



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Projet de loi n° 27

(2001, chapitre 43)

**Loi sur le Protecteur des usagers en
matière de santé et de services sociaux et
modifiant diverses dispositions
législatives**

Présenté le 15 mai 2001

Principe adopté le 30 octobre 2001

Adopté le 5 décembre 2001

Sanctionné le 11 décembre 2001

**Éditeur officiel du Québec
2001**

NOTES EXPLICATIVES

Ce projet de loi institue le «Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux», lequel succède au Commissaire aux plaintes. Le Protecteur des usagers veille au respect des usagers et des droits qui leur sont reconnus. Il a pour principale fonction d'examiner les plaintes formulées par ceux-ci. Il s'assure en outre que le traitement des plaintes effectué par les établissements et les régies régionales est conforme à la loi. Il peut exceptionnellement effectuer des interventions particulières, notamment dans des contextes de vulnérabilité ou de situation d'abandon de certaines clientèles.

Ce projet de loi modifie la Loi sur les services de santé et les services sociaux afin d'accélérer le traitement des plaintes des usagers par la mise en place d'une structure d'examen à deux paliers plutôt qu'à trois, les établissements constituant généralement le premier palier d'examen et le Protecteur des usagers, le second et dernier palier. Quant aux régies régionales, elles continuent d'exercer une compétence de premier palier sur certains services ou activités qui relèvent de leur responsabilité.

De plus, afin d'assurer une consolidation du recours au premier palier d'examen, ce projet de loi prévoit de nouvelles mesures relatives au traitement des plaintes, tant au niveau d'un établissement de santé et de services sociaux, qui devra nommer un commissaire local à la qualité des services, qu'au niveau d'une régie régionale, qui devra nommer un commissaire régional à la qualité des services. Dans les deux cas, les fonctions de ces commissaires sont précisées de même que le contenu minimal de la procédure d'examen des plaintes qui doit être établie par un établissement ou une régie régionale.

Ce projet de loi prévoit, par ailleurs, un régime spécial pour l'examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, laquelle sera d'abord traitée par un médecin examinateur pour ensuite pouvoir faire l'objet d'une révision, dans certaines circonstances, par un comité de révision.

Enfin, ce projet de loi prévoit diverses dispositions transitoires pour faciliter la transition entre les deux régimes ainsi que des

modifications de concordance à la Loi sur les services de santé et les services sociaux et à la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris.

LOIS MODIFIÉES PAR CE PROJET :

- Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2);
- Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., chapitre S-5).

Projet de loi n° 27

LOI SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX ET MODIFIANT DIVERSES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

LE PARLEMENT DU QUÉBEC DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

CHAPITRE I

INSTITUTION

1. Le gouvernement nomme un Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Il peut être désigné sous l'appellation abrégée de « Protecteur des usagers ».

2. Le Protecteur des usagers est nommé pour un mandat d'au plus cinq ans. Il demeure en fonction à l'expiration de son mandat jusqu'à ce qu'il soit nommé de nouveau ou remplacé. Le gouvernement fixe le traitement ou les honoraires ainsi que les autres conditions de travail du Protecteur des usagers.

3. En cas d'absence ou d'incapacité temporaire d'agir du Protecteur des usagers, il peut être remplacé par une personne nommée par le gouvernement pour exercer ses fonctions et pouvoirs tant que dure son absence ou son incapacité. Le gouvernement fixe, selon le cas, le traitement ou les honoraires ainsi que les autres conditions de travail de cette personne.

CHAPITRE II

ORGANISATION

4. Le personnel nécessaire au Protecteur des usagers est nommé conformément à la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., chapitre F-3.1.1).

Le Protecteur des usagers définit les devoirs des membres du personnel mis à sa disposition et dirige leur travail. Il peut déléguer par écrit l'exercice de chacun de ses pouvoirs.

5. Le Protecteur des usagers peut, par écrit, confier à une personne qui n'est pas membre de son personnel le mandat d'examiner une plainte et, le cas échéant, de conduire une enquête ou lui confier tout autre mandat spécifique relié à l'une ou l'autre de ses fonctions. Il peut déléguer à cette personne l'exercice de chacun de ses pouvoirs.

Dans le cas de la conduite d'une enquête, le deuxième alinéa de l'article 9 s'applique à cette personne, compte tenu des adaptations nécessaires.

6. Le Protecteur des usagers, son mandataire ainsi que tout membre de son personnel agissant dans l'exercice des pouvoirs du Protecteur des usagers doivent, avant de commencer à exercer leurs fonctions, prêter le serment prévu à l'annexe I.

Le Protecteur des usagers exécute cette obligation devant le ministre et les autres personnes devant le Protecteur.

CHAPITRE III

FONCTIONS

7. Le Protecteur des usagers veille, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus au titre II de la partie I de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2) et par toute autre loi.

Il a pour principale fonction d'examiner la plainte formulée par un usager.

Il a également pour fonction de s'assurer que les établissements et les régies régionales traitent les plaintes qui leur sont adressées conformément aux recours prévus au chapitre III du titre II de la partie I de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Il peut en outre effectuer une intervention particulière auprès de toute instance concernée dans les cas prévus à l'article 20.

SECTION I

EXAMEN DES PLAINTES

8. Le Protecteur des usagers a pour fonction d'examiner la plainte :

1° d'un usager qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le commissaire local à la qualité des services en application du paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 33 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 40 de cette loi ou encore qui est insatisfait du suivi accordé aux recommandations qui les accompagnent ;

2° d'une personne qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le commissaire régional à la qualité des services en application du paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 66 de cette loi ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 72 de cette loi ou encore qui est insatisfaite du suivi accordé aux recommandations qui les accompagnent ;

3° d'une personne qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par la Corporation d'urgences-santé de Montréal Métropolitain conformément aux dispositions de l'article 61 de cette loi ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 72 de cette loi ou encore qui est insatisfaite du suivi accordé aux recommandations qui les accompagnent.

Il a également pour fonction d'examiner la plainte formulée par les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé sur les services que l'usager a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant, pourvu que telle plainte ait été au préalable soumise à l'examen prévu à la section I ou, selon le cas, à la section III du chapitre III du titre II de la partie I de cette loi.

9. L'examen d'une plainte peut comporter une enquête si le Protecteur des usagers le juge à propos. En ce cas, il doit établir les règles de procédure applicables à l'enquête et les transmettre à toute personne dont le témoignage est requis devant lui.

Pour la conduite d'une enquête, le Protecteur des usagers est investi des pouvoirs et de l'immunité prévus à la Loi sur les commissions d'enquête (L.R.Q., chapitre C-37), sauf celui d'imposer l'emprisonnement.

10. Le Protecteur des usagers doit établir une procédure d'examen des plaintes.

Cette procédure doit notamment :

1° indiquer les renseignements nécessaires permettant d'avoir rapidement accès aux services du Protecteur des usagers ;

2° prévoir que le Protecteur des usagers doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager ou à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ;

3° préciser que la plainte doit être écrite et accompagnée, le cas échéant, des conclusions transmises par le commissaire local ou, selon le cas, par le commissaire régional ;

4° prévoir que le Protecteur des usagers informe par écrit l'établissement ou, selon le cas, la régie régionale de la réception d'une plainte le concernant ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'usager, lui communique une copie de la plainte ; de plus, prévoir qu'une telle information soit également transmise par écrit, le cas échéant, à la plus haute autorité de tout autre organisme, ressource ou société ou encore à toute autre personne détenant la plus haute autorité, lorsque la plainte porte sur des services qui relèvent de l'un d'eux ;

5° permettre au plaignant et à l'établissement ou, selon le cas, à la régie régionale ainsi que, le cas échéant, à la plus haute autorité de l'organisme, de la ressource ou de la société ou encore à toute autre personne détenant la plus haute autorité, lorsque les services faisant l'objet de la plainte relèvent de l'un d'eux, de présenter leurs observations ;

6° prévoir que le Protecteur des usagers, après avoir examiné la plainte, communique sans retard ses conclusions motivées au plaignant, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations à l'établissement ou, selon le cas, à la régie régionale ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de l'organisme, de la ressource ou de la société ou encore à toute autre personne détenant la plus haute autorité, lorsque les services faisant l'objet de la plainte relèvent de l'un d'eux ; prévoir que le Protecteur transmette également une copie de ses conclusions motivées à l'établissement ou, selon le cas, à la régie ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité concernée.

