



3RD SESSION, 36TH LEGISLATURE, ONTARIO  
48 ELIZABETH II, 1999

3<sup>e</sup> SESSION, 36<sup>e</sup> LÉGISLATURE, ONTARIO  
48 ELIZABETH II, 1999

## Bill 18

## Projet de loi 18

**An Act to promote patients' rights and  
to increase accountability in Ontario's  
health care system**

**Loi visant à promouvoir les droits des  
patients et à accroître l'obligation de  
rendre des comptes dans le système de  
soins de santé de l'Ontario**

**Mrs. Boyd**

**M<sup>me</sup> Boyd**

### Private Member's Bill

### Projet de loi de député

1st Reading     April 28, 1999  
2nd Reading  
3rd Reading  
Royal Assent

1<sup>re</sup> lecture     28 avril 1999  
2<sup>e</sup> lecture  
3<sup>e</sup> lecture  
Sanction royale



## EXPLANATORY NOTE

The Bill codifies the rights of residents of Ontario who receive health care services, in the form of a Patients' Bill of Rights.

The Bill provides for the appointment of a Health Care Standards Commissioner (an officer of the Legislature) who will perform functions such as participating in the setting of health care standards and the development of complaints procedures, monitoring health care standards and making recommendations to the Minister of Health and to the Legislature.

The Bill establishes whistleblower protection for the employees of providers of health care services.

The Bill requires conspicuous posting of copies of the Patients' Bill of Rights and of the whistleblower protection provisions.

## NOTE EXPLICATIVE

Le projet de loi codifie les droits des résidents de l'Ontario qui reçoivent des services de soins de santé, sous la forme d'une Déclaration des droits des patients.

Le projet de loi prévoit la nomination d'un commissaire aux normes en matière de soins de santé (un fonctionnaire de l'Assemblée législative) dont les fonctions consisteront notamment à participer à l'établissement de normes de soins de santé et à l'élaboration de marches à suivre relatives aux plaintes, à exercer une surveillance des normes de soins de santé et à faire des recommandations au ministre de la Santé et à l'Assemblée législative.

Le projet de loi prévoit des mesures de protection des dénonciateurs à l'intention des employés des fournisseurs de services de soins de santé.

Le projet de loi exige l'affichage bien en vue de copies de la Déclaration des droits des patients ainsi que des dispositions touchant la protection des dénonciateurs.

**An Act to promote patients' rights and to increase accountability in Ontario's health care system**

**Loi visant à promouvoir les droits des patients et à accroître l'obligation de rendre des comptes dans le système de soins de santé de l'Ontario**

Preamble

The *Canada Health Act* declares that the primary objective of Canadian health care policy is to protect, promote and restore the physical and mental well-being of residents of Canada through a public health care system, and asserts five commanding principles to ensure access to health care services is guaranteed to all without financial or other barriers. Those five principles are accessibility, universality, portability, comprehensiveness, and public administration and funding.

Because health care policy in Ontario has the same primary objective with respect to residents of Ontario, access to health care services in Ontario is a social right.

It is important to recognize that this primary objective is equally applicable at every stage of life and in every sector of Ontario's health care system. It is just as important in the growing areas of community services, long-term care and public health information as in more traditional forms of health care delivery in hospitals and physicians' offices.

To ensure equality of access and quality of outcome, it is desirable to extend the five principles of the *Canada Health Act* to the delivery of all health care services. It is also desirable to increase accountability in Ontario's health care system and to establish the rights and obligations of participants more clearly.

Therefore, Her Majesty, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of the Province of Ontario, enacts as follows:

Definitions

**1.** In this Act,

Préambule

La *Loi canadienne sur la santé* déclare que la politique canadienne de la santé a pour premier objectif de protéger, de favoriser et d'améliorer le bien-être physique et mental des habitants du Canada grâce à un système de soins de santé public, et fait valoir cinq principes dominants pour veiller à ce que l'accès aux services de soins de santé soit garanti à tous sans obstacles d'ordre financier ou autre. Ces cinq principes sont l'accessibilité, l'universalité, la transférabilité, l'intégralité ainsi que la gestion et le financement publics.

Parce que la politique de l'Ontario en matière de soins de santé a le même premier objectif à l'égard des résidents de l'Ontario, l'accès aux services de soins de santé en Ontario est un droit social.

Il importe de reconnaître que ce premier objectif s'applique de la même façon à toutes les étapes de la vie et dans tous les secteurs du système de soins de santé de l'Ontario. Cet objectif est tout aussi important dans les secteurs en croissance que sont les services communautaires, les soins de longue durée et l'information sur la santé publique que dans les formes plus traditionnelles de prestation de soins de santé dans les hôpitaux et les cabinets des médecins.

