

Déposé le 26 juin

No. : C555-002

Secrétaire Mathew Lagace

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 20 juin 2014

Madame Raymonde Saint-Germain
Protectrice du citoyen
Le Protecteur du citoyen
525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4

Madame,

Par la présente, nous vous transmettons le plan d'action du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) faisant suite aux recommandations du Protecteur du citoyen dans le rapport d'intervention « L'admission d'une ressortissante étrangère à l'Hôpital Royal Victoria du Centre universitaire de santé McGill », soumis à notre attention le 16 mai 2014.

Le plan d'action, préparé en concertation avec l'ensemble des directions générales concernées, propose différentes actions à prendre afin de répondre aux attentes et préoccupations du Protecteur du citoyen. Le MSSS s'engage à promouvoir et à réaliser ces actions, afin d'améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux offerts à la clientèle vulnérable puis d'accroître la satisfaction des usagers ainsi que de la population.

Espérant que ce plan d'action vous soit utile, nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre,



Michel Fontaine

p. j.

c. c. Monsieur Claude Dussault, Le Protecteur du citoyen

N/Réf : 14-MS-02174

Québec
1075, chemin Sainte-Foy, 14^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1
Téléphone : 418 266-8989
Télécopieur : 418 266-8990

**PLAN D'ACTION MINISTÉRIEL
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

**Rapport d'intervention du Protecteur du citoyen
L'admission d'une ressortissante étrangère à l'Hôpital Royal Victoria du Centre universitaire de santé McGill**

Mai 2014

**Santé
et Services sociaux**
Québec

L'ADMISSION D'UNE RESSORTISSANTE ÉTRANGÈRE À L'HÔPITAL ROYAL VICTORIA DU CUSM
Plan d'action du ministère de la Santé et des services sociaux

L'admission d'une ressortissante étrangère à l'Hôpital Royal Victoria du Centre universitaire de santé McGill						
http://www.protekteurducitoyen.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/rapports_d_intervention/2014_rapport_intervention/16-05-2014-CUSM.pdf						
# de la recommandation	RÉFÉRENCE DANS LE RAPPORT DU PC	DIRECTION GÉNÉRALE	SECTEURS	RECOMMANDATIONS	ACTIONS PROPOSÉES / RÉALISÉES	ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX
1	12	DGPPQ	Direction des affaires intérieures et de la coopération internationale Bureau du sous-ministre adjoint	Concernant le rayonnement international et le partage d'expertise des médecins et des professionnels œuvrant dans des établissements publics de santé et de services sociaux : R.1 Que le MSSS prévoit un encadrement des échanges internationaux de partage d'expertise pour l'ensemble des établissements du réseau de la santé et des services sociaux de manière à ce que le temps consacré par les médecins et les professionnels de la santé à l'extérieur du pays dans ce cadre n'ait pas pour effet d'allonger les listes d'attente pour les usagers.	