Lorsque l'examen d'une plainte dont le Protecteur des usagers est saisi en application du paragraphe 1° ou 3° du premier alinéa de l'article 8 soulève une question relevant d'une responsabilité de la régie régionale visée à l'article 340 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, y compris l'accès aux services, leur organisation ou leur financement, la procédure peut également permettre à la régie de présenter ses observations, auquel cas le Protecteur des usagers doit informer le commissaire régional à la qualité des services des éléments de la plainte qu'il estime pertinents à son objet et identifier l'instance concernée. Le Protecteur des usagers doit permettre à la régie de présenter ses observations dans tous les cas où il entend lui formuler une recommandation dans le cadre de cet examen.

11. Le Protecteur des usagers peut conclure avec toute régie régionale un protocole d'entente pour l'une ou l'autre des fins suivantes :

1° l'application de la procédure d'examen des plaintes, en tenant compte des fonctions de la régie ;

2° la communication de ses conclusions motivées, sous réserve de la protection des renseignements nominatifs qu'elles contiennent ;

3° toute autre activité d'une régie régionale portant sur l'amélioration de la qualité des services dispensés à la population de la région, la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits.

12. Dans les cinq jours de la réception de la communication écrite visée au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 10, l'établissement ou, selon le cas, la régie régionale doit transmettre au Protecteur des usagers une copie du dossier complet de la plainte.

13. Le Protecteur des usagers peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Il peut également refuser ou cesser d'examiner une plainte dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

1° s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ;

2° si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible ;

3° s'il s'est écoulé plus de deux ans depuis que le plaignant a reçu les conclusions motivées du commissaire local à la qualité des services ou, selon le cas, du commissaire régional à la qualité des services, ou encore depuis la date à laquelle des conclusions négatives sont réputées avoir été transmises au plaignant en vertu de l'article 40 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou, selon le cas, de l'article 72 de cette loi, à moins que le plaignant ne démontre au Protecteur des usagers qu'il était dans l'impossibilité d'agir.

Dans de tels cas, le Protecteur des usagers en informe par écrit le plaignant.

14. Le plaignant et toute autre personne ainsi que tout établissement et toute régie régionale, y inclus toute personne qui travaille ou exerce sa profession pour le compte d'un organisme, d'une ressource, d'une société ou de toute autre personne que l'établissement ou la régie, doivent fournir au Protecteur des usagers tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et de l'article 218 de cette loi, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte, y compris, malgré l'article 19 de cette loi, l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur ; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.

15. Dans les 30 jours de la réception d'une recommandation formulée à son attention par le Protecteur des usagers, l'établissement ou, selon le cas, la régie régionale, la plus haute autorité de l'organisme, de la ressource ou de la société ou encore toute autre personne visée par cette recommandation, doit informer par écrit le Protecteur des usagers de même que le plaignant des suites qu'il entend donner à cette recommandation et, s'il n'entend pas y donner suite, les informer du motif justifiant sa décision.

16. Lorsque, après avoir fait une recommandation visée à l'article 15, le Protecteur des usagers juge qu'aucune suite satisfaisante n'a été donnée ou que le motif justifiant la décision de ne pas y donner suite ne le satisfait pas, il peut en aviser par écrit le ministre. S'il le juge à propos, il peut exposer le cas dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'intention du ministre.

SECTION II

CONFORMITÉ DU TRAITEMENT DES PLAINTES

17. Un établissement ou une régie régionale doit transmettre au Protecteur des usagers, sur demande, la procédure d'examen des plaintes établie par le conseil d'administration.

18. Le Protecteur des usagers s'assure que les établissements et les régies régionales établissent et appliquent une procédure d'examen des plaintes conformément aux dispositions des articles 29 à 72 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Il peut recommander au conseil d'administration d'un établissement ou d'une régie régionale toute mesure corrective de nature à assurer cette conformité.

Dans les 30 jours de la réception d'une recommandation d'une mesure corrective formulée par le Protecteur des usagers, l'établissement ou, selon le cas, la régie régionale, doit informer par écrit le Protecteur des usagers des suites qu'il entend lui donner et, s'il n'entend pas y donner suite, l'informer du motif justifiant sa décision.

19. Le Protecteur des usagers doit faire état, au moins une fois par année, dans le rapport qu'il transmet au ministre en vertu de l'article 38, de la nature des mesures correctives qu'il a recommandées aux établissements ou aux régies régionales au cours de l'année afin d'assurer que le traitement des plaintes qui leur sont adressées est conforme à la loi.

Il doit également identifier tout établissement ou toute régie régionale qui n'entend pas donner suite à une mesure corrective qu'il a recommandée.

CHAPITRE IV

INTERVENTION

20. Le Protecteur des usagers peut intervenir de sa propre initiative s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé dans ses droits ou peut vraisemblablement l'être, par l'acte ou l'omission :

1° de tout établissement ou de tout organisme, ressource, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de certains services ;

2° de toute régie régionale, de tout organisme, ressource, société ou personne dont les services peuvent faire l'objet d'une plainte en vertu de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ;

3° de la Corporation d'urgences-santé de Montréal Métropolitain dans la prestation des services pré-hospitaliers d'urgence ;

4° le cas échéant, de toute personne qui travaille ou exerce sa profession pour le compte d'une instance mentionnée aux paragraphes 1°, 2° ou 3°.

Le Protecteur des usagers n'intervient à l'égard d'un acte ou d'une omission d'une instance visée au premier alinéa que lorsqu'il juge que l'exercice du recours prévu à la section I ou, selon le cas, à la section III du chapitre III du titre II de la partie I de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, risque d'être vraisemblablement compromis, est inutile ou illusoire, soit en raison d'un danger de représailles envers la personne ou le groupe de personnes concernées, soit en raison d'un contexte de vulnérabilité particulière ou d'une situation d'abandon de la clientèle ciblée, soit enfin dans tout autre cas qui, à son avis, justifie une intervention immédiate de sa part, notamment sur des questions mettant en cause la protection des usagers, la reconnaissance et le respect de leurs droits.

Rien dans le présent article ne doit être interprété comme conférant au Protecteur des usagers une compétence sur le contrôle ou l'appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques posés dans un centre exploité par un établissement.

21. Lorsque le Protecteur des usagers juge à propos d'intervenir, il doit informer la plus haute autorité de l'instance concernée de sa décision d'intervenir ainsi que de l'acte ou de l'omission faisant l'objet de son intervention et des faits ou motifs qui la justifient.

L'instance concernée doit collaborer à l'intervention du Protecteur des usagers. Lors de l'intervention, elle doit être invitée à présenter ses observations.

22. L'intervention du Protecteur des usagers est conduite avec équité conformément à une procédure d'intervention qu'il établit.

Les articles 9, 14 et 29 à 36 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à cette intervention.

23. Dès qu'il est informé de la présence d'une personne représentée par le Curateur public nommé en vertu de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C-81) dans une installation maintenue par une instance qui fait l'objet d'une intervention effectuée conformément au présent chapitre, le Protecteur des usagers en avise le Curateur public.

24. Le Protecteur des usagers doit communiquer sans retard un rapport d'intervention à l'instance concernée, accompagné, le cas échéant, de ses recommandations. Il doit de plus, avec diligence, communiquer le résultat de son intervention à la personne ou à chacune des personnes pour la protection de laquelle il est intervenu de même qu'au Curateur public, dans le cas où l'une de ces personnes est représentée par ce dernier. Il peut enfin communiquer le résultat de son intervention à toute autre personne intéressée.

25. Dans les 30 jours de la réception d'une recommandation formulée à son attention par le Protecteur des usagers, l'instance concernée doit informer par écrit le Protecteur des usagers des suites qu'elle entend donner à cette recommandation et, si elle n'entend pas y donner suite, l'informer du motif justifiant sa décision.

26. Lorsque, après avoir fait une recommandation visée à l'article 25, le Protecteur des usagers juge qu'aucune suite satisfaisante n'a été donnée ou que le motif justifiant la décision de ne pas y donner suite ne le satisfait pas, il peut en aviser par écrit le ministre. S'il le juge à propos, il peut exposer le cas dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'intention du ministre.

CHAPITRE V

AVIS, RECOMMANDATIONS ET RAPPORTS

27. Le Protecteur des usagers peut, chaque fois qu'il l'estime nécessaire, donner son avis au ministre ou à toute instance visée à l'article 20 sur toute question reliée au respect des usagers et des droits et recours qui leurs sont reconnus en vertu de la loi ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des services à la population et, s'il y a lieu, recommander des mesures correctives appropriées.

S'il le juge à propos, il peut exposer la situation dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'intention du ministre.