Afin d'assurer l'égalité d'accès et la qualité des résultats, il est souhaitable d'étendre les cinq principes de la *Loi canadienne sur la santé* à la prestation de tous les services de soins de santé. Il est également souhaitable d'accroître l'obligation de rendre des comptes dans le système de soins de santé de l'Ontario et de préciser les droits et les obligations des participants.

Pour ces motifs, Sa Majesté, sur l'avis et avec le consentement de l'Assemblée législative de la province de l'Ontario, édicte :

**1.** Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

Définitions

“Commissioner” means the Health Care Standards Commissioner appointed under section 3; (“commissaire”)

«commissaire» Le commissaire aux normes en matière de soins de santé nommé aux termes de l'article 3. («Commissioner»)

“health care services” includes,

«services de soins de santé» S'entend notamment de ce qui suit :

- (a) professional services provided by persons who are members as defined in the *Regulated Health Professions Act, 1991*,
- (b) community support services as defined in the *Long-Term Care Act, 1994*,
- (c) anything that is done for a therapeutic, preventive, palliative, diagnostic, cosmetic or other health-related purpose. (“services de soins de santé”)

- a) les services professionnels fournis par des personnes qui sont des membres au sens de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*;
- b) les services de soutien communautaire précisés dans la *Loi de 1994 sur les soins de longue durée*;
- c) tout ce qui est fait dans un but thérapeutique, préventif, palliatif, diagnostique ou esthétique, ou dans un autre but lié au domaine de la santé. («health care services»)

#### PATIENTS' BILL OF RIGHTS

#### DÉCLARATION DES DROITS DES PATIENTS

Patients' bill of rights

**2.** (1) Every resident of Ontario has the following rights:

**2.** (1) Les résidents de l'Ontario ont les droits suivants :

Déclaration des droits des patients

1. The right to receive all necessary health care services in a health care system that,
  - i. is accessible, universal, comprehensive and publicly administered and funded,
  - ii. offers freedom of choice,
  - iii. provides timely treatment,
  - iv. does not allow personal income to determine access to health care services, and
  - v. recognizes that every provider of health care services is a valued member of a multidisciplinary health care team.
2. The right to give or refuse consent to the provision of health care services.
3. The right to all information necessary to make fully informed health care choices, including information about who will provide particular services and about the qualifications of those providers.
4. The right to receive publicly funded health care of high quality in the home and in the community as well as in health care facilities.
5. The right to receive information, whether in a health care facility or in

1. Le droit de recevoir tous les services de soins de santé nécessaires dans le cadre d'un système de soins de santé qui se caractérise comme suit :
  - i. il est accessible, universel et complet et sa gestion et son financement sont publics,
  - ii. il offre la liberté de choix,
  - iii. il offre des traitements en temps opportun,
  - iv. il ne permet pas que le revenu des particuliers détermine l'accès aux services de soins de santé,
  - v. il reconnaît que chaque fournisseur de services de soins de santé est un membre important d'une équipe soignante multidisciplinaire.
2. Le droit de donner ou de refuser leur consentement à la fourniture de services de soins de santé.
3. Le droit d'obtenir tous les renseignements nécessaires pour faire des choix pleinement éclairés en matière de soins de santé, notamment des renseignements sur les personnes qui leur fourniront des services particuliers et sur les compétences de ces fournisseurs.
4. Le droit de recevoir des soins de santé de qualité dont le financement est public, tant à domicile et dans la collectivité que dans les établissements de soins de santé.
5. Le droit de recevoir de l'information, que ce soit dans un établissement de

the community, about choices that promote good health and measures that prevent illness and accident.

6. The right to be dealt with by health care service providers,
  - i. with courtesy and respect,
  - ii. in a manner that recognizes individual dignity and privacy and promotes individual autonomy,
  - iii. in a manner that recognizes and responds to individual needs and preferences, including those based on ethnic, spiritual, linguistic, familial and cultural factors,
  - iv. without mental, physical, sexual or financial abuse.
7. The right to participate in any assessment of personal care requirements and in the development of plans for care.
8. The right to make complaints, raise concerns and recommend changes without fear of interference, coercion, discrimination or reprisal.
9. The right to be informed of,
  - i. the laws, rules and policies affecting providers of health care services, and
  - ii. the procedures for initiating complaints about providers of health care services.
10. The right to confidentiality of health care records in accordance with the law.

soins de santé ou dans la collectivité, sur les choix qui favorisent une bonne santé et les mesures de prévention des maladies et des accidents.

