

***Bibliothèque
et Archives
nationales***

Québec



Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 6 janvier 2009.

Section du dépôt légal



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Plan du site

Recherche

Nous joindre

Accueil

Rapports spéciaux

Mandat

Organisation

Domaines d'intervention

Pourquoi et comment
présenter votre plainte?

Protectrice du citoyen

Publications

- Rapports annuels
- Rapports d'intervention
- Rapports spéciaux
- Les Chroniques du Protecteur du citoyen
- Dépliant
- Communiqués
- Discours
- Guides et réflexions
- Archives

Volet international

Consultations particulières et auditions publiques dans le cadre du document « Garantir l'accès : un défi d'équité, d'efficience et de qualité » par le ministre de la Santé et des Services sociaux

Résumé

Commentaires du Protecteur du citoyen présentés à la Commission des affaires sociales

Québec
Mars 2006

À partir du 1^{er} avril 2006, le Protecteur du citoyen exerce les fonctions qui étaient auparavant dévolues au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Le présent mémoire, même s'il a été déposé avant le 1^{er} avril, a été préparé et rédigé en collaboration par le Protecteur des usagers et du Protecteur du citoyen, à partir de l'expérience des deux institutions. Les commentaires du Protecteur du citoyen s'appuient donc sur la connaissance des problèmes reflétés par les plaintes qu'il examine en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, ainsi que sur son expérience comme Protecteur du citoyen face à l'administration publique et à ses programmes.

Le débat sur les questions soumises dans le document de consultation portant sur l'organisation des services et le financement à long terme du système de santé et de services sociaux doit se faire en considérant l'ensemble des valeurs suivantes : l'égalité et l'équité, la solidarité et la liberté de la personne à faire des choix éclairés. La réaffirmation des principes de l'accessibilité et de l'universalité devrait continuer à guider le gouvernement dans ses décisions.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que les actions en matière de prévention doivent s'inscrire dans une approche qui prend en compte les besoins des personnes sur les plans physique et social et ceci, afin d'agir sur l'ensemble des déterminants socio-économiques de la santé. Il faut éviter de pénaliser certaines catégories de personnes en mettant l'emphasis sur la simple volonté de modifier un comportement et non sur la capacité d'agir de l'individu. Cette

capacité doit être analysée en tenant compte de sa réalité socio-économique, physique et psychique et enfin, de l'autonomie et de la dignité de la personne.

L'examen des plaintes montre les réelles difficultés d'accès aux services auxquels beaucoup d'usagers sont confrontés et aussi que ce sont les usagers les moins bien nantis qui sont les plus touchés. Pour le Protecteur du citoyen, l'ouverture à des cliniques spécialisées affiliées et le recours à des régimes d'assurance privée constituent une solution qui peut présenter des avantages, à la condition de garantir un meilleur accès aux services de santé. Cependant, cette avenue ne doit pas être envisagée uniquement sous l'angle d'une plus grande offre de services. Cette ouverture doit aussi s'inscrire dans le respect des valeurs et des droits reconnus aux citoyens, sans égard au fait qu'ils aient recours au système de santé et de services sociaux dans le secteur public ou privé.

C'est dans cette perspective que des recommandations sont formulées au ministre de la Santé et des Services sociaux pour que soit établi un encadrement normatif des cliniques spécialisées affiliées. Les critères de reconnaissance de ces cliniques, les normes d'appréciation de la qualité des services et les mesures de contrôle ainsi que l'instance responsable d'en assurer l'application doivent être précisés. Ces cliniques devraient également se soumettre à un processus d'agrément, répondre aux exigences de la prestation sécuritaire des services et se doter d'un code d'éthique au même titre que les établissements du réseau public qui offrent les mêmes soins et services.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que les usagers devraient pouvoir se prévaloir du régime d'examen des plaintes, y compris le recours au médecin examinateur ou devant le comité de révision, quel que soit le dispensateur de services : un établissement public, une clinique spécialisée affiliée, une clinique privée de physiothérapie ou un organisme qui offre le soutien à domicile.