Rédaction, en collaboration avec la DGSSMU et le ministère des Relations internationales et de la Francophonie (MRIF), d'une circulaire ministérielle rappelant et précisant aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux : - les règles encadrant la conclusion d'ententes internationales prévues principalement par les articles 19 à 26 de la Loi sur le ministère des Relations internationales du Québec, les articles 10 et 10.1 de la Loi sur la ministère de la Santé et des Services sociaux, et l'article 11 de la LSSSS, qui stipule notamment qu'il revient au ministre de la Santé et des Services sociaux de déterminer les conditions auxquelles une entente internationale peut être conclue; - le principe selon lequel les échanges internationaux de partage d'expertise ne doivent pas pénaliser les usagers québécois du système de santé et de services sociaux, notamment en allongeant les listes d'attente; - l'obligation de déclarer, à chaque année, via la reddition de comptes, que les ententes internationales conclues par l'organisme respectent les règles en place. Poursuite de la réflexion entamée par la DAIC au printemps 2012 sur les processus, les modes et les opportunités d'exportation internationale de l'expertise québécoise en santé et services sociaux : - inventoir et analyser les différentes formes que peuvent prendre les échanges internationaux d'expertise (contrat de services, activités académiques ou de formation, aide humanitaire, etc.) et les règles qui les encadrent actuellement; - bouter, au besoin, les encadrements existant.	Le MSSS s'engage à rendre compte de l'état d'avancement des travaux en lien avec les actions proposées selon les échéanciers de reddition de comptes qui seront établis par le Protecteur du citoyen.
2	17	DGPPQ DGSSMU DGCFB	Bureau du sous-ministre adjoint Bureau du sous-ministre adjoint Bureau du sous-ministre adjoint	Concernant le transfert à une compagnie privée des droits et des responsabilités dévolus à un établissement de santé et de services sociaux publics : R.2 Que le MSSS s'assure qu'il soit établi un système de responsabilité des droits et responsabilités au profit d'une compagnie privée, comme le CUSM l'a fait au DOR du MMI Montréal Medical International Inc.	Dans une lettre transmise au président du CA du CUSM le 6 juin dernier, M. Fontaine (sous-ministre) évoque le fait que le MSSS ne favorise pas le recours aux subsidiaires (Syscor, MMI, etc.) et que le MSSS entend émettre des modalités précises au cours de prochains mois afin d'encadrer ce type d'activités. Pour statuer sur ce constat et prescrire une décision, le MSSS devra obtenir un avis juridique à cet effet.	Le MSSS s'engage à rendre compte de l'état d'avancement des travaux en lien avec les actions proposées selon les échéanciers de reddition de comptes qui seront établis par le Protecteur du citoyen.
					ANNE MARCOUX Sara Veilleux Jean-François Béanger Michèle Bélanger BRIGITTE BERNARD Michèle Bélanger Pierre Lafleur François Dion	Juin 2015 Juin 2015 Juin 2015

