

## COMMENTAIRES & PLAINTES

SI VOUS N'ÊTES PAS  
SATISFAITE DES  
SERVICES REÇUS,  
PRENEZ LA PAROLE.  
VOUS CONTRIBUEREZ  
AINSI À L'AMÉLIORATION  
DE NOS SERVICES !

Le Centre de santé des femmes de Montréal s'engage à vous offrir des services de qualité. L'équipe propose une approche unique, féministe, où le cœur de la rencontre est basé sur l'empathie, l'écoute et le respect.



Nous respectons vos droits  
et apprécions vos commentaires.  
Toute plainte sera considérée avec  
attention et respect.

DEMANDEZ LE FEUILLET À LA PRÉPOSÉE À L'ACCUEIL



SI VOUS N'ÊTES PAS  
SATISFAITE DES  
SERVICES REÇUS,  
PRENEZ LA PAROLE.  
VOUS CONTRIBUEREZ  
AINSI À L'AMÉLIORATION  
DE NOS SERVICES !

Le Centre de santé des femmes  
de Montréal s'engage à vous offrir  
des services de qualité. L'équipe  
propose une approche unique,  
féministe, où le cœur de la  
rencontre est basé sur l'empathie,  
l'écoute et le respect.



Nous respectons vos droits  
et apprécions vos  
commentaires. Toute plainte  
sera considérée avec attention  
et respect.



### À QUI FORMULER UN COMMENTAIRE OU UNE PLAINTE ?

Si vous le souhaitez, vous pouvez d'abord faire part de votre insatisfaction verbalement à la coordonnatrice du service concerné.

Sinon, le traitement des commentaires et plaintes est la responsabilité de la directrice générale, qui prendra le temps nécessaire pour bien comprendre la nature du problème et tentera de le régler, en s'assurant du respect de vos droits.

### COMMENT ?

Adressez un mot par courriel à la directrice générale. À sa réception, elle enquêtera auprès des travailleuses et médecins impliqués dans l'incident, analysera les faits, présentera ses conclusions et déterminera si des mesures correctives doivent être prises. Elle vous informera par écrit du résultat, au plus tard 30 jours après la réception de la plainte. S'il y a lieu, la directrice générale formulera des directives aux travailleuses du centre et assurera un suivi.

Madame Lorena Garrido  
514 270 6110, poste 33  
lgarrido@csfmontreal.qc.ca

### VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE POUR FORMULER VOTRE PLAINTE OU VOUS SOUHAITEZ ÊTRE ACCOMPAGNÉ ?

Toute personne de votre choix peut vous accompagner ou vous assister à toutes les étapes de votre démarche. Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes peut en tout temps vous accompagner dans vos démarches. Organisme communautaire mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux, ses services sont gratuits et confidentiels.

CAAP de l'Île de Montréal  
514 861-5998  
info@caapidm.ca

### VOUS N'ÊTES PAS SATISFAITE DU TRAITEMENT DE VOTRE PLAINTE PAR LE CSFM ?

Contactez la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS Centre Sud  
Madame Céline Roy  
4675, rue Bélanger, Montréal H1T 1C2  
514 593-3600  
commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Si la plainte vise une médecin,  
contactez le Collège des médecins du Québec  
514 933-4787  
www.cmq.org/page/fr/formulaire-plainte.aspx