



# Dépôt d'une plainte

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 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), sur bande visuelle ou audio, ou sur tout autre format enregistré [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, Thornhill (Ontario) L3T 7V9].

## 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;
- le plus de détails possible sur 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 doivent 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.

## 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.