Il peut, dans tout avis ou rapport qu'il formule, identifier tout établissement ou toute régie régionale qui n'entend pas donner suite à une mesure corrective qu'il a recommandée.

28. Lorsqu'il juge que l'intérêt des usagers en cause l'exige, le Protecteur des usagers diffuse tout avis, recommandation ou rapport qu'il formule en application des articles 16, 26 ou 27, trente jours après l'avoir transmis au ministre.

CHAPITRE VI

DISPOSITIONS DIVERSES

29. Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne physique qui formule ou entend formuler une plainte en vertu de l'article 8 ou qui s'adresse autrement au Protecteur des usagers en vertu de la présente loi.

Dès que le Protecteur des usagers en est informé, il doit agir sans délai.

30. Aucune action civile ne peut être intentée en raison ou en conséquence d'une plainte formulée de bonne foi en vertu de la présente loi, quelles que soient les conclusions rendues par le Protecteur des usagers, non plus de la

publication d'un avis ou d'un rapport du Protecteur des usagers en vertu de la présente loi ou de la publication, faite de bonne foi, d'un extrait ou d'un résumé d'un tel avis ou rapport.

Rien dans la présente loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants droit d'exercer un recours qui porte sur les mêmes faits que ceux formulés dans une plainte.

31. Le Protecteur des usagers, son mandataire visé à l'article 5 ou un membre de son personnel agissant dans l'exercice des pouvoirs du Protecteur des usagers ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

32. Sauf sur une question de compétence, aucun des recours extraordinaires prévus aux articles 834 à 846 du Code de procédure civile (L.R.Q., chapitre C-25) ne peut être exercé ni aucune injonction accordée contre les personnes visées à l'article 31 agissant en leur qualité officielle.

33. Un juge de la Cour d'appel peut, sur requête, annuler sommairement tout bref et toute ordonnance ou injonction délivrés ou accordés à l'encontre des articles 31 ou 32.

34. Les réponses ou déclarations faites par une personne, dans le cadre de l'examen d'une plainte, et notamment tout renseignement ou document fourni de bonne foi par elle en réponse à une demande du Protecteur des usagers, d'un membre de son personnel agissant dans l'exercice des pouvoirs du Protecteur ou de son mandataire visé à l'article 5 ne peuvent être utilisées ni ne sont recevables à titre de preuve contre cette personne devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles.

35. Malgré toute disposition incompatible d'une loi, le Protecteur des usagers, un membre de son personnel agissant dans l'exercice des pouvoirs du Protecteur ou son mandataire visé à l'article 5, ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'il a obtenu dans l'exercice de ses fonctions, ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est aux fins du contrôle de sa confidentialité.

36. Aucun élément de contenu du dossier de plainte d'un usager, y compris les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent, ne peut constituer une déclaration, une reconnaissance ou un aveu extrajudiciaire d'une faute professionnelle, administrative ou autre de nature à engager la responsabilité civile d'une partie devant une instance judiciaire.

37. Les dispositions des articles 17 à 28 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux s'appliquent à tout dossier de plainte d'un usager maintenu par le Protecteur des usagers dans l'exercice des fonctions qui lui sont confiées par la présente loi.

CHAPITRE VII

RAPPORT ANNUEL

38. Le Protecteur des usagers doit transmettre au ministre, une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport sur ses activités.

Ce rapport décrit les motifs des plaintes qu'il a reçues en application de l'article 8 et indique notamment pour chaque type de plaintes :

1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport ;

2° les suites qui ont été données après leur examen.

Il fait état de la nature des mesures correctives recommandées et, s'il y a lieu, des établissements et des régies régionales identifiés en application de l'article 19.

Ce rapport indique, de plus, les interventions du Protecteur des usagers en application de l'article 20 ainsi que ses principales conclusions et recommandations, le cas échéant.

Le Protecteur des usagers doit également, dans ce rapport, donner son avis ainsi que, s'il y a lieu, recommander toute mesure corrective appropriée, sur toute matière relative à ses fonctions et notamment sur les questions suivantes :

1° les mesures à prendre en vue d'améliorer le degré de satisfaction des usagers ou de la clientèle de l'une ou l'autre des instances visées aux paragraphes 1°, 2° et 3° de l'article 20 ainsi que le respect de leurs droits ;

2° l'application des procédures d'examen des plaintes établies par les établissements et par les régies régionales ;

3° l'amélioration de la qualité des services dispensés ;

4° l'harmonisation de la forme et du contenu des rapports annuels des conseils d'administration des établissements et des régies régionales.

39. Le ministre dépose le rapport du Protecteur des usagers à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de sa réception ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

CHAPITRE VIII

DISPOSITION FINALE

40. Le ministre de la Santé et des Services sociaux est responsable de l'application de la présente loi.

ANNEXE I

Serment

«Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y être autorisé par la loi, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.»

DISPOSITIONS MODIFICATIVES

41. La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2), modifiée par l'article 242 du chapitre 8 des lois de 2000 et par les articles 1 et 2 du chapitre 24 des lois de 2001, est de nouveau modifiée par le remplacement des chapitres III et IV du titre II de la partie I, comprenant les articles 29 à 76, par le chapitre suivant :

« CHAPITRE III

« PLAINTES DES USAGERS

« SECTION I

« EXAMEN PAR L'ÉTABLISSEMENT

«29. Le conseil d'administration d'un établissement doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour l'application de la section I et, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou, selon le cas, du service médical concerné, pour l'application de la section II du présent chapitre.

«30. Un commissaire local à la qualité des services doit être nommé par le conseil d'administration de tout établissement, sur recommandation du directeur général. Lorsque le conseil d'administration administre plus d'un établissement, ce commissaire local est affecté au traitement des plaintes des usagers de chaque établissement que le conseil administre.

Le commissaire local à la qualité des services relève du directeur général ou directement du conseil d'administration, selon le plan d'organisation de l'établissement.

Sur recommandation du directeur général et après avoir pris l'avis du commissaire local à la qualité des services, le conseil d'administration peut, s'il estime nécessaire, nommer un ou plusieurs commissaires locaux adjoints à la qualité des services.

Un commissaire local adjoint exerce les fonctions que le commissaire local à la qualité des services lui délègue et agit sous son autorité. Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire local adjoint est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire local à la qualité des services.

«**31.** Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire local et du commissaire local adjoint à la qualité des services dans l'exercice de leurs fonctions.

À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le commissaire local ainsi que le commissaire local adjoint, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'ils peuvent exercer pour l'établissement, ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions.

Un commissaire local ou un commissaire local adjoint peut également, aux conditions et modalités déterminées par entente intervenue entre les établissements intéressés et approuvée par leur conseil d'administration respectif, exercer les mêmes fonctions pour le compte de tout autre établissement.

«**32.** Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire local à la qualité des services peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à l'établissement. Sous réserve du quatrième alinéa de l'article 30, le commissaire local à la qualité des services ne peut autrement déléguer ses fonctions.

«**33.** Le commissaire local à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes :

1° il applique la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers ; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes pour l'établissement, y compris la révision de la procédure ;

2° il assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement, des droits et des obligations des usagers, du code d'éthique visé à l'article 233 ainsi que la publication de la procédure d'examen des plaintes ;

3° il prête assistance ou s'assure que soit prêté assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, y compris auprès du comité de révision visé à l'article 51 ; il l'informe de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6 ; il fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 76.2 ;

4° sur réception d'une plainte d'un utilisateur, il l'examine avec diligence ;

5° en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu ; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions ;

6° au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, il informe l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, et indique les modalités du recours que l'utilisateur peut exercer auprès du Protecteur des utilisateurs en matière de santé et de services sociaux nommé en vertu de la Loi sur le Protecteur des utilisateurs en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives ; il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit ;

7° de sa propre initiative, il favorise et recommande à toute direction ou responsable d'un service de l'établissement, ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte prévue au premier alinéa de l'article 34, toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services ainsi que la satisfaction des utilisateurs et le respect de leurs droits ;

8° il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui en application de l'article 181 ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des utilisateurs ;

9° il dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la qualité des services ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits ;

10° il prépare et présente au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.10, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur visé à l'article 50 et celui du comité de révision visé à l'article 57 ;

11° sous réserve de l'article 31, il assume toute autre fonction prévue au plan d'organisation de l'établissement pourvu qu'elle soit reliée au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité des services ou à la satisfaction de la clientèle.

«**34.** La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'utilisateur de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108, pour la prestation de ces services.

Cette procédure doit également permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'un utilisateur décédé de formuler une telle plainte sur les services que l'utilisateur a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant.

