



College of Traditional Chinese Medicine
Practitioners and Acupuncturists of Ontario

Ordre des praticiens en médecine traditionnelle
chinoise et des acupuncteurs de l'Ontario

GUIDE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE L'ORDRE

Date de modification : 30 septembre 2019

Dépôt d'une plainte auprès de l'Ordre des praticiens en médecine traditionnelle chinoise et des acupuncteurs de l'Ontario

Directives

Pour déposer une plainte, veuillez suivre ces étapes importantes. Tous les renseignements recueillis dans le cadre d'une enquête de l'Ordre doivent être consignés; par conséquent, votre plainte et les autres renseignements à l'appui doivent être présentés par écrit.

Étape n° 1 : Examiner le processus de traitement des plaintes et le mandat

Veuillez consulter le [processus de traitement des plaintes](#).

Étape n° 2 : Imprimer et remplir le formulaire de plainte (signature requise) ou fournir une description détaillée de la plainte par écrit

Si vous préférez utiliser le formulaire de plainte fourni, veuillez l'imprimer, le remplir et le signer, en joignant la documentation et les renseignements sur la plainte, au besoin.

Si vous préférez ne pas utiliser le formulaire de plainte, joignez une description détaillée de la plainte par écrit, comprenant votre nom, vos coordonnées, votre signature, la date et les éléments suivants pour chaque incident signalé :

- Date précise de l'incident
- Nom ou description des témoins de l'incident
- Description détaillée de l'incident
- Vos préoccupations ont-elles été portées à l'attention du praticien? Dans l'affirmative, quel en a été le résultat?

Étape n° 3 : Joindre les preuves à l'appui

Veuillez transmettre toutes les preuves à l'appui, notamment les reçus, les étiquettes et les flacons de produits à base d'herbes médicinales.

Étape n° 4 : Envoyer par la poste, par courriel ou par télécopieur le formulaire de plainte dûment rempli, la description et les preuves aux coordonnées suivantes :

Poste : À l'attention du : Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports
Ordre des praticiens en médecine traditionnelle chinoise et des acupuncteurs de l'Ontario
55, promenade Commerce Valley Ouest, bureau 705
Thornhill (Ontario) L3T 7V9

Courriel : conduct@ctcmpao.on.ca

Télécopieur : 416-238-7359

Processus de traitement des plaintes et mandat

L'Ordre des praticiens en médecine traditionnelle chinoise et des acupuncteurs de l'Ontario (l'« Ordre ») est l'un des 26 ordres de réglementation de la santé autonomes de l'Ontario et mène ses activités en vertu de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (« LPSR »), une loi qui établit les processus devant être utilisés relativement aux enquêtes sur les plaintes.

L'Ordre dispose d'un processus officiel de traitement des plaintes qui donne à toute personne le droit de voir le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (le « CEPR » ou le « Comité ») enquêter sur sa plainte. Chaque étape du processus est conçue pour garantir l'équité à la fois pour la personne qui dépose la plainte et le praticien en médecine traditionnelle chinoise ou l'acupuncteur visé par la plainte. Toute plainte reçue par l'Ordre qui n'est pas jugée frivole ou vexatoire fait l'objet d'une enquête approfondie et objective afin de déterminer s'il existe des preuves de faute professionnelle, d'incompétence ou d'incapacité.

Que dois-je faire en cas de problème avec mon praticien?

Avant de déposer une plainte officielle auprès de l'Ordre pour des soins insatisfaisants, il est fortement recommandé de discuter de vos préoccupations directement avec votre praticien en médecine traditionnelle chinoise ou votre acupuncteur. Si vous êtes dans l'incertitude quant à la qualité ou au caractère approprié des soins auxquels un patient est en droit de s'attendre de la part d'un praticien en médecine traditionnelle chinoise ou d'un acupuncteur, vous pouvez communiquer avec l'Ordre.

Comment puis-je déposer une plainte?

Une plainte officielle doit nous être envoyée par écrit, soit par courriel, soit par la poste [a/s du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports, Ordre des praticiens en médecine traditionnelle chinoise et des acupuncteurs de l'Ontario, 55, promenade Commerce Valley Ouest, bureau 705, Thornhill (Ontario) L3T 7V9]. L'Ordre ne peut pas accepter une plainte par téléphone.

