



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Projet de loi n° 27

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

Présentation

**Présenté par
M. Rémy Trudel
Ministre de la Santé et des Services sociaux**

**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 portant sur des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, 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 soit le mandat de faire une enquête, soit celui de rechercher un règlement entre les intéressés, avec l'obligation de lui faire rapport dans le délai qu'il fixe.

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 en vertu du 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).

Il a pour principale fonction d'examiner, selon un mode non contradictoire, la plainte formulée par un usager.

Il s'assure que le traitement accordé à l'examen des plaintes effectué par les établissements et les régies régionales est conforme aux articles 29 à 69 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Il peut exceptionnellement effectuer une intervention particulière auprès de toute instance concernée dans les cas prévus à l'article 19.

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 7° du deuxième alinéa de l'article 63 de cette loi ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 69 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 59 de cette loi ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 69 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 tous les renseignements nécessaires permettant de rejoindre rapidement le Protecteur des usagers ;

2° 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 ; 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 ;

3° assurer qu'une copie de la plainte qui est adressée au Protecteur des usagers soit transmise à l'établissement ou à la régie régionale, selon le cas, ainsi que, le cas échéant, à la plus haute autorité de tout autre organisme, ressource, société ou à toute autre personne, lorsqu'elle porte sur des services dispensés par l'un d'eux ;

4° permettre au plaignant et, selon le cas, à l'établissement, à la régie régionale, à la plus haute autorité de l'organisme, de la ressource, de la société ou à toute personne dont les services font l'objet de la plainte, de présenter leurs observations ;

5° obliger le Protecteur des usagers à examiner la plainte et à communiquer 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, de la société ou à toute personne dont les services font l'objet de la plainte; transmettre, par la même occasion, 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 ou personne concernée.

11. Dans les cinq jours de la réception d'une copie de la plainte, l'établissement ou, selon le cas, la régie régionale doit transmettre au Protecteur des usagers une copie du dossier complet de la plainte.

12. 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 le recours 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 d'un an 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 69 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.

13. 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 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.

14. 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, de la société ou 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.

15. Lorsque, après avoir fait une recommandation visée à l'article 14, 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

16. 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.

17. Dans l'exercice de ses fonctions, le Protecteur des usagers s'assure que le traitement accordé à l'examen des plaintes qui sont adressées à un établissement ou à une régie régionale est conforme à la loi.

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.

18. 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 36, 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

19. 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 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 58 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 prévu à la procédure d'intervention qu'il établit en vertu de l'article 21 et qui 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.

20. 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.

21. L'intervention du Protecteur des usagers est conduite privément, selon un mode non contradictoire, conformément à une procédure d'intervention qu'il établit.

Les articles 9, 13 et 27 à 35 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à cette intervention.

22. Le Protecteur des usagers doit communiquer sans retard ses conclusions motivées à l'instance concernée, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations. Il peut également les communiquer à la personne ou à chacune des personnes pour la protection de laquelle il est intervenu.

23. 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'il entend donner à cette recommandation et, s'il n'entend pas y donner suite, l'informer du motif justifiant sa décision.

24. Lorsque, après avoir fait une recommandation visée à l'article 23, 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

25. 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 19 sur toute question reliée au respect des usagers et des droits et recours qui leurs sont reconnus en vertu du titre II de la partie I de la Loi sur les services de santé et les services sociaux 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, signaler nommément tout établissement ou toute régie régionale qui n'entend pas donner suite à une mesure corrective qu'il a recommandée.

26. Le Protecteur des usagers peut rendre public tout avis, recommandation ou rapport qu'il formule en application des articles 15, 24 ou 25, trente jours après l'avoir transmis au ministre.

CHAPITRE VI

DISPOSITIONS DIVERSES

27. 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 intervenir sans délai.

28. 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.

29. 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.

30. 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 29 agissant en leur qualité officielle.

31. 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 29 ou 30.