La procédure d'examen des plaintes doit notamment :

1° indiquer les renseignements nécessaires permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire local ;

2° prévoir que le commissaire local doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6 ;

3° assurer que l'utilisateur reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire local ;

4° établir la procédure d'examen applicable à la plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, conformément à la section II, à l'exception de la procédure selon laquelle des mesures disciplinaires peuvent être prises par le conseil d'administration conformément à un règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 ;

5° lorsque la plainte ou l'un de ses objets concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, assurer sans délai son transfert au médecin examinateur désigné en vertu de l'article 42 ;

6° lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource, un organisme, une société ou une personne visée au premier alinéa, assurer que le commissaire local informe par écrit l'autorité concernée de la réception d'une plainte la concernant, ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, lui communique une copie de la plainte ; si la plainte est verbale, assurer qu'elle en soit informée verbalement ;

7° lorsque la plainte est écrite, prescrire les communications qui doivent se faire par écrit ;

8° permettre à l'utilisateur et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte visée au premier alinéa, de présenter leurs observations ;

9° prévoir que le commissaire local, après avoir examiné la plainte, communique à l'utilisateur ses conclusions motivées au plus tard dans le délai prévu au paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 33 ainsi que les modalités du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur des usagers.

«**35.** Le commissaire local à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Il doit en informer l'utilisateur et le faire par écrit si la plainte est écrite.

«**36.** L'utilisateur et toute autre personne, y inclus tout membre du personnel de l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de services en vertu de l'article 259.2 avec l'établissement ainsi que tout membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, doivent fournir au commissaire local à la qualité des services tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 et de l'article 218, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte, y compris, malgré l'article 19, l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur ; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.

«**37.** La direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement, ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet d'une plainte visée au premier alinéa de l'article 34, qui est saisi par le commissaire local, en application du paragraphe 5° du deuxième alinéa de l'article 33, d'une pratique ou d'une conduite d'un membre de son personnel qui soulève des questions

d'ordre disciplinaire, doit diligemment procéder à l'étude du comportement en cause et au suivi du dossier; il doit faire périodiquement rapport au commissaire local du progrès de l'étude.

Le commissaire local à la qualité des services doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. Le commissaire local doit en informer l'utilisateur.

«**38.** Le commissaire local à la qualité des services peut saisir le conseil d'administration de tout rapport ou de toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits, notamment lorsque la direction ou le responsable des services en cause de l'établissement ou, selon le cas, lorsque la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services ayant fait l'objet d'une plainte visée au premier alinéa de l'article 34, n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans le cadre de ses conclusions motivées.

Il doit en saisir le conseil d'administration si la gravité de la plainte le justifie, notamment lorsqu'il est informé par la direction concernée de toute mesure disciplinaire prise à l'égard d'un membre du personnel de l'établissement.

Le directeur général de l'établissement doit transmettre au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation que le commissaire local lui transmet à cette fin.

«**39.** Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé de l'établissement, membre d'un ordre professionnel, ou d'une sage-femme le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné.

Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du professionnel concerné, le directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le commissaire local doit également en être avisé afin qu'il en informe par écrit l'utilisateur.

«**40.** Le commissaire local à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours de la réception de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du Protecteur des usagers.

«SECTION II

«EXAMEN D'UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE OU UN PHARMACIEN

«**41.** Dans la présente section, à moins que le contexte n'indique un sens différent, le mot «professionnel» comprend un résident.

«**42.** Pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le conseil d'administration de l'établissement désigne, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un médecin examinateur, lequel peut être le directeur des services professionnels.

Lorsqu'un établissement exploite plusieurs centres ou maintient plusieurs installations, le conseil d'administration peut, s'il l'estime nécessaire et sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, désigner un médecin examinateur par centre ou installation.

Un conseil d'administration qui administre plus d'un établissement peut toutefois, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, désigner un seul médecin examinateur pour l'ensemble des établissements qu'il administre.

En l'absence d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens institué pour l'établissement, la désignation du médecin examinateur se fait par le conseil d'administration après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement.

Dans les cas prévus aux alinéas précédents, lorsque le nombre de médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leur profession dans un ou plusieurs centres exploités par l'établissement ou l'ensemble des établissements administrés par le conseil d'administration est de quinze ou moins, le médecin examinateur peut exceptionnellement être un médecin qui n'exerce pas sa profession dans l'un ou l'autre de ces centres, ni n'exerce d'autres fonctions pour l'un ou l'autre de ces établissements.

«**43.** Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du médecin examinateur dans l'exercice de ses fonctions.

À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le médecin examinateur, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'il peut exercer pour l'établissement, ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.

«**44.** En plus de ses fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers prévue à la présente section, le médecin examinateur désigné procède pareillement à l'examen de toute plainte qui

concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, formulée par toute autre personne qu'un usager ou son représentant.

La présente section s'applique à cette plainte et, compte tenu des adaptations nécessaires, le mot «usager» comprend toute personne visée au premier alinéa.

«45. Lorsque la plainte de l'usager concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le commissaire local à la qualité des services la transfère sans délai pour examen au médecin examinateur désigné conformément à l'article 42 et en informe par écrit l'usager, en y indiquant la date du transfert.

Toutefois, lorsque la plainte de l'usager porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le commissaire local à la qualité des services conformément aux dispositions de la section I, à moins que celui-ci, après consultation du médecin examinateur, soit d'avis que l'objet de la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes ou pharmaciens, de même que des résidents, auquel cas il procède conformément au premier alinéa.

La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques demeure de la compétence du médecin examinateur.

Lorsque la plainte est examinée par le commissaire local, le médecin examinateur doit collaborer à l'identification des solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte.

«46. Selon la nature des faits et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, le médecin examinateur doit, sur réception de la plainte, décider de son orientation parmi les suivantes :

- 1° examiner la plainte conformément à la présente section ;
- 2° lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, acheminer la plainte vers ce conseil pour étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin et en transmettre une copie au professionnel qui en fait l'objet ; en l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 ;
- 3° lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer la plainte, avec copie au résident, vers l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 ;
- 4° rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 2°, 3° ou 4°, le médecin examinateur doit en informer l'utilisateur ainsi que le commissaire local à la qualité des services.

«**47.** Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 46, le médecin examinateur transmet une copie de la plainte au professionnel qui en fait l'objet.

Lors de son examen, il doit être permis à l'utilisateur et au professionnel de présenter leurs observations. Le professionnel a accès au dossier de plainte de l'utilisateur.

Les obligations formulées à l'article 36 s'appliquent, en les adaptant, aux renseignements requis ou à une convocation faite par le médecin examinateur.

Le médecin examinateur doit examiner la plainte dans les 45 jours de la date de son transfert en tentant d'effectuer une conciliation des intérêts en cause. Il peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire dont, avec l'autorisation du conseil d'administration, un expert externe à l'établissement. Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer par écrit l'utilisateur ainsi que le professionnel concerné des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations et indiquer à l'utilisateur les conditions et modalités du recours qu'il peut exercer auprès du comité de révision constitué en vertu de l'article 51. Le commissaire local à la qualité des services doit également en être informé.

«**48.** En cours d'examen, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, si le médecin examinateur est d'avis, selon la nature des faits examinés et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, qu'il y a lieu de réorienter la plainte pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin par le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, il doit acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil. En l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506.

Toutefois, lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, le médecin examinateur doit acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506.

Le médecin examinateur doit informer l'utilisateur, le professionnel concerné ainsi que le commissaire local à la qualité des services de la nouvelle orientation de la plainte.

«**49.** Le médecin examinateur qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours de la date du transfert de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de

ce délai. Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du comité de révision visé à l'article 51.

«**50.** Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'établissement.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local à la qualité des services qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10.

«**51.** Un comité de révision est institué pour chaque établissement qui exploite un ou plusieurs centres où exercent des médecins, dentistes ou pharmaciens.

Lorsqu'un conseil d'administration administre plus d'un établissement, il peut toutefois instituer, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou, en l'absence de celui-ci, après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens concernés, un seul comité de révision pour l'ensemble de ces établissements.

Ce comité de révision est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration. Le président du comité est nommé parmi les membres élus ou cooptés du conseil d'administration. Les deux autres membres sont nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens qui exercent leur profession dans un centre exploité par tout établissement administré par ce conseil d'administration, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou, lorsqu'un tel conseil n'est pas institué pour un établissement, après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens concernés.