Nous avons besoin des renseignements suivants :

- votre nom au complet;
- une déclaration claire indiquant que vous déposez une plainte;
- votre adresse postale et vos coordonnées téléphoniques;
- le **nom au complet** du praticien en médecine traditionnelle chinoise ou de l'acupuncteur, si vous le connaissez;
- le plus de détails possible au sujet de vos préoccupations;
- le nom d'autres praticiens en médecine traditionnelle chinoise ou acupuncteurs, professionnels de la santé ou personnes susceptibles posséder des renseignements pertinents.

Vous pouvez choisir d'utiliser le formulaire de plainte fourni ou de fournir une description détaillée par écrit dans votre propre format. Une fois que nous aurons reçu une plainte officielle, nous vous enverrons une lettre accusant réception de votre plainte officielle.

Y a-t-il un délai pour déposer une plainte?

Bien qu'il n'y ait généralement pas de délai pour déposer une plainte, l'Ordre reconnaît la nature diverse des plaintes et maintient que certaines d'entre elles devraient idéalement être déposées dans un délai raisonnable.

Qui traite les plaintes?

Le CEPR examinera votre plainte. Le Comité est composé de praticiens en médecine traditionnelle chinoise et d'acupuncteurs qui sont élus au Conseil et de représentants du public nommés par le gouvernement provincial.

Comment le processus commence-t-il?

Lorsque l'Ordre reçoit votre plainte, une copie est transmise au praticien en médecine traditionnelle chinoise ou à l'acupuncteur. Le praticien en médecine traditionnelle chinoise ou l'acupuncteur a 30 jours pour soumettre une réponse par écrit à l'Ordre. Le plaignant a généralement la possibilité d'examiner la réponse du praticien en médecine traditionnelle chinoise ou de l'acupuncteur. Votre nom et la nature de votre plainte seront communiqués au praticien en médecine traditionnelle chinoise ou à l'acupuncteur, à moins qu'il ne s'agisse d'une question de sécurité personnelle ou de risque.

Qu'arrive-t-il par la suite?

L'enquête sur la plainte comprend les observations écrites du praticien en médecine traditionnelle chinoise ou de l'acupuncteur et de tout autre praticien en médecine traditionnelle chinoise, acupuncteur ou fournisseur de soins de santé qui a traité ou consulté le patient.

L'Ordre peut demander des documents, des dossiers médicaux et d'autres renseignements pertinents au praticien en médecine traditionnelle chinoise ou à l'acupuncteur, qui a le devoir de coopérer pendant l'enquête. Le Comité s'efforce de terminer l'enquête et de rendre une décision sur chaque plainte dans les 150 jours suivant la réception de la plainte originale.

Le Comité peut-il accorder de l'argent ou des dommages-intérêts?

La loi régissant les professions de la santé autorise uniquement le Comité à rendre une décision sur la conduite et les actes du praticien en médecine traditionnelle chinoise ou de l'acupuncteur. Le Comité ne peut pas accorder d'indemnisation de quelque nature que ce soit. Seuls les tribunaux ont ce pouvoir. Si vous envisagez de poursuivre votre praticien en médecine traditionnelle chinoise ou votre acupuncteur pour obtenir une indemnisation, sachez qu'il existe un délai pour les procès civils. Votre conseiller juridique peut répondre à toutes les questions que vous vous posez sur vos droits en matière de poursuite d'un praticien en médecine traditionnelle chinoise ou d'un acupuncteur.

Comment le Comité traitera-t-il ma plainte?

Un certain nombre d'options sont offertes au Comité en vertu de la LPSR, notamment :

- Ne prendre aucune autre mesure relativement à la plainte.
- Exiger du praticien en médecine traditionnelle chinoise ou de l'acupuncteur qu'il se présente devant le sous-comité pour recevoir un avertissement.
- Renvoyer toute allégation précisée de faute professionnelle ou d'incompétence au Comité de discipline.
- Adresser le praticien en médecine traditionnelle chinoise ou l'acupuncteur au Comité d'aptitude professionnelle aux fins d'une procédure pour incapacité.
- Prendre toute autre mesure que le sous-comité estime opportune.

Qu'arrive-t-il une fois qu'une décision est prise?