32. 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 quasi judiciaire, sauf dans le cas d'une audition devant une instance de l'établissement exerçant des fonctions quasi judiciaires ou d'une audience devant un comité de discipline de l'ordre professionnel dont elle est membre portant sur l'allégation selon laquelle cette personne a fait une réponse ou une déclaration qu'elle savait être fausse dans l'intention de tromper.

33. Malgré toute disposition incompatible d'une loi, le Protecteur des usagers, un membre de son personnel agissant dans l'exercice des pouvoirs du Protecteur des usagers ou son mandataire visé à l'article 5, ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire 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.

34. 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.

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

CHAPITRE VII

RAPPORT ANNUEL

36. 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 18.

Ce rapport indique, de plus, les interventions du Protecteur des usagers en application de l'article 19 ainsi que ses principales conclusions et recommandations, le cas échéant.

Le Protecteur des usagers peut 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 19 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.

37. 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

38. 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

39. La Loi sur les services de santé et les services sociaux L.R.Q., chapitre S-4.2 est 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 des sections I et 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 conseil d'administration.

«**31.** Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire local 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 local exerce exclusivement les fonctions prévues à l'article 33.

Le commissaire local peut toutefois, 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 s'adjoindre ou consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe de l'établissement. Il ne peut toutefois 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 qui régit l'ensemble du personnel de l'établissement ainsi que la publication de la procédure d'examen des plaintes des usagers ;

3° il prête assistance ou s'assure que soit prêtée 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 49 ; il fournit notamment tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et informe l'utilisateur de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 75 ;

4° sur réception d'une plainte d'un usager, il l'examine le plus diligemment possible, selon un mode non contradictoire ;

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 ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme, de la société ou toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée au premier alinéa de l'article 34, 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 60 jours de la réception de la plainte, il informe l'usager 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, de la société ou toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée au premier alinéa de l'article 34, et indique les modalités du recours que l'usager peut exercer auprès du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux nommé en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers 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 toute autre autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit ;

7° il favorise et recommande à toute direction ou tout responsable d'un service de l'établissement, ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource, société ou à toute personne dont les services peuvent faire l'objet d'une plainte visée au premier alinéa de l'article 34, toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services ainsi que de la satisfaction des usagers et du 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 usagers ;

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 soumet au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.6, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur visé à l'article 48 et celui du comité de révision visé à l'article 55 ;

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 ou aurait dû recevoir 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 pour la prestation de certains services.

Cette procédure doit également permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'un usager 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 tous les renseignements nécessaires permettant de rejoindre rapidement le commissaire local à la qualité des services ;

2° assurer que l'utilisateur reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire local ;

3° établir la procédure d'examen applicable à la plainte de l'utilisateur qui porte sur des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques conformément à la section II ;

4° lorsque la plainte ou l'un de ses objets porte sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique, assurer sans délai son transfert au médecin examinateur désigné en vertu de l'article 41 ;

5° lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource, un organisme, une société ou une personne visée au premier alinéa, assurer qu'il soit transmis copie de la plainte écrite à la plus haute autorité concernée ; si la plainte est verbale, assurer qu'elle soit informée de sa teneur ;

6° lorsque la plainte est écrite, prescrire les communications qui doivent se faire par écrit ;

7° permettre à l'utilisateur et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme, de la société ou à toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée au premier alinéa, de présenter leurs observations ;

8° obliger le commissaire local à examiner la plainte et à adresser 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 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 ou le responsable des ressources humaines de l'établissement, ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource à laquelle l'établissement recourt, de l'organisme, de la société ou toute personne dont les services font 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 question 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 à laquelle l'établissement recourt, de l'organisme, de la société ou toute personne dont les services font 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 60 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 PORTANT SUR DES ACTES MÉDICAUX, DENTAIRES OU PHARMACEUTIQUES

«**41.** Pour l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers qui portent sur des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, 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.

Toutefois, lorsque le conseil d'administration administre plus d'un établissement, le conseil d'administration peut, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de chaque établissement, désigner un seul médecin examinateur pour l'ensemble des établissements qu'il administre.