L'ADMISSION D'UNE RESSORTISSANTE ÉTRANGÈRE À L'HÔPITAL ROYAL VICTORIA DU CUSM
Plan d'action du ministère de la Santé et des services sociaux

L'admission d'une ressortissante étrangère à l'Hôpital Royal Victoria du Centre universitaire de santé McGill						
http://www.proteceducitoyen.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/rapports_d_intervention/16-05-2014-CUSM.pdf						
# de la recommandation	RÉFÉRENCE DANS LE RAPPORT DU PC	DIRECTION GÉNÉRALE	SECTEURS	RECOMMANDATIONS	ACTIONS PROPOSÉES / RÉALISÉES	ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX
3	18	DGCFIB	Direction générale de la coordination	Concernant les liens unissant le CUSM et le MMJ Montreal Medical International Inc., et la difficulté de partager l'argent versé par l'État du Koweït au partage d'expertise de celui versé en paiement des soins et des services offerts à la dame du Koweït : R.3 Que la MSSS exige du CUSM une reddition de compte complète des sommes d'argent déjà versées au CUSM/MMI par le Koweït en matière de partage d'expertise et de toutes les transactions à venir dans le cadre de la mise en œuvre du contrat le liant au Koweït, de manière à obtenir l'assurance que l'argent reçu a été réinvesti dans les soins et les services du CUSM.	Le 23 mai 2014, une lettre de M. Fontaine a été adressée à M. Riniat (DG du CUSM), lui demandant de produire une reddition de compte complète des sommes d'argent déjà versées au CUSM/MMI par le Koweït et de toutes les transactions à venir dans le cadre de la mise en œuvre du contrat liant le CUSM au Koweït. Le MSSS s'engage à informer le Protecteur du citoyen des résultats de ses analyses.	Le MSSS s'engage à rendre compte de l'état d'avancement des travaux en lien avec les actions proposées selon les échéanciers de reddition de comptes qui seront établis par le Protecteur du citoyen.
4	25	DGSSMU DGPPQ	Bureau du sous-ministre adjoint Direction des affaires intergouvernementales et de la coopération internationale	Concernant les règles devant entourer l'admission de ressortissants étrangers dans des établissements publics de santé et de services sociaux du Québec : R.4 Que seul le MSSS soit habilité à autoriser l'accueil planifié de ressortissants étrangers qui peuvent recevoir des soins de santé en dehors d'une situation d'urgence et qu'il élabore des orientations encadrant le processus d'accueil. Ces orientations doivent énoncer des normes de manière à : Établir, de concert avec le ministre des Relations Internationales et de la Francophonie des règles encadrant la négociation de toute entente, conformément à l'article 24(1) de la Loi sur le ministère des Relations Internationales; Prévoir les circonstances qui justifient l'accueil planifié de ressortissants étrangers qui peuvent recevoir des soins de santé au Québec; Désigner les établissements qui peuvent recevoir ces ressortissants étrangers et convenir des modalités d'ententes avec ceux-ci; Déterminer, de concert avec les établissements concernés, le nombre approximatif de ressortissants étrangers pouvant être admis chaque année; Déterminer les documents que l'établissement de santé du pays d'origine, le médecin traitant et le citoyen doivent soumettre au MSSS afin de lui permettre de rendre une décision éclairée; Imposer l'adoption de règlement interne encadrant ces admissions aux conseils d'administration des établissements publics qui sont autorisés à admettre des ressortissants étrangers de manière électorale; Prévoir que les ententes portant sur le paiement des soins et des services entre les ressortissants étrangers et les établissements autorisés soient confirmées par écrit et soient préalablement autorisées par le MSSS avant l'admission; Prévoir que les paiements reçus soient réinvestis dans les soins et les services de santé du Québec.	Le MSSS sera un état de situation permettant d'identifier les destinataires (établissements concernés par l'accueil de ressortissants étrangers) et les volumes anticipés. À cette fin, un questionnaire sera distribué via les agences de santé et de services sociaux, à tous les établissements du Québec. Ceci permettra au MSSS de préciser, entre autres, les informations suivantes : • les circonstances qui justifient un accueil planifié; • les modalités d'entente proposées; • la liste des documents nécessaires en provenance du pays d'origine; • les règlements internes encadrant ces admissions; • les critères cliniques. Les modalités de diffusion restent à déterminer.	Le MSSS s'engage à rendre compte de l'état d'avancement des travaux en lien avec les actions proposées selon les échéanciers de reddition de comptes qui seront établis par le Protecteur du citoyen.
						DIRECTEUR RESPONSABLE ET COLLABORATEURS Pierre Lafleur Michel Bureau ÉCHÉANCIER Pour les sommes déjà versées, la reddition de comptes est attendue pour le 15 juin 2014. Pour les sommes à venir, le CUSM devra transmettre les informations au MSSS le 31 mars de chaque année. 2014-2015 Anne Marcoux Sara Velleux Jean-François Bélanger

L'ADMISSION D'UNE RESSORTISSANTE ÉTRANGÈRE À L'HÔPITAL ROYAL VICTORIA DU CUSM
Plan d'action du ministère de la Santé et des services sociaux

