

## **Clinique de santé M**

### **Procédure de traitement des plaintes liées à la protection des renseignements personnels**

#### **Le responsable des plaintes**

La personne responsable des plaintes (le responsable) est celle qui a été désignée responsable de la protection des renseignements personnels au sein de notre clinique. Elle s'assure que les plaintes reçues soient traitées conformément à la présente procédure.

#### **Plainte**

Une plainte doit être faite par écrit et doit décrire la nature du problème rencontré.

#### **Réception de la plainte**

Le responsable fait parvenir au plaignant un accusé de réception dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la réception.

#### **Traitement d'une plainte**

Dès réception de la plainte, le responsable enclenche le processus de traitement de celle-ci.

Le traitement de la plainte, c'est-à-dire son analyse, est effectué dans un délai de 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude, et/ou dans tout délai additionnel nécessaire pour terminer cette analyse.

À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

#### **Dossier de plainte**

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant les éléments de celle-ci;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.



Tous les dossiers de plainte sont confidentiels. Ils sont conservés sous clé et sont inscrits dans un registre. Seul le responsable et le médecin en charge de la clinique, lorsque nécessaire, ont accès à ces documents.

#### **Entrée en vigueur**

Cette politique est entrée en vigueur le 25 septembre 2023. Elle a été révisée le 25 septembre 2023.