

Procédure relative aux plaintes

Introduction

L'Ordre des hygiénistes dentaires de l'Ontario (l'OHDO) est un organisme de réglementation pour les hygiénistes dentaires de l'Ontario. Le rôle du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (CEPR) de l'Ordre est d'étudier toutes les plaintes soumises à l'Ordre.

Vous avez le droit de déposer une plainte

Si vous vous préoccupez des soins que vous avez reçus d'un(e) hygiéniste dentaire, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'OHDO. Bien qu'il n'y ait pas de délai d'exécution quant au dépôt de votre plainte, vous devriez aviser l'OHDO dès que possible au sujet de vos préoccupations.

Pour nous aviser de votre plainte

Si vous avez une plainte au sujet d'un(e) hygiéniste dentaire, veuillez la faire parvenir à l'OHDO sous forme écrite ou enregistrée (p. ex. par écrit, enregistrement sur bande magnétique ou vidéo).

Plus vous donnez de renseignements, plus il sera facile d'examiner votre plainte. La plainte doit inclure :

- le nom de l'hygiéniste dentaire en cause (si vous connaissez ce nom),
- la date à laquelle l'incident est survenu,
- l'heure à laquelle l'incident est survenu,
- l'endroit où l'incident est survenu (p. ex. le nom du cabinet de dentiste/de l'entreprise d'hygiéniste dentaire),
- vos nom, adresse et numéro de téléphone,
- le plus de renseignements que possible au sujet de l'incident, et
- les noms et adresses des autres personnes qui peuvent donner des renseignements au sujet de votre plainte.

Si vous désirez déposer une plainte, mais avez des difficultés à rédiger vos opinions dans une lettre, vous pouvez téléphoner à l'OHDO afin d'obtenir de l'assistance.

Enquête sur votre plainte

Une fois que l'Ordre a reçu votre plainte, une enquête sera mise en marche. Dans la majorité des cas, une copie de votre plainte sera envoyée à l'hygiéniste dentaire qui aura 30 jours pour répondre à vos préoccupations. Une copie de la réponse de l'hygiéniste dentaire vous sera alors envoyée pour tous les autres commentaires que vous pourriez souhaiter émettre. L'explication de l'hygiéniste dentaire pourrait suffire à répondre à toutes les questions que vous pourriez avoir et pourrait résoudre votre plainte.

Si la réponse de l'hygiéniste dentaire n'a pas permis de résoudre votre plainte, le CEPR poursuivra son enquête. Dans certains cas, l'Ordre pourrait vous demander de signer un formulaire d'autorisation pour vous aider à obtenir vos dossiers de santé bucco-dentaire. Même si la réponse de l'hygiéniste dentaire vous donne satisfaction, le CEPR pourrait décider de poursuivre son enquête s'il est d'avis qu'il est dans l'intérêt public d'agir ainsi. L'Ordre vous tiendra au courant à mesure que l'enquête progressera.

Le CEPR comprend des membres du public nommés par le gouvernement et des hygiénistes dentaires élus par leurs pairs. Ni vous ni l'hygiéniste dentaire n'assistez aux réunions du CEPR. Le CEPR peut décider de nommer un enquêteur afin de recueillir des renseignements relatifs à votre plainte. Cela pourrait comprendre une entrevue avec vous ainsi qu'avec l'hygiéniste dentaire, et toute autre personne qui pourrait avoir des renseignements concernant votre plainte. Tous les renseignements relatifs à l'enquête et à la solution de la plainte sont confidentiels.

Qu'arrivera-t-il ensuite?

Le CEPR examinera tout ce qui a été recueilli au cours de l'enquête. Après cet examen, le CEPR pourrait prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :

- Exiger que l'hygiéniste dentaire se présente devant le CEPR afin d'être soumis(e) à un avertissement.
- Exiger que l'hygiéniste dentaire suive une formation continue spécifiée ou un programme de remédiation.
- Référer la question aux fins de procédures pour incapacité s'il existe des préoccupations suggérant que l'hygiéniste dentaire souffre d'une incapacité physique ou mentale.
- Référer la question au Comité de discipline. Le processus de discipline est entièrement distinct du processus des plaintes. Le Comité de discipline aborde les allégations d'inconduite ou d'incompétence professionnelle par le biais d'une audience officielle. L'Ordre poursuit l'hygiéniste dentaire contre lequel(laquelle) des allégations ont été portées. En tant que plaignant(e), vous n'êtes pas une partie à cette poursuite. Cependant, vous pourriez être appelé(e) à comparaître en qualité de témoin.
- Ne prendre aucune autre mesure.
- Prendre toute autre mesure qu'il considère comme étant appropriée, et qui ne va pas à l'encontre de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées (LPSR)*, dont une partie décrit le processus de plainte pour tous les membres d'une profession réglementée de la santé.

Les raisons vous seront fournies par écrit, ainsi qu'à l'hygiéniste dentaire, lorsque la question n'a pas été référée au Comité de discipline ou à des poursuites pour incapacité.

Délai d'exécution

L'enquête sur une plainte devrait être complétée dans les 150 jours après avoir été déposée auprès de l'Ordre. S'il faut plus de 150 jours afin de conclure la question, le CEPR ne perd pas sa juridiction. Une lettre est envoyée au(à la) plaignant(e) expliquant que le CEPR ne respectera pas l'échéance et indiquant une date prévue pour la décision ne dépassant pas 60 jours après la date de l'avis. Si la question n'a pas été conclue après 210 jours, une lettre est envoyée aux deux parties, ainsi qu'à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé expliquant pourquoi le CEPR n'a pas été capable de le faire et une estimation de la date prévue de la décision. Chaque partie peut présenter une demande à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé afin d'être exemptée du délai de l'enquête.

Sauf si la décision est un renvoi au Comité de discipline ou à des poursuites pour incapacité, vous et l'hygiéniste dentaire avez le droit de demander une révision de la décision par la [Commission d'appel et de révision des professions de la santé](#) dans les 30 jours après réception de la décision du CEPR. La Commission d'appel et de révision des professions de la santé est un organisme indépendant institué par le gouvernement provincial. Elle est composée de personnes qui ne sont pas des professionnels de la santé.

Veillez noter que l'Ordre n'a pas le pouvoir d'ordonner de vous verser le paiement d'une indemnité pécuniaire par l'hygiéniste dentaire. Ceci ne peut être effectué que par des poursuites civiles.

Comment communiquer avec l'Ordre

Votre lettre de plainte devrait être adressée à :

L'Ordre des hygiénistes dentaires de l'Ontario
69, rue Bloor Est, bureau 300
Toronto (Ontario)
M4W 1A9

Tél. : 416-961-6234, poste 228
Sans frais : 1-800-268-2346, poste 228
Télec. : 416-961-6028
Courriel : ewaters@cdho.org