L'admission d'une ressortissante étrangère à l'Hôpital Royal Victoria du Centre universitaire de santé McGill							
http://www.protekteurducitoyen.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/rapports_d_intervention/2014_rapport_intervention/16-05-2014-CUSM.pdf							
# de la recommandation	RÉFÉRENCE DANS LE RAPPORT DU PC	DIRECTION GÉNÉRALE	SECTEURS	RECOMMANDATIONS	ACTIONS PROPOSÉES / RÉALISÉES	ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX	DIRECTEUR RESPONSABLE ET COLLABORATEURS
5	27	DGPPQ DGSSMU	Direction des affaires intergouv et de la coopération internationale Bureau du sous-ministre adjoint	Concernant l'autorisation à être obtenue par un ressortissant étranger avant de commencer les démarches d'admission dans un établissement public de santé et de services sociaux du Québec : R.5 Que le MSSS convienne de modalités d'échanges avec le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion pour que le certificat d'acceptation du Québec ne soit délivré qu'après que le MSSS aura accepté l'admission d'un ressortissant étranger, désigné l'établissement qui l'accueillera et fixé les conditions de l'hospitalisation; et pour assurer le transfert des documents produits par le demandeur au soutien de sa demande d'admission dans le but d'éviter que celui-ci ait à produire les mêmes documents aux deux ministères.	Suite au dépôt du rapport du Protecteur du citoyen, le MIDI a assuré au MSSS sa collaboration aux travaux à venir. Les procédures relatives à l'obtention du certificat d'acceptation du Québec (CAQ) seront examinées dans le but de clarifier les modalités d'échanges entre le MIDI et le MSSS ainsi que le rôle que doit jouer le MSSS dans ce processus. Une fois ces modalités précisées, les établissements de santé seront informés des procédures relatives au CAQ.	Le MSSS s'engage à rendre compte de l'état d'avancement des travaux en lien avec les actions proposées selon les échéanciers de reddition de comptes qui seront établis par le Protecteur du citoyen.	Anne Marcoux Sara Veilleux Jean-François Bélanger Michèle Bélanger
6	41	DGCFIB	Direction générale de la coordination	Concernant les frais exigés par le CUSM pour les soins et les services dispensés à la dame du Koweït durant ses deux séjours au CUSM et leur paiement par le Kuwait Embassy Health Office : R.6 Que le MSSS vérifie la conformité du montant réclamé par le CUSM au Kuwait Embassy Health Office pour les soins et les services dispensés à la dame du Koweït durant ses deux hospitalisations au CUSM et, le cas échéant, qu'il fasse en sorte que la somme due soit acquittée en totalité.	Le 23 mai 2014, une lettre de M. Fontaine a été adressée à M. Rinfret (DG du CUSM), dans laquelle il a mandaté M. Michel Bureau, accompagnateur ministériel, pour assurer le suivi de cette recommandation auprès du CUSM. Dès lundi le 9 juin, date de sortie du rapport, Normand Couture et Michel Bureau, accompagnateur ministériel au CUSM, ont amorcé leur mandat de vérification avec la Direction du CUSM (Normand Rinfret, directeur général, Stéphane Beaudry, directeur des finances) pour convenir de la vérification spécifique demandée par le MSSS. Le CUSM a accepté de mettre à leur disposition les informations connues. La vérification sera conduite par Normand Couture avec les documents appropriés à compter du 16 juin.	Le MSSS s'engage à rendre compte de l'état d'avancement des travaux en lien avec les actions proposées selon les échéanciers de reddition de comptes qui seront établis par le Protecteur du citoyen.	Pierre Lafleur Michel Bureau
7	41	DGCFIB	Direction générale de la coordination	Concernant le montant excédentaire réclamé par le CUSM au Kuwait Embassy Health Office : R.7 Que le MSSS examine les activités que ce montant de 45 228,80 \$ vise à compenser; son encaissement par le CUSM le dépôt de l'entière de ce montant au compte bancaire du CUSM et qu'il convienne avec le CUSM de la manière dont l'argent restant doit être utilisé.	Le 23 mai 2014, une lettre de M. Fontaine a été adressée à M. Rinfret (DG du CUSM), dans laquelle il a mandaté M. Michel Bureau, accompagnateur ministériel, pour assurer le suivi de cette recommandation auprès du CUSM. Dès lundi le 9 juin, date de sortie du rapport, Normand Couture et Michel Bureau, accompagnateur ministériel au CUSM, ont amorcé leur mandat de vérification avec la Direction du CUSM (Normand Rinfret, directeur général, Stéphane Beaudry, directeur des finances) pour convenir de la vérification spécifique demandée par le MSSS. Le CUSM a accepté de mettre à leur disposition les informations connues. La vérification sera conduite par Normand Couture avec les documents appropriés à compter du 16 juin.	Le MSSS s'engage à rendre compte de l'état d'avancement des travaux en lien avec les actions proposées selon les échéanciers de reddition de comptes qui seront établis par le Protecteur du citoyen.	Pierre Lafleur Michel Bureau

L'ADMISSION D'UNE RESSORTISSANTE ÉTRANGÈRE À L'HÔPITAL ROYAL VICTORIA DU CUSM
Plan d'action du ministère de la Santé et des services sociaux