Lorsque le nombre de médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leur profession dans un ou plusieurs centres exploités par l'établissement ou l'ensemble des établissements administrés par le conseil d'administration est de quinze ou moins, les deux autres membres nommés peuvent toutefois être recrutés parmi des médecins, dentistes ou pharmaciens qui n'exercent pas leur profession dans l'un ou l'autre de ces centres, ni n'exercent d'autres fonctions pour l'un ou l'autre de ces établissements.

Le conseil d'administration fixe la durée du mandat des membres du comité de révision et détermine ses règles de fonctionnement.

«**52.** Sauf lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaire, le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen de la plainte de l'utilisateur. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée,

diligemment et avec équité, et que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles. Au terme de sa révision, le comité doit, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, communiquer par écrit un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné ainsi qu'au médecin examinateur. Le commissaire local à la qualité des services doit également en obtenir copie.

Motifs à l'appui, l'avis du comité doit conclure à l'une des options suivantes :

1° confirmer les conclusions du médecin examinateur ;

2° requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à l'utilisateur, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire local à la qualité des services ;

3° lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin ; en l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 ;

4° lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 ;

5° recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

« **53.** L'utilisateur qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le médecin examinateur ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 49 peut adresser par écrit une demande de révision de sa plainte auprès du comité de révision.

Cette demande de révision doit être faite dans les 60 jours qui suivent la réception des conclusions du médecin examinateur ou la date à laquelle ces conclusions sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 49. Ce délai est ferme à moins que l'utilisateur démontre au comité de révision qu'il était dans l'impossibilité d'agir.

Le commissaire local à la qualité des services doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche qui s'y rapporte, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6.

L'utilisateur adresse sa demande au président du comité de révision, accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées transmises par le médecin examinateur.

Le président doit donner à l'utilisateur un avis écrit indiquant la date de réception de sa demande. Il en communique une copie au médecin examinateur, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire local.

«**54.** Dans les cinq jours de la réception de la copie d'une demande de révision, le médecin examinateur transmet le dossier complet de la plainte de l'utilisateur au président du comité de révision.

«**55.** Le comité de révision doit permettre à l'utilisateur, au professionnel concerné et au médecin examinateur de présenter leurs observations.

Les obligations formulées à l'article 36 s'appliquent, en les adaptant, aux renseignements requis ou à une convocation faite par le comité de révision ou par un de ses membres.

«**56.** Sous réserve de l'information qui doit être transmise à l'utilisateur dans le cas d'une plainte acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, la conclusion retenue par le comité de révision dans son avis est finale.

«**57.** Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration, avec copie au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, de ses conclusions ainsi que des délais de traitement de ses dossiers ; il peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'établissement.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local à la qualité des services, qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10, ainsi qu'au Protecteur des usagers.

«**58.** Dans le cas où la plainte visée au paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 46, à l'article 48 ou au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 52 est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour étude à des fins disciplinaires par un comité formé par ce conseil, il est procédé conformément à la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506, sous réserve des dispositions des deuxième et troisième alinéas.

Lors de son étude, il doit être permis à l'utilisateur de présenter ses observations. Le médecin examinateur est informé régulièrement du progrès de l'étude de la plainte de l'utilisateur ou, au moins, à ses principales étapes. Il doit en informer périodiquement l'utilisateur. Tant que l'étude n'est pas terminée, le médecin

examineur doit, à tous les 60 jours à compter de la date où l'utilisateur a été informé de la réorientation de sa plainte, en informer par écrit l'utilisateur et lui faire rapport du progrès de son étude.

À la suite de la plainte, lorsque le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'imposer des mesures disciplinaires, il informe le professionnel concerné et le médecin examinateur de ses conclusions motivées. Si la plainte lui a été acheminée par le comité de révision, il en informe également ce comité. Lorsque le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens donne son avis sur des mesures disciplinaires que le conseil d'administration devrait imposer, le directeur général de l'établissement avise le professionnel concerné et le médecin examinateur de la décision motivée prise par le conseil d'administration. Si la plainte lui a été acheminée par le comité de révision, il en informe également ce comité. Dans tous les cas, le médecin examinateur doit en informer l'utilisateur et le faire par écrit si la plainte est écrite. Il doit également en informer le commissaire local à la qualité des services.

«**59.** Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte le justifie, il doit la transmettre à l'ordre professionnel concerné.

Lorsque le conseil d'administration prend des mesures disciplinaires à l'égard d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, le directeur général doit en aviser par écrit l'ordre professionnel. Dans ces cas, le médecin examinateur en informe par écrit l'utilisateur ainsi que le commissaire local à la qualité des services.

«SECTION III

«EXAMEN PAR LA RÉGIE RÉGIONALE

«**60.** Peut directement formuler une plainte à la régie régionale :

1° toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence exploitée par une personne agréée aux fins de subventions visée à l'article 454 relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence ;

2° sous réserve de l'article 61, toute personne qui requiert ou utilise les services pré-hospitaliers d'urgence requis ou fournis dans sa région dans le cadre du système prévu à la section VI.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., chapitre S-5), relativement aux services qu'elle a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir ;

3° toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de la régie régionale qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les

ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires ou les résidences agréées aux fins de subventions visées à l'article 454;

4° toute personne physique relativement à tout service d'aide à la clientèle, dont la prestation est assurée par la régie régionale elle-même dans le cadre de ses fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers;

5° toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par la régie régionale et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section I. Une telle entente doit prévoir l'application des sections III à VII du présent chapitre ainsi que de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (2001, chapitre 43) concernant de tels services.

«61. Toute personne qui requiert ou utilise les services du système pré-hospitalier d'urgence de la Corporation d'urgences-santé de la région de Montréal Métropolitain constituée en vertu de la sous-section 1 de la section VI.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris formule sa plainte à cette Corporation relativement à tout service qu'elle a reçu ou qu'elle aurait dû recevoir de celle-ci.

Le conseil d'administration de la Corporation d'urgences-santé de la région de Montréal Métropolitain doit nommer un membre de son personnel qui exerce les fonctions de commissaire régional à la qualité des services et, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes; les sections III à VII du présent chapitre s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à toute plainte visée au premier alinéa.

«62. Le conseil d'administration de la régie régionale doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour les fins de l'application de la présente section.

«63. Un commissaire régional à la qualité des services est nommé par le conseil d'administration, sur recommandation du président-directeur général.

Le commissaire régional à la qualité des services relève du président-directeur général. Il est seul responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes. Une personne qui est membre du personnel de la régie régionale peut agir sous l'autorité du commissaire régional à la qualité des services pourvu que le plan d'organisation de la régie le permette.

«**64.** Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire régional à la qualité des services dans l'exercice de ses fonctions.

À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le commissaire régional, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'il peut exercer pour la régie, ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.

«**65.** Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire régional à la qualité des services peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à la régie.

«**66.** Le commissaire régional à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui dans le cadre de la présente section et du traitement diligent de leurs plaintes.

À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes :

1° il applique la procédure d'examen des plaintes établie par règlement du conseil d'administration dans le respect des droits des personnes ; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'en améliorer le traitement, y compris la révision de la procédure ;

2° il assure la promotion de l'indépendance de son rôle à la régie régionale ainsi que la publication de la procédure d'examen des plaintes pour la population de la région ;

3° il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte ; il l'informe de la possibilité pour elle d'être assistée et accompagnée par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6 ; il fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes de la régie ainsi que sur les autres recours prévus au présent chapitre et l'informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 76.2 ;

4° sur réception d'une plainte, il l'examine avec diligence ;

5° en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de la régie régionale ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent

les services faisant l'objet de la plainte, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions;

6° au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, il informe le plaignant des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations à la direction ou au responsable des services en cause de la régie ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, et indique les modalités du recours que le plaignant peut exercer auprès du Protecteur des usagers; il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées à la direction ou au responsable des services en cause de la régie ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit;

7° de sa propre initiative, il favorise et recommande à toute direction ou responsable d'un service de la régie ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte prévue à l'article 60, toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits;

8° il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé en application de l'article 407 ainsi que toute direction, tout département ou autre conseil ou comité de la régie régionale;

9° il dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la qualité des services ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits;

10° il s'assure que chaque conseil d'administration de tout établissement de la région produise et transmette à la régie le rapport visé à l'article 76.10;

11° il prépare et présente au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.12, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que l'ensemble des rapports visés à l'article 76.10;

12° sous réserve de l'article 64, il assume toute autre fonction prévue au plan d'organisation de la régie.

