

Processus de traitement des plaintes

Qu'est-ce que l'Ordre royal des chirurgiens-dentistes de l'Ontario (l'Ordre) ?

L'Ordre royal des chirurgiens-dentistes de l'Ontario est l'un des 26 ordres de réglementation des soins de santé de l'Ontario. Nous sommes un organisme de réglementation établi par la [Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées](#) (LPSR), une loi provinciale qui protège le droit du public à des soins dentaires sécuritaires, efficaces et éthiques.

En tant qu'ordre de réglementation des dentistes, nous avons la responsabilité importante de répondre à vos préoccupations au sujet des soins que vous avez reçus et de la conduite des dentistes. Le gouvernement provincial nous a donné le pouvoir légal d'enquêter sur toute plainte que nous recevons, que ce soit d'un patient ou d'un membre du public. Ces pouvoirs s'appliquent aux dentistes de tous les secteurs de la dentisterie, notamment la dentisterie générale et la pratique spécialisée. C'est l'une des principales protections offertes aux patients en vertu de la LPSR.

Nous prenons cette responsabilité très au sérieux. L'Ordre examine et traite chaque plainte qu'il reçoit concernant un/une dentiste.

Que dois-je faire si j'ai un problème avec mon/ma dentiste ?

Nous encourageons les patients, ou toute personne qui a des problèmes avec un/une dentiste, à en discuter avec lui ou avec elle. Si vous avez encore des préoccupations, veuillez nous contacter par courriel à complaints@rcdso.org ou par téléphone au 1 800 565-4591, poste 5625.

Comment puis-je déposer une plainte ?

Pour déposer une plainte, vous devez nous écrire ou nous envoyer un courriel. Dans certaines circonstances, nous pouvons accepter un enregistrement audio ou vidéo de votre plainte. Vous pouvez également la soumettre à l'aide de notre formulaire en ligne, que vous trouverez [ici](#).

Nous ne pouvons pas accepter de plainte par téléphone. Vous pouvez cependant nous appeler pour discuter de vos problèmes à tout moment.

De quels renseignements l'Ordre a-t-il besoin ?

- Une déclaration claire indiquant que vous déposez une plainte.
- Le nom complet et l'adresse du/de la dentiste.
- Le plus de détails possible concernant votre problème.
- Les noms de tout(e) autre dentiste, praticien(ne) de la santé ou autre personne pouvant être impliquée.
- Vos coordonnées telles que votre adresse courriel, votre numéro de téléphone et votre adresse postale.

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

Non, une plainte peut être déposée à tout moment.

Ai-je besoin d'un/d'une avocat(e) ?

Non. Cependant, vous avez le droit d'être représenté(e) par un/une avocat(e).

Qui traite ma plainte ?

Le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports de l'Ordre examine les plaintes. Le mandat de ce comité est décrit dans la loi provinciale. Les membres du Comité comprennent à la fois des dentistes et des membres du public qui ne sont pas inscrits auprès de l'Ordre. Ces membres du public font partie du Comité pour s'assurer que l'intérêt du public est représenté.

Comment le processus commence-t-il ?

L'Ordre enquête sur toutes les plaintes. Une fois que nous aurons reçu votre plainte, vous serez contacté(e) par l'un de nos employés qui vous expliquera le processus de traitement et répondra à vos questions. Une copie de votre plainte sera ensuite transmise au/à la dentiste. Votre plainte ne peut pas être anonyme. Le/la dentiste sera alors invité(e) à soumettre une réponse écrite à l'Ordre.

Veillez nous faire savoir si vous avez besoin de mesures d'adaptation tout au long du processus d'enquête et nous ferons de notre mieux pour vous aider.

Que se passe-t-il ensuite ?

Votre plainte fait l'objet d'une enquête complète et impartiale de l'Ordre. L'Ordre peut communiquer avec tout(e) autre dentiste ou professionnel(le) de la santé qui vous a traité ou que vous avez consulté pendant votre traitement. Un enquêteur/une enquêtrice

peut également entrer officiellement en contact avec un assureur tiers, tel que votre compagnie d'assurance, et peut interroger des témoins.

Dans le cadre de ce processus, nous demandons généralement au/à la dentiste des dossiers, des radiographies, des dossiers dentaires et d'autres renseignements pertinents. Le/la dentiste a le devoir de coopérer pleinement à l'enquête. Le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports peut également faire appel à un/une expert(e) dentaire pour l'aider.

La transparence est essentielle; nous vous informons à chaque étape du processus.

Nous préparons les renseignements recueillis au cours de l'enquête afin que le Comité les examine. Après avoir examiné le problème, le Comité, guidé par un [cadre d'évaluation des risques](#), détermine les mesures à prendre.

Comment le Comité traitera-t-il ma plainte ?

Le Comité dispose d'un certain nombre d'options en vertu de la LPSR :

- Ne prendre aucune mesure si la conduite ou les actions du/de la dentiste respectent les normes de pratique raisonnables et acceptables, ou s'il n'y a pas suffisamment de renseignements pour que le Comité prenne des mesures.
- Fournir des conseils ou des recommandations écrites au/à la dentiste.
- Demander au/à la dentiste de conclure une entente avec l'Ordre dans le cadre de laquelle il doit suivre un ou des cours sur le problème soulevé par la plainte. Par exemple, il/elle peut accepter de suivre un cours sur le consentement éclairé.
- Exiger que le/la dentiste soit averti(e) de sa pratique ou de sa conduite. Le Comité expliquera les problèmes au/à la dentiste et lui donnera en personne des directives sur la façon de se comporter pour éviter de futurs problèmes.
- Exiger du/de la dentiste qu'il/qu'elle suive le programme de formation continue ou de rattrapage nécessaire. Le programme de rattrapage peut être un cours pratique sur un domaine de pratique spécifique ou une réunion individuelle avec un expert en réglementation pour améliorer le professionnalisme et les compétences en communication du/de la dentiste.
- Renvoyer le/la dentiste à un autre comité du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports pour qu'il enquête sur d'éventuels problèmes de santé mentale ou physique susceptibles d'interférer avec sa capacité à exercer.
- Renvoyer l'affaire au comité de discipline pour qu'il entende les allégations d'inconduite professionnelle ou d'incompétence qui ont été formulées.

