

MÉDICINA

Procédure de traitement des plaintes de la clientèle et de remboursement

Le responsable des plaintes

La personne responsable des plaintes (le responsable) est le gestionnaire en poste à la 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.

Documentation de la plainte

Chaque plainte sera documentée au dossier du patient. La documentation 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.

Remboursement



Aucun remboursement sur les consultations et les divers services offerts par la Clinique Medicina n'est possible.

Pour tout échec ou réponse partielle au traitement proposé lors d'une consultation récente, le patient doit être réévalué par le professionnel. Les frais habituels s'appliquent.