6. Le droit d'être traités par les fournisseurs de services de soins de santé :
  - i. avec courtoisie et respect,
  - ii. d'une manière qui reconnaît la dignité et l'intimité individuelles et qui favorise l'autonomie individuelle,
  - iii. d'une manière qui reconnaît et satisfait les besoins et les préférences individuels, y compris ceux fondés sur des considérations ethniques, spirituelles, linguistiques, familiales et culturelles,
  - iv. sans subir de mauvais traitements d'ordre mental, physique ou sexuel et sans être exploités financièrement.
7. Le droit de participer à toute évaluation de leurs besoins en matière de soins personnels et à l'élaboration des programmes de soins.
8. Le droit de déposer des plaintes, de soulever des questions et de recommander des changements sans crainte d'être empêchés de s'exprimer, ni de faire l'objet de contraintes, de discrimination ou de représailles.
9. Le droit d'être informés :
  - i. d'une part, des lois, des règles et des politiques qui influent sur les fournisseurs de services de soins de santé,
  - ii. d'autre part, de la marche à suivre pour porter plainte au sujet des fournisseurs de services de soins de santé.
10. Le droit au maintien de la confidentialité des dossiers de soins de santé conformément à la loi.

Citation (2) Subsection (1) may be referred to as the Patients' Bill of Rights.

(2) Le paragraphe (1) peut être mentionné sous le nom de Déclaration des droits des patients. Mention

HEALTH CARE STANDARDS  
COMMISSIONER

COMMISSAIRE AUX NORMES EN MATIÈRE DE SOINS  
DE SANTÉ

Commissioner 3. (1) A Health Care Standards Commissioner shall be appointed by the Lieutenant Governor in Council, on the address of the Assembly.

Commissaire 3. (1) Le lieutenant-gouverneur en conseil nomme le commissaire aux normes en matière de soins de santé sur adresse de l'Assemblée. Commissaire

Officer of the Legislature (2) The Commissioner is an officer of the Legislature.

(2) Le commissaire est un fonctionnaire de l'Assemblée législative. Fonctionnaire de l'Assemblée législative

Functions	<p>(3) The Commissioner has the following functions:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. To promote understanding of and compliance with the Patients' Bill of Rights.</li> <li>2. To participate with the colleges of the regulated health professions, the Ontario Hospital Association, the Ontario Nursing Home Association, the Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors and the Association of Community Care Access Centres, in the development of standards of care, clinical best practices and standards for health facility management.</li> <li>3. To monitor the standards and practices referred to in paragraph 2 and to publish reports on such standards and practices, including their enforcement.</li> <li>4. To review annual reports made to the Minister of Health under the <i>Ministry of Health Appeal and Review Boards Act, 1998</i> and to make recommendations to the Minister in connection with the subject-matter of the reports.</li> <li>5. To make recommendations to the Legislature for improvements to be made to the laws and policies that govern health care services.</li> <li>6. To advise providers of health care services on the establishment of complaints procedures.</li> <li>7. To take action under section 4 (whistle-blowers' protection).</li> <li>8. To report to the Legislature annually.</li> </ol>	<p>(3) Le commissaire a les fonctions suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promouvoir la compréhension et le respect de la Déclaration des droits des patients.</li> <li>2. Participer avec les ordres des professions de la santé réglementées, L'Association des Hôpitaux de l'Ontario et les associations appelées Ontario Nursing Home Association, Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors et Association of Community Care Access Centres, à l'élaboration de normes de soins et des meilleures pratiques et normes cliniques aux fins de la gestion des établissements de santé.</li> <li>3. Surveiller les normes et pratiques visées à la disposition 2 et publier des rapports sur ces normes et pratiques, y compris leur mise en application.</li> <li>4. Étudier les rapports annuels présentés au ministre de la Santé aux termes de la <i>Loi de 1998 sur les commissions d'appel et de révision du ministère de la Santé</i> et faire des recommandations à ce dernier en ce qui concerne le contenu des rapports.</li> <li>5. Faire des recommandations à l'Assemblée législative en ce qui concerne les améliorations à apporter aux lois et aux politiques qui régissent les services de soins de santé.</li> <li>6. Conseiller les fournisseurs de services de soins de santé au sujet de l'établissement des marches à suivre relatives aux plaintes.</li> <li>7. Prendre les mesures prévues à l'article 4 (protection des dénonciateurs).</li> <li>8. Présenter chaque année des rapports à l'Assemblée législative.</li> </ol>	Fonctions
-----------	---	--	-----------