Si un comité de discipline, au cours d'une audience formelle et publique, constate que le/la dentiste a commis un acte d'inconduite professionnelle, il peut :

- Suspendre ou révoquer le permis du/de la dentiste;

- Imposer des conditions et des limitations à son permis;
- Réprimander le/la dentiste;
- Exiger qu'il/qu'elle paie une amende.

Le Comité doit :

- Publier un résumé de l'affaire.

Que se passe-t-il une fois qu'une décision a été prise ?

Une fois que le Comité aura pris une décision, vous et le/la dentiste en recevrez une copie. Le personnel de l'Ordre n'est pas membre du Comité et ne participe en aucune façon à la prise de décision du Comité.

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 plaignant et au/à la dentiste. À la demande de l'une ou l'autre des parties, la [Commission d'appel et de révision des professions de la santé](#) peut réviser la décision du Comité. Une demande de révision doit être présentée par écrit à la Commission dans les 30 jours suivant la réception de la décision du Comité. Le/la dentiste dispose du même droit de recours.

Le Comité peut-il octroyer des fonds ou des dommages-intérêts ?

La loi régissant les professionnel.le.s de la santé permet uniquement au comité de prendre une décision sur la conduite du/de la dentiste. Le Comité ne peut accorder d'indemnisation, de dommages intérêts ou de remboursements de quelque nature que ce soit. Seuls les tribunaux ont ce pouvoir.

Si vous envisagez de poursuivre un/une dentiste pour négligence ou inconduite professionnelle, la loi exige généralement que vous intentiez une action en justice dans les deux ans suivant le moment où vous avez pris connaissance, ou auriez dû prendre connaissance, des faits sur lesquels la poursuite est fondée. Votre représentant(e) juridique peut répondre à toutes les questions que vous pourriez avoir concernant vos droits à poursuivre un/une dentiste.

Les décisions du Comité sont-elles accessibles au public ?

Si le Comité décide de saisir le Comité de discipline des allégations d'inconduite professionnelle ou exige qu'un/qu'une dentiste y assiste pour recevoir un avertissement ou pour suivre un cours de formation continue nécessaire, il publiera cette information sur le [site Web de l'Ordre](#).

Existe-t-il une autre option plutôt qu'une enquête complète ?

L'Ordre offre un programme volontaire et confidentiel pour le règlement de certaines plaintes comme solution de rechange au processus officiel de traitement. C'est ce qu'on appelle le programme de résolution. Il donne l'occasion à vous et au/à la dentiste, de parvenir à une résolution par le biais d'un processus de médiation.

Le programme de résolution (PR) est-il toujours une option ?

Le PR ne convient pas à toutes les plaintes; le personnel de l'Ordre décidera si votre plainte est appropriée. Ensuite, vous et le/la dentiste devrez accepter de participer pour que le PR puisse continuer.

Comment fonctionne le PR ?

Un facilitateur/une facilitatrice vous rencontrera et rencontrera également le/la dentiste, afin de vous aider à mieux communiquer et à mieux négocier. Le facilitateur/la facilitatrice est une personne neutre qui n'est pas dentiste ou affiliée au comité de l'Ordre et peut être un facilitateur/une facilitatrice indépendant(e). L'Ordre paie tous les frais et dépenses raisonnables du facilitateur/de la facilitatrice.

Son objectif est de travailler avec vous et le/la dentiste de manière respectueuse et confidentielle pour simplifier les problèmes et améliorer votre capacité à parvenir à un compromis qui soit acceptable pour les deux parties.

Le PR est généralement beaucoup plus rapide que le processus de plainte. Il y a généralement moins de correspondance et de documentation.

Si, pour une raison quelconque, le processus n'aboutit pas à un compromis, votre plainte sera traitée de la manière habituelle dans le cadre du processus de traitement des plaintes.

Toutes les résolutions du PR doivent être approuvées par le registraire de l'Ordre ou le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports.

Comment contacter l'Ordre ?

L'anglais est la langue employée par le personnel de l'Ordre royal des chirurgiens-dentistes de l'Ontario, tant à l'oral qu'à l'écrit. Le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports rédigera sa décision en anglais. Sur demande, le personnel et le Comité peuvent communiquer en français et faire traduire les décisions dans cette langue. L'Ordre ne peut pas offrir de services d'interprétation ou de traduction dans des langues autres que le français et l'anglais pendant le processus de plainte.

Si vous avez besoin d'aide pour comprendre les documents de l'Ordre, veuillez choisir un service local ou communautaire qui peut vous aider.

Vous pouvez contacter l'Ordre de plusieurs façons :

Courrier

Royal College of Dental Surgeons of Ontario
6 Crescent Road
Toronto, ON M4W 1T1
Attention: Complaints

Téléphone

416 961-6555, poste 5625
1 800 565-4591

Télécopieur

416 961-5814

Courriel

complaints@rcdso.org