Lorsqu'un seul conseil des médecins, dentistes et pharmaciens est institué pour l'ensemble des établissements que le conseil d'administration administre, le conseil d'administration désigne, sur recommandation de ce conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un 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 dans un centre exploité par l'établissement.

Dans les cas prévus aux alinéas précédents, lorsque le nombre de médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent dans un centre exploité par l'établissement

ou les établissements administrés par le conseil d'administration est de quinze ou moins, le médecin examinateur peut exceptionnellement être un médecin qui n'exerce pas dans un centre exploité par l'établissement ou les établissements administrés par ce conseil d'administration.

«**42.** 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 porte sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique formulée par toute autre personne qu'un usager ou son représentant.

«**43.** Lorsque la plainte de l'usager porte sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique, le commissaire local à la qualité des services la transfère sans délai pour examen au médecin examinateur désigné conformément à l'article 41 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. Le médecin examinateur doit toutefois collaborer à l'identification des solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte.

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

1° examiner la plainte selon un mode non contradictoire conformément à la présente section ;

2° acheminer la plainte vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour étude à des fins disciplinaires par un comité formé par ce conseil et en transmettre une copie au professionnel qui en fait l'objet ; en l'absence d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 ;

3° rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

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

«**45.** Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 44, 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'usager et au professionnel de présenter leurs observations. Le professionnel a accès au dossier de plainte de l'usager.

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 60 jours de la date de son transfert en tentant d'effectuer une conciliation des intérêts en cause. Il peut s'adjoindre ou consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris avoir recours à un expert externe de l'établissement, avec l'autorisation du conseil d'administration. Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer par écrit l'usager ainsi que le professionnel concerné des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations et indiquer à l'usager les conditions et modalités du recours qu'il peut exercer auprès du comité de révision constitué en vertu de l'article 49. Le commissaire local à la qualité des services doit également en être informé.

«**46.** En cours d'examen, si le médecin examinateur est d'avis, selon la nature des faits examinés et leur conséquence sur la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, qu'il y a lieu de réorienter la plainte pour son étude à des fins disciplinaires par un comité formé par le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, il doit acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil. Il doit informer l'usager, le professionnel concerné ainsi que le commissaire local à la qualité des services de cette nouvelle orientation de la plainte.

«**47.** Le médecin examinateur qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'usager dans les 60 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 49.

«**48.** 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 actes médicaux, dentaires et pharmaceutiques dans 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 76.6.

«**49.** Un comité de révision est institué pour chaque établissement où exercent au moins cinq médecins, dentistes ou pharmaciens. Lorsqu'un conseil d'administration administre plus d'un établissement, il peut toutefois instituer, après consultation du comité exécutif des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens de chaque établissement ou, lorsqu'un tel conseil n'existe pas

pour l'un ou l'autre de ces établissements, après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens du ou des établissements concernés, un seul comité de révision pour l'ensemble de ces établissements.

Toutefois, lorsqu'il existe un seul conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour l'ensemble des établissements que le conseil d'administration administre, le conseil d'administration doit instituer 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 du conseil d'administration en provenance de la population. Les deux autres membres sont nommés parmi les membres du ou des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens institués pour le ou les établissements administrés par ce conseil d'administration sur recommandation du comité exécutif du ou des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens concernés, ou, en l'absence d'un conseil, après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens concernés.

Lorsque le nombre de médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent dans un centre exploité par le ou les établissements administrés par le conseil d'administration est de quinze ou moins, les deux membres nommés peuvent toutefois être exceptionnellement choisis en fonction de leur expertise, à l'extérieur d'un centre exploité par ce ou ces établissements, après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens concernés et, le cas échéant, sur recommandation du comité exécutif du ou des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens concernés.

Le conseil d'administration fixe la durée du mandat des membres du comité de révision.

«**50.** 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 complète son examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à l'utilisateur, avec copie au comité ;

3° acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour son étude à des fins disciplinaires par un comité formé par ce conseil ;

4° recommander aux parties, en tenant compte des conclusions du médecin examinateur, toute mesure de nature à les réconcilier.