Les difficultés d'accès aux services de réadaptation et de soutien à domicile doivent, par ailleurs, selon le Protecteur du citoyen, faire l'objet d'une large réflexion afin d'en saisir les enjeux sur les droits des usagers et d'assurer l'équité entre les différentes clientèles : les accidentés du travail ou de la route, les usagers bénéficiant d'une couverture d'assurance et les personnes sans couverture d'assurance.

Des recommandations sont formulées sur le droit de l'usager, inscrit sur une liste d'attente pour les chirurgies de la cataracte, du genou et de la hanche, d'être informé régulièrement et de façon personnalisée de l'évolution de sa situation. La gestion des listes d'attente doit aussi se faire suivant des paramètres qui prennent en compte les particularités des usagers ainsi que la capacité de prise en charge des cliniques qui les traiteront.

Enfin, le Protecteur du citoyen recommande au ministre de la Santé et des Services sociaux de revoir, dans une optique d'équité, les règles des différentes politiques ou programmes qui accordent une aide financière aux usagers devant se déplacer pour recevoir des services et des soins dans un autre établissement. Également, les usagers référés ne devraient pas devoir assumer des frais qu'ils n'auraient pas à payer s'ils étaient pris en charge dans le système public.

Enfin, à l'égard de la création d'un régime d'assurance contre la perte d'autonomie, le Protecteur du citoyen rappelle que les valeurs d'équité, de transparence et d'égalité doivent également prévaloir. À l'heure actuelle, trop de questions sont en suspens pour pouvoir se prononcer davantage sur un tel régime.

Les recommandations

1. Que le ministre de la Santé et des Services sociaux rende public le cadre normatif des cliniques spécialisées affiliées, et que ce cadre porte sur les critères de reconnaissance de ces cliniques, les normes d'appréciation de la qualité des services qu'elles rendent et les mesures de contrôle qui leur sont imposées et qu'il précise quelle sera l'instance responsable d'en assurer l'application.
2. Que le ministre de la Santé et des Services sociaux modifie l'article 107.1 de la LSSSS pour obliger les cliniques spécialisées affiliées à solliciter un agrément des services de santé et des services sociaux qu'elles dispensent au même titre que les établissements du réseau public qui continuent d'offrir de tels services.
3. Que l'on modifie la LSSSS pour y permettre aux usagers référés par le réseau public, par le biais d'ententes de services, d'avoir recours au médecin examinateur et du comité de révision, afin d'assurer le respect de leurs droits reconnus dans la LSSSS, leur accordant ainsi les mêmes droits et recours que dans le système public.
4. Que le ministre de la Santé et des Services sociaux s'assure que le régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux soit accessible aux usagers qui seront référés par un établissement pour y recevoir des services de réadaptation et de soutien à domicile, quels que soient les dispensateurs de services avec lesquels ces cliniques passeront un contrat.
5. Que le ministre de la Santé et des Services sociaux mène une large réflexion sur les difficultés d'accès aux services de réadaptation et de soutien à domicile afin d'assurer une équité dans la prise en charge des usagers, suivant leurs besoins réels, sans égard au régime assumant le coût de ces services.
6. Que le ministre de la Santé et des Services sociaux s'assure que les établissements informent régulièrement et de façon personnalisée les usagers inscrits sur les listes d'attente pour les chirurgies de la cataracte, du genou et de la hanche, dans le respect de l'article 8 LSSSS.
7. Que la gestion des listes d'attente soit confiée à une autorité centrale ayant pour mandat de définir des paramètres qui tiennent compte des particularités des usagers et de la capacité de prise en charge des cliniques vers qui ils seront dirigés.
8. Que le ministre de la Santé et des Services sociaux revoie l'ensemble des règles prévues dans les politiques ou programmes pour l'attribution d'une aide financière, lors du déplacement des usagers qui ne peuvent recevoir des services dans leur établissement d'origine.
9. Que le ministre de la Santé et des Services sociaux s'assure que les usagers référés vers les cliniques spécialisées affiliées n'auront pas à assumer des frais qu'ils n'auraient pas à payer s'ils étaient pris en charge dans le système public.



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Plan du site

Recherche

Nous joindre

Accueil

Communiqués

Mandat

Organisation

Domaines d'intervention

Pourquoi et comment
présenter votre plainte?

