

**La santé  
et les services sociaux**

**3**

## Une année de transition

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, le Protecteur du citoyen exerce les fonctions auparavant dévolues au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, conformément à la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (ci-après « la *Loi sur le Protecteur des usagers* »). Ses compétences s'étendent maintenant à deux domaines distincts et complémentaires, à savoir l'Administration publique et la santé et les services sociaux.

Le Protecteur du citoyen intervient auprès des ministères et organismes qui administrent des politiques et des programmes en lien avec les services de santé et les services sociaux. Compte tenu de l'importance de ce réseau dans les services publics québécois, il accorde une attention particulière au ministère de la Santé et des Services sociaux. En agissant en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers*, il est en mesure d'établir le lien entre les plaintes formulées par les usagers et le respect de la législation dans l'application des politiques et des programmes. De ce fait, il peut adopter une attitude proactive auprès du Ministère.

L'entrée en vigueur en avril 2006 de certaines dispositions du projet de loi n° 83, *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*, a transformé de manière significative les responsabilités relatives au régime de traitement des plaintes en matière de services de santé et de services sociaux. À cet égard, l'année 2006-2007 a été une année de transition autant pour le Ministère que pour les instances du réseau et le Protecteur du citoyen. Dans le cadre du présent rapport annuel, il est donc pertinent à la fois de rendre compte du traitement des plaintes en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers* et de faire le point sur l'implantation des mesures de renforcement du régime, dont la responsabilité incombe au ministère de la Santé et des Services sociaux.

En effet, le fonctionnement optimal du régime de traitement des plaintes est essentiel pour assurer le respect des droits des usagers. Ainsi, avant de rendre compte de son action en ce qui concerne le traitement des plaintes en matière de services de santé et de services sociaux, en deuxième instance, le Protecteur du citoyen rappelle ces droits.

Il présente ensuite l'analyse de l'implantation du nouveau régime de traitement des plaintes pour l'année 2006-2007 et aborde les obligations du ministère de la Santé et des Services sociaux en matière de contrôle de la qualité des services. Suivent les résultats de ses activités relatives au traitement des plaintes et aux interventions par instances ou par mission ainsi que les problématiques particulières auxquelles il s'est intéressé au cours de la dernière année en matière de services de santé et de services sociaux.

### Chapitre 3

#### Une année de transition

Dans ce chapitre, lorsqu'il est fait état de recommandations, il s'agit de celles faites au ministère de la Santé et des Services sociaux ou aux instances du réseau dans le cadre des fonctions d'analyse et de traitement des plaintes et des signalements du Protecteur du citoyen. Plusieurs des problématiques soulevées ont également fait l'objet de recommandations au Ministère. Pour celles-ci, le rapport fait état du suivi qui leur est apporté.