«**67.** La procédure d'examen des plaintes doit permettre à toute personne visée à l'article 60 de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire régional à la qualité des services.

Cette procédure doit également permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'une personne décédée de formuler une telle plainte sur les services que cette personne a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant.

La procédure d'examen des plaintes doit notamment :

1° indiquer les renseignements nécessaires permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire régional ;

2° prévoir que le commissaire régional doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur ou à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6 ;

3° assurer que le plaignant reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire régional ;

4° lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource, un organisme, une société ou une personne autre que la régie régionale, assurer que le commissaire régional informe par écrit l'autorité concernée de la réception d'une plainte la concernant ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, lui communique une copie de la plainte ; si la plainte est verbale, assurer que l'autorité concernée en soit informée verbalement ;

5° lorsque la plainte est écrite, prescrire les communications qui doivent se faire par écrit ;

6° permettre au plaignant et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte visée à l'article 60, de présenter leurs observations ;

7° prévoir que le commissaire régional, après avoir examiné la plainte, communique ses conclusions motivées au plaignant au plus tard dans le délai prévu au paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 66 ainsi que les modalités du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur des usagers.

«68. Le commissaire régional à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Il doit en informer l'utilisateur et le faire par écrit si la plainte est écrite.

«69. Le plaignant et toute autre personne, y inclus toute personne qui travaille ou exerce sa profession pour le compte d'un établissement, d'une ressource, d'un organisme, d'une société ou de toute personne autre que la régie, doivent fournir au commissaire régional à la qualité des services tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190

et de l'article 218, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte, y compris, malgré l'article 19, l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.

«**70.** La direction concernée ou le responsable des ressources humaines de la régie ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet d'une plainte visée à l'article 60, qui est saisi par le commissaire régional à la qualité des services, en application du paragraphe 5° du deuxième alinéa de l'article 66, d'une pratique ou d'une conduite d'un membre de son personnel qui soulève des questions d'ordre disciplinaire, doit diligemment procéder à l'étude du comportement en cause et au suivi du dossier; il doit faire périodiquement rapport au commissaire régional du progrès de l'étude.

Le commissaire régional à la qualité des services doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. Le commissaire régional doit en informer l'utilisateur.

«**71.** Le commissaire régional à la qualité des services peut saisir le conseil d'administration de la régie de tout rapport ou de toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services dispensés à la population ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits, et plus spécifiquement lorsque la direction ou le responsable des services en cause de la régie ou, selon le cas, lorsque la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services ayant fait l'objet d'une plainte visée à l'article 60, n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans le cadre de ses conclusions motivées.

Il doit en saisir le conseil d'administration si la gravité de la plainte le justifie, notamment lorsqu'il est informé de toute mesure disciplinaire prise à l'égard d'un membre du personnel de la direction ou, selon le cas, de l'autorité concernée.

Le président-directeur général de la régie doit transmettre au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation que le commissaire régional lui transmet à cette fin.

«**72.** Le commissaire régional à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions au plaignant dans les 45 jours de la réception de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du Protecteur des usagers.

«SECTION IV

«AUTRES DISPOSITIONS

«**73.** Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 34, 44, 45, 53 ou 60.

Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir sans délai.

«**74.** Aucune action civile ne peut être intentée en raison ou en conséquence d'une plainte formulée de bonne foi en vertu du présent chapitre, quelles que soient les conclusions rendues.

Rien dans la présente disposition ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants droit d'exercer un recours qui porte sur les mêmes faits que ceux formulés dans une plainte.

«**75.** Ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions :

1° un commissaire local à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé à l'article 32, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47, un comité de révision visé à l'article 51 ou un de ses membres, un comité du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou un de ses membres, un expert externe visé à l'article 214 ainsi que le conseil d'administration d'un établissement ou un de ses membres ;

2° un commissaire régional à la qualité des services, une personne qui agit sous son autorité, un consultant ou un expert externe visé à l'article 65.

«**76.** Sauf sur une question de compétence, aucun des recours extraordinaires prévus aux articles 834 à 846 du Code de procédure civile (L.R.Q., chapitre C-25) ne peut être exercé ni aucune injonction accordée contre les personnes visées à l'article 75 agissant en leur qualité officielle.

«**76.1.** Un juge de la Cour d'appel peut, sur requête, annuler sommairement tout bref et toute ordonnance ou injonction délivrés ou accordés à l'encontre des articles 75 ou 76.

«**76.2.** Les réponses ou déclarations faites par une personne, dans le cadre de l'examen d'une plainte, et notamment tout renseignement ou document fourni de bonne foi par elle en réponse à une demande d'un commissaire local ou d'un commissaire régional à la qualité des services, d'un commissaire local adjoint, d'un consultant ou d'un expert externe visé aux articles 32 ou 65, d'une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional à la qualité des services, d'un médecin examinateur, d'un consultant ou d'un expert

externe visé à l'article 47, d'un comité de révision visé à l'article 51 ou d'un de ses membres ne peuvent être utilisées ni ne sont recevables à titre de preuve contre cette personne devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles.

« **76.3.** Un commissaire local ou un commissaire régional à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 ou 65, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional à la qualité des services, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47, un membre d'un comité de révision visé à l'article 51, un membre d'un comité d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un expert externe visé à l'article 214 ainsi qu'un membre du conseil d'administration d'un établissement doivent, avant de commencer à exercer leurs fonctions conformément au présent titre ou à la procédure déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506, prêter le serment prévu à l'annexe I.

« **76.4.** Malgré toute disposition incompatible d'une loi, un commissaire local ou un commissaire régional à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 ou 65, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional à la qualité des services, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47, un comité de révision visé à l'article 51 ou un de ses membres, ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'il a obtenu dans l'exercice de ses fonctions, ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est aux fins du contrôle de sa confidentialité.

« **76.5.** Aucun élément de contenu du dossier de plainte d'un usager, y compris les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent, ne peut constituer une déclaration, une reconnaissance ou un aveu extrajudiciaire d'une faute professionnelle, administrative ou autre de nature à engager la responsabilité civile d'une partie devant une instance judiciaire.

«SECTION V

«ASSISTANCE PAR UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE

« **76.6.** Le ministre doit, après consultation de la régie régionale, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de la régie régionale ou du Protecteur des usagers.

Lorsque la plainte de l'usager porte sur des services d'un établissement ou d'une régie d'une autre région que celle où il réside, l'organisme communautaire de la région de résidence de l'usager assure l'assistance et l'accompagnement

demandés, à moins que l'utilisateur ne demande d'être assisté et accompagné de l'organisme communautaire de la même région que celui de l'établissement ou de la région concerné.

Dans tous les cas, les organismes communautaires impliqués doivent collaborer entre eux à l'assistance et à l'accompagnement demandés par l'utilisateur.

«**76.7.** Un organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6 a pour fonctions, sur demande, d'assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une région régionale ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours. Il informe l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure à l'utilisateur, au respect de ses droits ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des services.

«SECTION VI

«DOSSIER DE PLAINTES D'UN UTILISATEUR

«**76.8.** Le contenu du dossier de plainte d'un utilisateur est déterminé par règlement pris en vertu du paragraphe 23° de l'article 505.

Malgré toute disposition contraire de la présente loi, aucun document contenu au dossier de plainte d'un utilisateur ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

L'alinéa qui précède ne s'applique pas aux conclusions motivées d'un médecin examinateur non plus qu'aux recommandations qui les accompagnent, le cas échéant.

«**76.9.** Les dispositions des articles 17 à 28 s'appliquent à tout dossier maintenu par l'établissement ou la région régionale dans l'exercice des fonctions qui leur sont confiées respectivement par les sections I, II et III.

«SECTION VII

«RAPPORTS

«**76.10.** Tout conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à la région régionale, une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services.

« **76.11.** Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire local à la qualité des services visé au paragraphe 9° du deuxième alinéa de l'article 33 et intègre le rapport du médecin examinateur visé à l'article 50 et celui du comité de révision visé à l'article 57.

Il décrit les motifs des plaintes reçues et indique notamment pour chaque type de plaintes :

1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport ;

2° les délais d'examen des plaintes ;

3° les suites qui ont été données après leur examen ;

4° le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

Il doit également faire état des mesures recommandées par le commissaire local à la qualité des services et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration y formule, au besoin, des objectifs de résultats sur toute question relative au respect des droits des usagers et au traitement diligent de leurs plaintes.

« **76.12.** Tout conseil d'administration d'une régie régionale doit transmettre au ministre une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'il a reçus de chaque conseil d'administration d'un établissement.