«**51.** L'usager 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 47 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 47. Ce délai est ferme à moins que l'usager 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'usager qui le requiert pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche qui s'y rapporte.

L'usager 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'usager 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.

«**52.** 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'usager au président du comité de révision.

«**53.** Le comité de révision doit permettre à l'usager de présenter ses observations. S'il l'estime nécessaire, il peut également les demander au professionnel concerné ainsi qu'au médecin examinateur.

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.

«**54.** Sous réserve de l'information qui doit être transmise à l'usager 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.

«**55.** 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 actes médicaux, dentaires et pharmaceutiques posés 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 76.6, ainsi qu'au Protecteur des usagers.

«**56.** Dans le cas où la plainte visée au paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 44, à l'article 46 ou au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 50 est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour étude à des fins disciplinaires par un comité formé par ce conseil, sous réserve de ce qui suit, il est procédé conformément à la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506.

Lors de son étude, il doit être permis à l'usager de présenter ses observations. Le médecin examinateur est informé régulièrement du progrès de l'étude de la plainte de l'usager ou, au moins, à ses principales étapes. Il doit en informer périodiquement l'usager. Tant que l'étude n'est pas terminée, le médecin examinateur doit, à tous les 60 jours à compter de la date où l'usager a été informé de la réorientation de sa plainte, en informer par écrit l'usager 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'usager et le faire par écrit si la plainte est écrite. Il doit également en informer le commissaire local à la qualité des services.

«**57.** 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'usager ainsi que le commissaire local à la qualité des services.

«SECTION III

«EXAMEN PAR LA RÉGIE RÉGIONALE

«**58.** 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 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 59, 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, le cas échéant, 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 utilise les services d'un organisme, d'une société ou d'une personne avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue, le cas échéant, avec la régie régionale ; une telle entente doit prévoir la reconnaissance de la compétence du commissaire régional à la qualité des services pour examiner une telle plainte ;

6° toute personne physique qui utilise les services d'un établissement, d'une ressource, d'un organisme, d'une société ou de toute personne relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir, dont les services ou les activités sont financés en totalité ou en partie, au moyen d'une subvention, d'une allocation ou de toute autre aide financière accordée par la régie régionale, et qui ne peut autrement se prévaloir du recours prévu à la section I auprès d'un établissement.

«**59.** 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.

«**60.** 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.

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

Le commissaire régional à la qualité des services relève du 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 administratif de la régie le permette.

«**62.** 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.

Le commissaire régional à la qualité des services peut, dans l'exercice de ses fonctions, s'adjoindre ou consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe de la régie.

«**63.** 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 et du moyen, pour toute personne qui en fait la demande, d'en obtenir rapidement un exemplaire ;

3° il s'assure que chaque conseil d'administration qui administre un établissement établit et applique une procédure d'examen des plaintes ;

4° 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 fournit notamment 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 informe l'utilisateur de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 75;

5° sur réception d'une plainte, il l'examine le plus diligemment possible, selon un mode non contradictoire;

6° en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou une conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction ou le responsable des ressources humaines de la régie régionale ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme, de la société ou toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée à l'article 58, 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;

7° au plus tard dans les 60 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, de la société ou toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée à l'article 58, 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 toute autre autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit;

8° 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, société ou à toute personne dont les services peuvent faire l'objet d'une plainte visée à l'article 58, toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits;

9° 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;

10° 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;

11° 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 76.6 ;

12° il prépare et soumet au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.8, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que l'ensemble des rapports visés à l'article 76.6 ;

13° sous réserve de l'article 62, il assume toute autre fonction prévue au plan d'organisation de la régie.

