

PAR COURRIEL

Québec, le 27 juillet 2018

Monsieur Gaétan Barrette
Ministre de la Santé et des Services sociaux
1075, chemin Sainte-Foy, 15^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Objet : Avis d'intention quant aux conditions de mise en œuvre, par le ministre de la Santé et des Services sociaux, du projet expérimental de service de transport médical hélicoptéré interétablissements, en partenariat avec l'entreprise Airmédic inc. et le CHU de Québec – Université Laval

Monsieur le Ministre,

Dans le cadre de son mandat, le Protecteur du citoyen prend connaissance de l'ensemble des projets de loi présentés à l'Assemblée nationale et des projets de règlement et avis d'intention publiés à la *Gazette officielle du Québec*. Lorsqu'il l'estime nécessaire, il intervient en vertu de l'article 27.3 de sa loi constitutive, qui lui confère le pouvoir d'attirer l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires et administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.

C'est dans cette optique que j'ai pris connaissance de l'*Avis d'intention* publié à la *Gazette officielle du Québec* le 4 juillet 2018, par lequel vous proposez la mise en œuvre d'un projet expérimental de service de transport médical hélicoptéré interétablissements, en partenariat avec l'entreprise Airmédic inc. et le CHU de Québec – Université Laval (par l'entremise de son service EVAC¹). J'ai aussi examiné les *Conditions de mise en œuvre* applicables à ce projet expérimental.

Je prends acte de ce projet expérimental qui vise à assurer le transfert, entre certains établissements de santé et de services sociaux, d'usagers et d'usagères qui ont besoin, d'urgence, de soins tertiaires ou spécialisés, et je reconnais d'emblée la nécessité d'évaluer l'efficacité et les impacts cliniques sur ces personnes d'un tel service de transport médical hélicoptéré interétablissements. Je suis en outre satisfaite d'une information reçue d'un responsable du ministère de la Santé et des Services sociaux selon laquelle une personne transportée pourra en principe être accompagnée par un parent ou un proche, puisqu'une place est prévue dans l'hélicoptère pour une telle personne. Je comprends néanmoins tout à fait que, pour des impératifs de sécurité,

¹ Service « Évacuations aéromédicales du Québec ».

l'embarquement de cette personne doit être autorisé par le pilote, selon les règles et conditions du transport aérien.

Je souhaite par ailleurs vous partager ma compréhension des conditions de mise en œuvre du projet et de leur impact sur l'exercice de la mission du Protecteur du citoyen. Ainsi, je désire attirer votre attention sur un aspect particulier du projet expérimental, soit le recours au régime d'examen des plaintes par les usagers.

L'article 3 du projet de *Conditions de mise en œuvre* du projet expérimental prévoit qu'« un usager qui reçoit des services de santé pendant un transport médical hélicoptéré a les mêmes droits et assume les mêmes obligations que s'il les recevait d'un établissement ». Le recours au régime d'examen des plaintes est un droit prévu aux articles 29 et suivants de la *Loi sur les services de santé et de services sociaux* (LSSSS). En conséquence, le régime d'examen des plaintes de la LSSSS devrait trouver application en cas d'insatisfaction d'un usager, tant à l'égard des services dispensés par EVAQ que de ceux réalisés par le personnel d'Airmédic inc.

D'autres articles du projet de *Conditions de mise en œuvre* précisent d'ailleurs que le CHU de Québec – Université Laval « assure l'encadrement clinique et l'assurance-qualité des interventions réalisées par le personnel médical d'EVAQ »². Il veille aussi « à la qualité des interventions réalisées par le personnel [d'Airmédic inc.] et des équipements, instruments et fournitures utilisés lors des transports visés par le projet »³. De plus, « les services dispensés par le personnel médical d'EVAQ dans le cadre du service de transport hélicoptéré, sont considérés être des services dispensés dans les installations du CHU de Québec – Université Laval pour les fins relatives à l'évaluation de leur qualité (...) »⁴.

Cependant, des informations reçues du ministère de la Santé et des Services sociaux par le Protecteur du citoyen dans le cadre de l'examen de l'Avis me laissent perplexes. On nous a indiqué que l'usager ou l'usagère qui souhaite se plaindre au sujet de la pratique professionnelle du personnel clinique autre que le médecin devra le faire auprès de l'ordre professionnel concerné. D'autre part, si le motif de l'insatisfaction concerne les équipements de l'entreprise, la plainte devrait, selon notre interlocuteur du Ministère, être formulée « auprès de l'employeur, c'est-à-dire Airmédic inc. ».

Selon le Protecteur du citoyen, cette interprétation n'est pas conforme à la volonté clairement exprimée à l'article 3 des *Conditions de mise en œuvre* de donner aux usagers et usagères qui utilisent ce service les mêmes droits et obligations que s'ils étaient restés dans l'établissement référent, d'autant qu'il s'agira pour ces personnes de soins et de services offerts par le système de santé publique. En conséquence, le Protecteur du citoyen estime que le régime d'examen des plaintes doit s'appliquer aux personnes utilisant les soins et services de ce transport hélicoptéré pendant le projet expérimental, comme il s'applique actuellement à celles transportées par ambulance. Au surplus, l'application du régime d'examen des plaintes permettrait au CHU de Québec – Université Laval et à son service EVAQ, dans le cadre de leur mandat, de tenir compte des motifs d'insatisfaction des usagers concernant la qualité de l'ensemble des interventions réalisées.

² *Conditions de mise en œuvre*, article 7, 3^e alinéa.

³ *Idem*, article 7, 4^e alinéa.

⁴ *Idem*, article 20, 1^{er} alinéa.

Considérant tout ce qui précède, il m'apparaissait important de vous partager mon interprétation afin de m'assurer de la protection des droits et des recours des citoyennes et des citoyens. Aussi, j'aimerais obtenir confirmation de votre part que vous partagez l'interprétation du Protecteur du citoyen quant à l'application du régime d'examen des plaintes.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération distinguée.

La protectrice du citoyen,

Marie Rinfret

c. c. M. Michel Fontaine, sous-ministre de la Santé et des Services sociaux

M^{me} Marie-Astrid Ospina D'Amours, secrétaire de la Commission de la santé et des services sociaux

M^{me} Carolyne Paquette, secrétaire de la Commission des institutions