Ce rapport décrit les types de plaintes reçues, y compris les plaintes concernant les médecins, les dentistes ou les pharmaciens, et indique notamment pour chaque type de plaintes :

1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport ;

2° les suites qui ont été données après leur examen ;

3° le nom de chaque établissement concerné ;

4° les délais d'examen des plaintes.

Ce rapport doit également comprendre le bilan des activités du commissaire régional à la qualité des services visé au paragraphe 9° du deuxième alinéa de l'article 66, décrire les motifs de plaintes que la régie régionale a elle-même reçues et indiquer notamment pour chaque type de plaintes :

1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport ;

2° les délais d'examen des plaintes ;

3° les suites qui ont été données après leur examen ;

4° le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

Il doit de plus faire état des principales mesures recommandées par les commissaires locaux et par le commissaire régional à la qualité des services ainsi que des principales mesures prises par les établissements et par la régie régionale en vue d'améliorer la qualité des services dispensés à la population de la région, la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits.

Le conseil d'administration y formule, au besoin, des objectifs de résultats sur toute question relative au respect des droits des personnes qui s'adressent au commissaire régional dans le cadre de la section III et au traitement diligent de leurs plaintes.

Un exemplaire de ce rapport doit être transmis, par la même occasion, au Protecteur des usagers.

« **76.13.** Tout conseil d'administration d'un établissement ou d'une régie régionale doit transmettre au Protecteur des usagers, chaque fois qu'il le requiert, un rapport portant sur l'un ou l'autre des éléments d'information visés à l'article 76.11 ou 76.12 depuis le dernier rapport ainsi que sur toute question relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes, y compris ses dispositions applicables à la plainte d'un usager qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

« **76.14.** Le ministre dépose les rapports des régies régionales à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de leur réception ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux. ».

42. L'article 108 de cette loi est modifié par l'insertion, après le premier alinéa, du suivant :

« L'entente doit reconnaître la compétence du commissaire local à la qualité des services ainsi que celle du médecin examinateur pour examiner les plaintes de la clientèle qu'elle vise. En tenant compte des adaptations nécessaires, cette entente doit permettre l'application des dispositions du chapitre III du titre II de la partie I de la présente loi ainsi que de celles de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives, concernant les services qui en font l'objet. ».

43. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 133, remplacé par l'article 21 du chapitre 24 des lois de 2001, de l'article suivant :

« **133.0.1.** Aux fins de l'application du paragraphe 5° de chacun des articles 129, 131 à 132.1 et 133 et du paragraphe 3° de chacun des articles 129.1 et 130, les personnes qui exercent pour un établissement des activités d'infirmières ou infirmiers auxiliaires sont réputées faire partie du conseil multidisciplinaire de cet établissement. ».

44. L'article 173 de cette loi est modifié par le remplacement du paragraphe 2° par le suivant :

« 2° nommer le commissaire local à la qualité des services conformément aux dispositions de l'article 30 ; ».

45. L'article 177 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le quatrième alinéa, de « visé à l'article 68 » par « et l'amélioration de la qualité des services visé à l'article 76.10 ».

46. L'article 182 de cette loi est modifié par le remplacement de « 29, 38 à 41, » par « 29 à 34, 38, 39, ».

47. L'article 212 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le paragraphe 4° du premier alinéa, de « sections I, II et IV du chapitre III du titre II » par « sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives ».

48. L'article 214 de cette loi est modifié par le remplacement du deuxième alinéa par le suivant :

« Dans l'exercice des fonctions décrites aux paragraphes 1° et 2° du premier alinéa ainsi que dans celles qu'un comité du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens exerce à la suite de l'acheminement d'une plainte dans le cas prévu à l'article 249, celui-ci peut, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à l'établissement. Cet expert a accès au dossier d'un usager lorsque les renseignements qu'il contient sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions. ».

49. L'article 218 de cette loi est modifié par l'insertion, après le premier alinéa, des suivants :

« Toutefois, un médecin examinateur et les membres du comité de révision visés à l'article 51 peuvent prendre connaissance du dossier professionnel d'un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens lorsque les renseignements qu'il contient sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

De plus, les membres du conseil d'administration peuvent avoir accès aux extraits pertinents du dossier professionnel d'un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens qui contiennent des renseignements nécessaires à la prise de décision en ce qui concerne l'imposition de mesures disciplinaires à un médecin, un dentiste ou un pharmacien conformément à la procédure déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506. ».

50. L'article 249 de cette loi est modifié par l'ajout, à la fin du deuxième alinéa, de la phrase suivante: «Elles peuvent consister à recommander au médecin ou au dentiste de faire un stage, de suivre un cours de perfectionnement ou les deux à la fois et, s'il y a lieu, à restreindre ou suspendre, en tout ou en partie, les privilèges de celui-ci jusqu'à la mise à jour de ses connaissances.».

51. L'article 250 de cette loi est modifié par l'ajout, à la fin du deuxième alinéa, de la phrase suivante: «Elles peuvent consister à recommander au pharmacien de faire un stage, de suivre un cours de perfectionnement ou les deux à la fois et, s'il y a lieu, à restreindre ou suspendre les activités de celui-ci jusqu'à la mise à jour de ses connaissances.».

52. L'article 344 de cette loi est modifié par le remplacement, dans la deuxième ligne, de «42 à 53.1» par «60 à 72».

53. L'article 345 de cette loi est abrogé.

54. L'article 405 de cette loi, modifié par l'article 75 du chapitre 24 des lois de 2001, est de nouveau modifié par le remplacement, dans le paragraphe 3° du deuxième alinéa, de «ainsi que les cadres supérieurs et d'entériner la désignation faite par le directeur général du responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers visée à l'article 43;» par «, les cadres supérieurs et le commissaire régional à la qualité des services conformément aux dispositions de l'article 63;».

55. L'article 506 de cette loi est modifié par l'ajout, dans la troisième ligne du paragraphe 2°, après le mot «pharmacien», des mots «, de même qu'à l'égard d'un résident, titulaire d'un statut attribué par le conseil».

56. L'article 530.5 de cette loi est modifié:

1° par le remplacement, dans le premier alinéa, de «31» par «34»;

2° par le remplacement, dans la troisième ligne du premier alinéa, des mots «ou aurait dû recevoir» par les mots «, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert»;

3° par le remplacement, dans les première, deuxième et troisième lignes du deuxième alinéa, de «responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes» par «commissaire local à la qualité des services»;

4° par le remplacement, dans les quatrième et cinquième lignes du deuxième alinéa et dans la sixième ligne du troisième alinéa, de «de la façon prévue aux articles 32 à 41» par «conformément à la procédure d'examen des plaintes applicable»;

5° par le remplacement, dans la cinquième ligne du deuxième alinéa et dans les première, cinquième et septième lignes du troisième alinéa, de «responsable» par «commissaire local».

57. L'article 530.7 de cette loi est modifié :

1° par le remplacement, dans les troisième et quatrième lignes du premier alinéa, de « responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes de la régie régionale visée à l'article 530.25 » par « Protecteur des usagers qui l'examine conformément à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives » ;

2° par l'abrogation des deuxième et troisième alinéas.

58. L'article 530.8 de cette loi est modifié :

1° par le remplacement, dans la sixième ligne du premier alinéa, de « responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes » par « commissaire régional à la qualité des services » ;

2° par le remplacement, dans la huitième ligne du premier alinéa, des mots « ou aurait dû recevoir » par les mots « , aurait dû recevoir, reçoit ou requiert » ;

3° par le remplacement, dans les première, deuxième et cinquième lignes du deuxième alinéa et dans les première, quatrième et sixième lignes du troisième alinéa, de « responsable » par « commissaire régional » ;

4° par le remplacement, dans les quatrième et cinquième lignes du deuxième alinéa et dans les cinquième et sixième lignes du troisième alinéa, de « de la façon prévue aux articles 73 à 76 » par « conformément à la procédure d'examen des plaintes applicable ».

59. Cette loi est modifiée par le remplacement, dans l'intitulé de la section III du chapitre II du titre I de la partie IV.1, des mots « COMMISSAIRE AUX PLAINTES » par les mots « PROTECTEUR DES USAGERS ».

60. L'article 530.9 de cette loi est modifié par le remplacement, dans la première ligne, de « commissaire aux plaintes » par « Protecteur des usagers ».