« 64. La procédure d'examen des plaintes doit permettre à toute personne visée à l'article 58 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 tous les renseignements nécessaires permettant de rejoindre rapidement le commissaire régional à la qualité des services ;

2° assurer que le plaignant reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire régional ;

3° lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource, un organisme, une société ou une personne autre que la régie régionale, assurer qu'il soit transmis copie de la plainte écrite à la plus haute autorité concernée ; si la plainte est verbale, assurer qu'elle soit informée de sa teneur ;

4° lorsque la plainte est écrite, prescrire les communications qui doivent se faire par écrit ;

5° permettre au plaignant et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme, de la société ou à toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée à l'article 58, de présenter leurs observations ;

6° obliger le commissaire régional à la qualité des services à examiner la plainte et à adresser ses conclusions motivées au plaignant au plus tard dans le délai prévu au paragraphe 7° du deuxième alinéa de l'article 63 ainsi que les modalités du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur des usagers.

« 65. 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.

«**66.** 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 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.

«**67.** La direction ou le responsable des ressources humaines de la régie ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme, de la société ou toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée à l'article 58, qui est saisi par le commissaire régional à la qualité des services, en application du paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 63, 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 question 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.

«**68.** 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, de la société ou toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée à l'article 58, 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 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.

«**69.** Le commissaire régional à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions au plaignant dans les 60 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

«**70.** 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, 42, 43, 51 ou 58.

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

«**71.** 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.

«**72.** 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, une personne qu'il s'adjoint, un consultant ou un expert externe visé à l'article 32, un médecin examinateur, une personne qu'il s'adjoint, un consultant ou un expert externe visé à l'article 45, un comité de révision visé à l'article 49 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, une personne qu'il s'adjoint, un consultant ou un expert externe visé à l'article 62.

«**73.** 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 72 agissant en leur qualité officielle.

«**74.** 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 72 ou 73.

«**75.** 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'une personne qu'il s'adjoint, d'un consultant ou d'un expert externe visé aux articles 32 ou 62, d'une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional à la qualité

des services, d'un médecin examinateur, d'une personne qu'il s'adjoint, d'un consultant ou d'un expert externe visé à l'article 45, d'un comité de révision visé à l'article 49 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 quasi judiciaire, sauf dans le cas d'une audition devant une instance de l'établissement exerçant des fonctions quasi judiciaires ou d'une audience devant un comité de discipline de l'ordre professionnel dont elle est membre portant sur l'allégation selon laquelle cette personne a fait une réponse ou une déclaration qu'elle savait être fausse dans l'intention de tromper.

« **76.** Un commissaire local ou un commissaire régional à la qualité des services, une personne qu'il s'adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 ou 62, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional à la qualité des services, un médecin examinateur, une personne qu'il s'adjoint, un consultant ou un expert externe visé à l'article 45, un membre d'un comité de révision visé à l'article 49, 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.

« **76.1.** Malgré toute loi au contraire, un commissaire local ou un commissaire régional à la qualité des services, une personne qu'il s'adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 ou 62, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional à la qualité des services, un médecin examinateur, une personne qu'il s'adjoint, un consultant ou un expert externe visé à l'article 45, un comité de révision visé à l'article 49 ou un de ses membres, ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire 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.

« **76.2.** 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

« **76.3.** Le ministre doit, après consultation de la régie régionale, des comités des usagers des établissements de la région et des associations intéressées, confier à un organisme communautaire de la région le mandat

d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de la région, de la régie régionale ou du Protecteur des usagers.

«SECTION VI

«DOSSIER DE PLAINTE D'UN USAGER

«**76.4.** Le contenu du dossier de plainte d'un usager 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 usager 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.

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

«SECTION VII

«RAPPORTS

«**76.6.** Tout conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à la régie 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.

«**76.7.** 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 48 et celui du comité de révision visé à l'article 55.

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.

« **76.8.** 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 portant sur les actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, 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 10° du deuxième alinéa de l'article 63, 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.

« 76.9. 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 76.7 ou 76.8 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 porte sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique.

« 76.10. 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. ».

40. 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 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. ».

41. 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 ; ».

42. 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 76.6 ».

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

44. 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 ».

45. 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. ».