Une fois que le sous-comité du CEPR a rendu sa décision, vous et le praticien en médecine traditionnelle chinoise ou l'acupuncteur recevrez une copie de la décision et du texte de ses motifs, sauf si le membre a été renvoyé devant le Comité de discipline ou le Comité d'aptitude professionnelle.

Existe-t-il un processus d'appel?

Dans la plupart des cas, il existe un processus d'appel qui offre une protection supplémentaire à la fois au patient et au praticien en médecine traditionnelle chinoise ou à l'acupuncteur. À la demande de l'une ou l'autre des parties, une commission provinciale indépendante appelée [Commission d'appel et de révision des professions de la santé](#) peut réexaminer la décision du Comité. La seule exception à ce droit de réexamen concerne les cas où le Comité a renvoyé la question au Comité de discipline aux fins d'une audience ou au Comité d'aptitude professionnelle aux fins d'une procédure pour incapacité.



FORMULAIRE DE PLAINTE

1. PERSONNE DÉPOSANT LA PLAINTÉ				
Nom			Date de naissance	
Numéro et rue			Appart./bureau	
Ville	Province	Pays	Code postal	
Téléphone (jour)		Poste	Télécopieur	
Adresse courriel				
J'autorise l'Ordre à communiquer avec moi par courriel à l'adresse indiquée ci-dessus.				
2. RENSEIGNEMENTS SUR LE PATIENT (S'ILS SONT DIFFÉRENTS DE CEUX DE LA PERSONNE DÉPOSANT LA PLAINTÉ)				
Nom			Date de naissance	
Numéro et rue			Appart./bureau	
Ville	Province	Pays	Code postal	
Téléphone (jour)		Poste	Télécopieur	
Adresse courriel				
Si vous n'êtes pas le patient ou la personne directement en cause dans l'incident, veuillez décrire votre relation avec cette personne :				
Parent	Professionnel de la santé	Conjoint ou conjointe	Avocat	
Enfant	Ami ou amie	Membre de la famille	Autre _____	
Veuillez prendre note que si vous déposez une plainte au nom d'une autre personne, l'Ordre peut exiger de cette personne qu'elle donne son consentement pour accéder aux renseignements personnels relatifs à la plainte. Un formulaire de consentement sera posté avec la lettre d'accusé de réception.				
3. RENSEIGNEMENTS SUR LA CLINIQUE DU PRATICIEN				
Nom de la clinique		Téléphone		
Numéro et rue			Bureau	
Ville	Province	Pays	Code postal	
Nom du praticien (si connu)				
Si le nom du praticien n'est pas connu, description physique (si connue)				



FORMULAIRE DE PLAINTE (suite)

4. RENSEIGNEMENTS SUR LA PLAINTE	
Date de l'incident	
Lieu de l'incident	
Préoccupations particulières	
Nom de tout autre fournisseur de soins de santé à qui vous avez parlé de cette question	
Avez-vous discuté de votre préoccupation avec le praticien? Si vous avez répondu « oui », veuillez fournir des précisions.	Oui Non
Si vous avez répondu « oui », comment le praticien a-t-il donné suite à votre préoccupation?	
Renseignements supplémentaires	



College of Traditional Chinese Medicine
Practitioners and Acupuncturists of Ontario

Ordre des praticiens en médecine traditionnelle
chinoise et des acupuncteurs de l'Ontario

RÉSERVÉ À L'USAGE DU BUREAU

N° de demande/d'inscription :

Reçu le : Jour

Mois

Année

FORMULAIRE DE PLAINTE (suite)

5. DOCUMENTS JUSTIFICATIFS

Si vous souhaitez joindre des documents justificatifs à votre plainte, veuillez le faire.

Je fournis des documents justificatifs.

6. SIGNATURE

En signant ci-dessous, je comprends que je dépose une plainte officielle contre un praticien en médecine traditionnelle chinoise ou un acupuncteur.

Nom (en caractères d'imprimerie)

Signature

Date

Si vous souhaitez parler à quelqu'un au sujet du processus de traitement des plaintes, veuillez communiquer avec l'Ordre des praticiens en médecine traditionnelle chinoise et des acupuncteurs de l'Ontario au numéro 416-238-7359 ou à l'adresse conduct@ctcmpao.on.ca.

Nous vous remercions d'avoir porté vos préoccupations à notre attention.