WHISTLEBLOWERS' PROTECTION

PROTECTION DES DÉNONCIATEURS

Purposes	<p>4. (1) The purposes of this section are,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) to protect employees of providers of health care services from adverse employment action for disclosing allegations of non-compliance with the Patients' Bill of Rights or a health care standard; and</li> <li>(b) to provide a means for making those allegations public.</li> </ol>	<p>4. (1) Le présent article a pour objet ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) protéger les employés des fournisseurs de services de soins de santé contre des mesures préjudiciables en matière d'emploi qui pourraient être prises contre eux pour avoir fait part des allégations de non-respect de la Déclaration des droits des patients ou d'une norme de soins de santé;</li> <li>b) prévoir un moyen de rendre publiques ces allégations.</li> </ol>	Objet
----------	---	---	-------

Disclosure	<p>(2) An employee of a health care service provider may disclose to the Commissioner information that is obtained in the course of</p>	<p>(2) L'employé d'un fournisseur de services de soins de santé peut divulguer au commissaire les renseignements qu'il obtient dans le</p>	Divulgation
------------	---	--	-------------

his or her employment and that the employee is otherwise required to keep confidential, for either or both of the following purposes:

1. To seek advice about the employee's rights and obligations.
2. To allow the information to be made public, if the employee believes that it may be in the public interest to do so.

Review, investigation and report

(3) The Commissioner shall review information disclosed to him or her under subsection (2) and may,

- (a) investigate the matter, if of the opinion that it is appropriate to do so; and
- (b) if the investigation reveals probable non-compliance with the Patients' Bill of Rights or with a health care standard, publish a report of the results of the investigation.

Patient confidentiality

(4) The Commissioner shall ensure that no identifying information about a patient is disclosed as a result of the Commissioner's activities under subsection (3).

No adverse employment action

(5) No provider of health care services or person acting on behalf of such a provider shall take adverse employment action against an employee because the employee has, acting in good faith, disclosed information under subsection (2).

Communication of information

**5. (1) Copies of the Patients' Bill of Rights and of section 4 of this Act (whistleblowers' protection) shall be posted in conspicuous locations in every health facility and in the place of business of every provider of health care services.**

Same

(2) Copies of the Patients' Bill of Rights shall be communicated by community care access centres to all persons receiving home care or community support services.

Commencement

**6. This Act comes into force on a day to be named by proclamation of the Lieutenant Governor.**

Short title

**7. The short title of this Act is the *Health Care Accountability and Patients' Bill of Rights Act, 1999*.**

cadre de son emploi et dont il est par ailleurs tenu de préserver le caractère confidentiel aux fins suivantes ou à une seule d'entre elles :

1. Obtenir des conseils sur les droits et obligations de l'employé.
2. Permettre que les renseignements soient rendus publics, si l'employé croit que cela est dans l'intérêt public.

(3) Le commissaire examine les renseignements qui lui sont divulgués en vertu du paragraphe (2) et peut :

- a) d'une part, enquêter sur la question, s'il est d'avis qu'une enquête est indiquée;
- b) d'autre part, si l'enquête révèle qu'il est probable que la Déclaration des droits des patients ou qu'une norme de soins de santé n'est pas respectée, publier un rapport sur les résultats de l'enquête.

Examen, enquête et rapport

(4) Le commissaire veille à ce qu'aucun renseignement identificateur concernant un patient ne soit divulgué par suite des activités prévues au paragraphe (3) qu'il mène.

Confidentialité de l'identité des patients

(5) Aucun fournisseur de services de soins de santé ni aucune personne agissant au nom d'un tel fournisseur ne doivent prendre des mesures préjudiciables en matière d'emploi contre un employé parce que celui-ci a divulgué, en toute bonne foi, des renseignements aux termes du paragraphe (2).

Mesures préjudiciables en matière d'emploi interdites

**5. (1) Des copies de la Déclaration des droits des patients et de l'article 4 de la présente loi (protection des dénonciateurs) sont affichées à des endroits bien en vue dans chaque établissement de santé et à l'établissement principal de chaque fournisseur de services de soins de santé.**

Communication des renseignements

(2) Les centres d'accès aux soins communautaires communiquent des copies de la Déclaration des droits des patients à toutes les personnes qui reçoivent des services de soins à domicile ou des services de soutien communautaire.

Idem

**6. La présente loi entre en vigueur le jour que le lieutenant-gouverneur fixe par proclamation.**

Entrée en vigueur

**7. Le titre abrégé de la présente loi est *Loi de 1999 sur l'obligation de rendre des comptes à l'égard des soins de santé et sur la Déclaration des droits des patients*.**

Titre abrégé