L'admission d'une ressortissante étrangère à l'Hôpital Royal Victoria du Centre universitaire de santé McGill						
http://www.protecteurducitoyen.gc.ca/fileadmin/medias/pdf/rapports_d_intervention/16-05-2014-CUSM.pdf						
# de la recommandation	RÉFÉRENCE DANS LE RAPPORT DU PC	DIRECTION GÉNÉRALE	SECTEURS	RECOMMANDATIONS	ACTIONS PROPOSÉES / RÉALISÉES	ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX
8	42	DGCHB	Direction de la gestion financière - réseau Direction des affaires intergouvernementales et de la coopération internationale	Concernant les frais que les établissements de santé et de services sociaux seront autorisés à facturer aux ressortissants étrangers : R.8 Que le MSSS statue s'il est approprié de permettre à l'accueil des ressortissants étrangers pour leur dispenser, de façon temporaire, des soins et des services requis par leur condition sont autorisés à facturer un montant supplémentaire en sus des tarifs prévus aux circulaires ou à tout autre document ministériel faisant état des tarifs.	Le MSSS établit les tarifs pour chaque établissement pour la facturation à la tierce responsabilité dont font partie les ressortissants étrangers (circulaires 03.01.42, 19 et 03.01.42.07). Cependant, l'examen des circulaires rapporte aucune précision quant à l'autorisation de facturer des montants supplémentaires à ceux prescrits par le MSSS. Il y aurait donc lieu d'analyser la pertinence d'autoriser les établissements à établir une facturation additionnelle à la surcharge prévue aux circulaires. Pour statuer sur ce constat et prescrire une décision, le MSSS devra obtenir un avis juridique à cet effet.	- Validation des circulaires en vigueur effectuée. - Demande d'avis juridique à effectuer Le MSSS s'engage à rendre compte des actions proposées selon les échéanciers de reddition de comptes qui seront établis par le Protecteur du citoyen.
9	45	DGCHB	Direction de la gestion financière - réseau	Concernant le remboursement du salaire des résidents qui offrent des soins aux ressortissants étrangers : R.9 Que le MSSS clarifie les règles encadrant le paiement des soins dispensés par les résidents à des ressortissants étrangers et ce, afin de déterminer si ce sont ces derniers qui doivent les payer en sus ou si ces frais sont inclus dans le taux journalier (per diem).	Les frais relatifs à la démunition des résidents ne sont pas inclus dans la tarification journalière (per diem), ils sont normalement financés par la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ). Il y aurait donc lieu d'analyser la pertinence d'autoriser les établissements à établir une facturation additionnelle pour les frais relatifs aux résidents. Pour statuer sur ce constat et prescrire une décision, le MSSS devra obtenir un avis juridique à cet effet.	- Validation des circulaires en vigueur effectuée. - Demande d'avis juridique à effectuer Le MSSS s'engage à rendre compte de l'état d'avancement des travaux en lien avec les actions proposées selon les échéanciers de reddition de comptes qui seront établis par le Protecteur du citoyen.
Suivi attendu par le Protecteur du citoyen		DGPPQ	Direction de l'éthique et de la qualité	Le Protecteur doit être informé dans les 30 jours de la réception du rapport, des suites que le MSSS entend donner aux recommandations qu'il contient ou des motifs pour lesquels il n'y donneront pas suite.	Assurer la coordination, la préparation et la transmission du plan d'action ministériel en réponse aux recommandations du Protecteur du citoyen.	Le MSSS s'engage à rendre compte de l'état d'avancement des travaux en lien avec les actions proposées selon les échéanciers de reddition de comptes qui seront établis par le Protecteur du citoyen.
					DIRECTEUR RESPONSABLE ET COLLABORATEURS	ÉCHÉANCIER
					Guyane Lajoie Pierre Martin Louis-Antoine Vain Anne Marcoux Sara Vallaux Jean-François Bélanger	Automne 2014
					Guyane Lajoie Pierre Martin Louis-Antoine Vain	Automne 2014
					Nathalie Desrosiers Catherine Maranda	15 juin 2014