46. L'article 218 de cette loi est modifié par l'insertion, après le premier alinéa, du suivant :

« Les membres du conseil d'administration peuvent toutefois prendre connaissance du contenu du dossier professionnel d'un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens lorsque les renseignements qu'il contient sont 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. ».

47. 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 obliger le médecin ou le dentiste à faire un stage, à 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 pendant la durée de cette mise à jour de ses connaissances. ».

48. 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 obliger le pharmacien à faire un stage, à 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 pendant la durée de cette mise à jour de ses connaissances. ».

49. L'article 344 de cette loi est modifié par le remplacement, dans la deuxième ligne, de « 42 à 53.1 » par « 58 à 69 ».

50. L'article 405 de cette loi est 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 61 ; ».

51. 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 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 » ;

3° 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 » ;

4° 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 ».

52. 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.

53. 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 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 » ;

3° 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 ».

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

55. L'article 530.10 de cette loi est modifié par le remplacement, dans la première ligne, de « 54 » par « 76.3 ».

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

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

« **530.48.** Les plaintes visées à l'article 58 sont formulées auprès de l'établissement visé par la présente partie et examinées conformément aux dispositions des articles 29 à 57, 70 à 76.5 et 76.9. ».

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

1° par le remplacement, dans le premier alinéa, de « 68 » par « 76.6. Ce rapport comprend les éléments de contenu mentionnés à l'article 76.7 » ;

2° par le remplacement, dans le deuxième alinéa, de « 71 » par « 76.10 ».

59. 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.

60. 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. ».

DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

61. Le commissaire aux plaintes en poste le (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article*) demeure en fonction à titre de Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux jusqu'à l'expiration de son mandat.

62. 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.

63. Dans la mesure où elle est compatible avec les dispositions de la présente loi, 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'à ce qu'une nouvelle procédure d'examen des plaintes soit établie par lui en application des dispositions de l'article 10 de la présente loi, au plus tard le 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

64. Toute plainte dont le commissaire aux plaintes a été saisi avant le (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article*) continue d'être examinée par le Protecteur des usagers conformément à la présente loi.

65. Les dossiers et autres documents détenus par le commissaire aux plaintes le (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article*) sont transférés au Protecteur des usagers sans autres formalités.

66. Malgré l'article 31 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi, 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 39 de la présente loi, au plus tard le 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

67. Dans la mesure où elle est compatible avec les dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édictées par l'article 39 de la présente loi, 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'à ce qu'une nouvelle procédure d'examen des plaintes soit établie par règlement du conseil d'administration en application des dispositions de l'article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi, au plus tard le 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

68. Sous réserve des dispositions de l'article 70 de la présente loi, les dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édictées par l'article 39 de la présente loi, s'appliquent à la poursuite de l'examen d'une plainte reçue par l'établissement avant le (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article*).

69. Le conseil d'administration d'un établissement doit procéder à la désignation du médecin examinateur prévue à l'article 41 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi, au plus tard le 1^{er} novembre 2001 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

70. Les plaintes portant sur des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques reçues après le (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article*) sont examinées conformément aux articles 41 à 57 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édictés par l'article 39 de la présente loi.

71. Les établissements visés à l'article 49 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 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.

72. Dans la mesure où elle est compatible avec les dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édictées par l'article 39 de la présente loi, 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'à ce qu'une nouvelle procédure d'examen des plaintes soit établie par règlement du conseil d'administration en application des dispositions de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi, au plus tard le 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

73. 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 61 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi, au plus tard le 1^{er} avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

74. Toute plainte reçue par une Régie régionale avant le (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article*) 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 (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article*) 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 39 de la présente loi, doit être acheminée sans délai au Protecteur des usagers conformément à la présente loi.

75. 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 59 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi.

Jusqu'à cette date, la procédure applicable avant le (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article*) continue de produire ses effets.

76. Le gouvernement peut, par règlement pris avant le (*indiquer ici la date qui suit de deux ans celle de l'entrée en vigueur du présent article*), 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.

77. Les dispositions de la présente loi entreront en vigueur à la date ou aux dates fixées par le gouvernement.