61. L'article 530.10 de cette loi est modifié par le remplacement, dans la première ligne, de « 54 » par « 76.6 ».

62. L'article 530.47 de cette loi est abrogé.

63. L'article 530.48 de cette loi est remplacé par le suivant :

« **530.48.** Les plaintes visées à l'article 60 sont formulées auprès de l'établissement visé par la présente partie et examinées conformément aux dispositions des articles 29 à 59, 73 à 76.9 et 76.13. ».

64. L'article 530.49 de cette loi est modifié :

1° par le remplacement, dans le premier alinéa, de « 68 » par « 76.10. Ce rapport comprend les éléments de contenu mentionnés à l'article 76.11 » ;

2° par le remplacement, dans le deuxième alinéa, de « 71 » par « 76.14 ».

65. L'article 530.91 de cette loi, édicté par l'article 1 du chapitre 33 des lois de 2000, est modifié :

1° par le remplacement, dans la première ligne du premier alinéa, de « 31 et 42 » par « 34 et 60 » ;

2° par le remplacement, dans les troisième et quatrième lignes du premier alinéa, des mots « ou aurait dû recevoir » par les mots « , aurait dû recevoir, reçoit ou requiert » ;

3° par le remplacement de ses deuxième et troisième alinéas par les alinéas suivants :

« Dans ce cas, le commissaire local qui reçoit une telle plainte doit la transmettre avec diligence au commissaire local de l'établissement concerné ou, selon le cas, au commissaire régional de la régie régionale concernée ; ce commissaire local ou, selon le cas, ce commissaire régional examine alors la plainte et communique avec le commissaire local de l'établissement visé à l'article 530.89 qui doit informer l'utilisateur avec diligence sur les suites qui ont été données à sa plainte.

Si une plainte concernant un établissement situé ailleurs que sur le territoire mentionné à l'article 530.89 est communiquée directement au commissaire local de cet établissement ou, selon le cas, au commissaire régional de la régie régionale, elle est alors examinée par ce commissaire local ou, selon le cas, ce commissaire régional, avec l'obligation pour celui-ci d'aviser le commissaire local d'un établissement visé à l'article 530.89. Toute information quant aux suites données à la plainte doit être communiquée au commissaire local de ce dernier établissement, à charge par celui-ci de communiquer avec diligence cette information à l'utilisateur. ».

66. L'article 530.92 de cette loi, édicté par l'article 1 du chapitre 33 des lois de 2000, est modifié par le remplacement, dans la première ligne, des mots « commissaire aux plaintes » par les mots « Protecteur des usagers ».

67. L'article 530.93 de cette loi, édicté par l'article 1 du chapitre 33 des lois de 2000, est modifié par le remplacement, dans la deuxième ligne, de « 68 » par « 76.10 ».

68. Cette loi est modifiée par l'ajout, à la fin, de l'annexe suivante :

« ANNEXE I

« Serment

« Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y être autorisé par la loi, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions. ».

69. L'article 149.32.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., chapitre S-5) est abrogé.

DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

70. Le commissaire aux plaintes en poste le 1^{er} janvier 2002 demeure en fonction à titre de Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux jusqu'à l'expiration de son mandat.

71. Le personnel du commissaire aux plaintes visé à l'article 65 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux devient le personnel du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et les délégations faites en vertu de l'article 65 sont réputées être des délégations faites en vertu de l'article 4 de la présente loi.

72. La procédure d'examen des plaintes établie par le commissaire aux plaintes en application des dispositions de l'article 57 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux continue de s'appliquer au Protecteur des usagers jusqu'au 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement, date à laquelle la nouvelle procédure d'examen des plaintes établie par le Protecteur des usagers en vertu des dispositions de l'article 10 de la présente loi s'applique.

73. Toute plainte dont le commissaire aux plaintes a été saisi avant le 1^{er} janvier 2002 continue d'être examinée par le Protecteur des usagers conformément à la présente loi.

74. Les dossiers et autres documents détenus par le commissaire aux plaintes le 1^{er} janvier 2002 sont transférés au Protecteur des usagers sans autres formalités.

75. Le responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes désigné par le directeur général d'un établissement en application des dispositions de l'article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux est réputé être le commissaire local à la qualité des services de cet établissement jusqu'à ce que le conseil d'administration procède à la nomination prévue à l'article 30 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 41 de la présente loi, au plus tard le 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

76. La procédure d'examen des plaintes établie par l'établissement en application des dispositions de l'article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux continue de s'appliquer à cet établissement jusqu'au 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement, date à laquelle la nouvelle procédure d'examen des plaintes établie par règlement du conseil d'administration en vertu des dispositions de l'article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 41 de la présente loi, s'applique.

77. Les dispositions des articles 29 à 40 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édictés par l'article 41 de la présente loi, s'appliquent à la poursuite de l'examen d'une plainte reçue par l'établissement avant le 1^{er} avril 2002 ou avant toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

78. Le conseil d'administration d'un établissement doit procéder à la désignation du médecin examinateur prévue à l'article 42 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 41 de la présente loi, au plus tard le 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

79. Les plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien reçues à compter du 1^{er} avril 2002 ou de toute date ultérieure déterminée par le gouvernement sont examinées conformément aux dispositions des articles 41 à 59 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édictés par l'article 41 de la présente loi.

80. Les établissements visés à l'article 51 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 41 de la présente loi, ont jusqu'au 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement pour instituer le comité de révision prévu à cet article.

81. La procédure d'examen des plaintes établie par la régie régionale en application des dispositions de l'article 43 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux continue de s'appliquer à cette régie jusqu'au 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement, date à laquelle la nouvelle procédure d'examen des plaintes établie par règlement du conseil d'administration en vertu des dispositions de l'article 62 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 41 de la présente loi, s'applique.

82. Le responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes désigné par le directeur général d'une régie régionale en application des dispositions de l'article 43 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux est réputé être le commissaire régional à la qualité des services de cette régie jusqu'à ce que le conseil d'administration procède à la nomination prévue à l'article 63 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 41 de la présente loi, au plus tard le 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

83. Toute plainte reçue par une régie régionale avant le 1^{er} avril 2002 ou toute date ultérieure déterminée par le gouvernement continue d’être examinée par la régie régionale, en application des articles 42 à 53.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, tels qu’ils se lisaient avant cette date, conformément à la procédure d’examen des plaintes ainsi qu’au délai d’examen alors applicable.

Toute plainte reçue par une régie régionale le ou après le 1^{er} avril 2002 ou toute date ultérieure déterminée par le gouvernement et qui relève de la compétence du Protecteur des usagers en vertu des dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édictées par l’article 41 de la présente loi, doit être acheminée sans délai au Protecteur des usagers conformément à la présente loi.

84. La Corporation d’urgences-santé de la région de Montréal Métropolitain a jusqu’au 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement pour nommer un membre de son personnel qui exerce les fonctions de commissaire régional à la qualité des services et pour adopter, par règlement, sa procédure d’examen des plaintes conformément aux dispositions de l’article 61 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l’article 41 de la présente loi.

Jusqu’à cette date, la procédure alors applicable continue de produire ses effets.

85. Un employé d’une régie régionale de la santé et des services sociaux au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, en fonction le 1^{er} novembre 2001 et affecté à des tâches reliées au traitement des plaintes ou à la promotion des droits des usagers, devient un membre du personnel du Protecteur des usagers dans la mesure où il est visé par une décision du Conseil du trésor prise avant la date qui suit d’un an celle de l’entrée en vigueur du présent article, aux conditions et selon les modalités prévues à cette décision. Un employé ainsi transféré est réputé avoir été nommé conformément à la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., chapitre F-3.1.1).

Le Conseil du trésor peut déterminer le classement, la rémunération et toute autre condition de travail applicables à un employé visé au premier alinéa.

86. Le gouvernement peut, par règlement pris avant le 1^{er} janvier 2004, édicter toute autre disposition transitoire permettant de suppléer à toute omission pour assurer l’application de la présente loi.

Un règlement pris en vertu du présent article n’est pas soumis à l’obligation de publication prévue à l’article 8 de la Loi sur les règlements (L.R.Q., chapitre R-18.1). Il entre en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à toute date ultérieure qui y est fixée, malgré l’article 17 de cette loi.

87. Les dispositions de la présente loi entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2002, à l'exception des dispositions des articles 7 à 9, 12 à 28, 38 et 39 de même que celles des articles 33, 35 à 40, 44 à 50, 52 à 61, 66, 68 à 72 et 76.8 à 76.14 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux édictés par l'article 41 de la présente loi, qui entreront en vigueur à la date ou aux dates fixées par le gouvernement.