



Fédération de la  
physiothérapie  
en pratique  
privée du  
Québec

## **Délai d'attente excessif ou refus de services dans un *établissement public* de santé et de services sociaux**

Si vous avez une plainte à formuler concernant le **refus de vous donner un service** ou un **délai d'attente excessif** pour obtenir un service de physiothérapie dans votre **établissement public de santé et de services sociaux**, voici la démarche à suivre :

- Déposez votre plainte au **Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services** de l'établissement concerné. Celui-ci doit vous répondre dans un délai de 45 jours. Des recours additionnels sont prévus en cas d'insatisfaction.
- Si vous avez besoin d'aide pour formuler votre plainte, le **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** de votre région peut vous accompagner dans votre démarche. Pour trouver votre **CAAP**, un seul numéro sans frais pour tout le Québec : 1 877 767-2227 ou [www.fcaap.ca](http://www.fcaap.ca)
- **En dernier recours**, si vous n'avez pas obtenu satisfaction ou une réponse adéquate, vous pouvez également vous adresser au **Protecteur du citoyen du Québec** en composant sans frais pour tout le Québec : 1 800 463-5070 ou [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

Ce document est produit par la Fédération de la physiothérapie en pratique privée du Québec uniquement à titre d'information pour la clientèle de ses cliniques membres.

2010-12-18