Protectrice du citoyen

Publications

- Rapports annuels
- Rapports d'intervention
- Rapports spéciaux
- Les Chroniques du Protecteur du citoyen
- Dépliant
- Communiqués
- Discours
- Guides et réflexions
- Archives

Volet international

***Garantir l'accès :
un défi d'équité, d'efficience et de qualité***

**Le respect de la qualité
dans la continuité des services :
une priorité pour la Protectrice du citoyen**

Québec, le 25 mai 2006 – En présentant un mémoire à la Commission parlementaire des affaires sociales cet après-midi, la Protectrice du citoyen, madame Raymonde Saint-Germain, a fait valoir l'importance de garantir à chaque individu l'accès aux services et aux soins auxquels il a droit.

« Peu importe le dispensateur de services, le système de plaintes, tout comme la qualité des services rendus devraient être les mêmes dans le secteur public ou le secteur privé », a affirmé Mme Saint-Germain. Soulignant que la volonté du gouvernement semble s'inscrire dans cette approche, qui vise à assurer le respect des droits individuels des usagers, la Protectrice du citoyen a exprimé ses commentaires à l'égard de certaines options privilégiées par le ministre à l'intérieur de son document.

Elle estime que les règles d'encadrement des cliniques affiliées doivent être clairement énoncées et connues autant des acteurs du réseau que de l'ensemble des citoyens. De plus, ces cliniques devraient avoir l'obligation d'obtenir un agrément de leurs services au même titre que les établissements du réseau public. Pour ce faire, elle recommande donc que la Loi sur les services de santé et les services sociaux soit modifiée en ce sens.

Outre la question du cadre normatif des cliniques affiliées et de leur agrément, la Protectrice du citoyen s'est attardée sur le mécanisme entourant le recours au régime d'examen des plaintes pour les usagers. « Tous les citoyens, qu'ils reçoivent des services du secteur public ou du secteur privé, devraient avoir les mêmes droits et les mêmes recours », a précisé Mme Saint-Germain. Elle est également d'avis que le régime d'examen des plaintes devrait s'appliquer en totalité lorsqu'une entente de service est conclue entre une clinique et ou un autre partenaire et l'établissement de qui l'utilisateur reçoit des services.

Aussi, alors qu'on prévoit une augmentation des chirurgies, la Protectrice du citoyen a recommandé la préparation d'un plan d'action pour remédier aux difficultés d'accès aux services de réadaptation et de soutien à domicile. Ce plan d'action devrait assurer une prise en charge

plus équitable des usagers, dans toutes les régions, fondée sur leurs besoins réels, sans égard au régime qui assume le coût de ces services. De plus, la question spécifique des professionnels en réadaptation devrait faire l'objet d'une attention particulière.

Parmi la dizaine de recommandations que comporte le mémoire du Protecteur du citoyen, soulignons également la demande d'harmoniser les politiques au sujet des frais de déplacements lorsque l'utilisateur est référé dans une clinique par un établissement du réseau public. Actuellement, les programmes d'aide financière au déplacement des usagers varient en fonction de la maladie ou du type d'incapacité. Madame Saint-Germain a mentionné aux membres de la Commission qu'il fallait saisir ici l'occasion d'introduire plus de cohérence et une plus grande équité entre ces programmes. « Un usager ne devrait pas avoir à payer des frais exigés par une clinique affiliée, par exemple, pour l'ouverture d'un dossier », a ajouté Mme Saint-Germain.

Madame Saint-Germain a souligné qu'une proportion constante des plaintes annuellement formulées au cours des trois dernières années à l'endroit des services de santé et des services sociaux – à l'exception des actes médicaux – concerne l'accès aux services et leur continuité. Plus précisément, elles portent sur l'attente à l'urgence, l'attente pour subir des tests diagnostiques et l'attente pour recevoir des services spécialisés en réadaptation.

Rappelons que depuis le 1^{er} avril 2006, le Protecteur du citoyen a la responsabilité d'accueillir et de traiter en dernier recours les plaintes des citoyens à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux.

– 30 –

Source : Le Protecteur du citoyen

Dominique Bouchard
Agente d'information

Tél. : (514) 864-6006

Cell. : (514) 776-7504

Dominique.Bouchard@protecteurducitoyen.qc.ca

[Haut de la page](#)