



## Politique

Section ORG	Page 1 de 15	Approuvé par : le conseil d'administration Date d'approbation : février 2006 Plus récente mise à jour : mai 2006 Prochaine révision : février 2008
-------------	--------------	---

### ***Politique sur la confidentialité et les renseignements personnels***

Le CSCCS a pour politique de préserver la confidentialité de tous les renseignements relatifs aux clients, aux employés et aux bénévoles. Les gens fournissent des renseignements personnels au Centre en faisant confiance à ce dernier. Cette information doit rester confidentielle. Il est donc important de ne pas la diffuser à l'extérieur du centre de santé sans autorisation et de ne pas non plus la faire circuler entre les employés autrement que pour des consultations pertinentes.

Le CSCCS reconnaît la dignité et la valeur de chaque personne ainsi que le droit qu'ont les gens d'avoir un contexte de soins qui soit sécuritaire, sûr et digne de confiance. Le client a le droit de recevoir des soins attentionnés et respectueux. Il a aussi le droit de prendre les décisions qui touchent sa santé.

La présente politique vise à éliminer la collecte, l'utilisation et la divulgation non appropriées de renseignements sur les clients, les employés et les bénévoles, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Centre. Elle n'a pas pour objectif d'empêcher les professionnels de discuter des renseignements sur les clients et sur les employés pour des raisons légitimes.

#### **Dix principes et marches à suivre orientant la politique sur la confidentialité du CSCCS :**

- la responsabilisation;
- les motifs justifiant la collecte des renseignements au CSCCS;
- l'obtention du consentement;
- les limites imposées à la collecte;
- les limites quant à l'utilisation, à la divulgation et à la rétention;
- l'exactitude;
- les mesures de protection;
- l'ouverture;
- l'accès aux renseignements par les personnes concernées;
- la contestation de la conformité.

#### **Définitions :**

##### *Renseignements personnels*

La présente politique aborde l'utilisation des renseignements personnels que l'on détient sur les clients, les employés et les bénévoles. L'information personnelle désigne tout renseignement concret ou subjectif, enregistré ou non, qui concerne une personne identifiable. Parmi les exemples, mentionnons l'âge, le nom, la grandeur, le poids, les dossiers médicaux, les numéros d'identité, le revenu, l'origine ethnique, le groupe sanguin, les opinions, les évaluations, les commentaires, le statut social, les mesures disciplinaires, les dossiers sur les employés, les dossiers de crédit, les dossiers d'emprunt et les intentions (p. ex., de changer d'emploi).

Les renseignements personnels sur les employés ne comprennent pas le nom, le titre du poste, le numéro de téléphone au travail ni l'adresse au travail ni tout renseignement qui pourrait apparaître sur une carte professionnelle.

### **Section 1 : responsabilisation**

Le CSCCS est responsable des renseignements personnels dont il a la maîtrise et il est chargé d'en préserver la confidentialité en tout temps. Tous les employés du CSCCS ont cette responsabilité. Notre responsabilité de protéger l'information entraîne également l'assurance que les tierces parties maintiennent le même niveau de confidentialité que le CSCCS.

On s'attend à ce que les employés, les bénévoles, les étudiants, les chercheurs et les associés qui ont accès aux renseignements sur les clients et les employés respectent la politique sur la confidentialité. Lors de l'orientation qu'ils suivent sur le Centre, on leur demande de signer un serment de confidentialité indiquant qu'ils comprennent les dix principes de la présente politique et qu'ils acceptent de les respecter. Une copie de la déclaration signée est versée aux dossiers du service du personnel. L'obligation de préserver la confidentialité reste en vigueur même après le licenciement.

Il incombe au directeur de chaque service de veiller à ce que l'on sensibilise toute personne ayant accès aux renseignements sur les clients et les employés quant aux politiques et aux marches à suivre relatives à la confidentialité et à ce que chaque personne signe le serment de confidentialité.

### **L'agent de protection de la vie privée**

Le rôle de l'agent de protection de la vie privée consiste à fournir du soutien au public et aux employés en ce qui concerne la sensibilisation aux marches à suivre sur la confidentialité et le respect de ces dernières. Cette personne joue un rôle crucial pour ce qui est de préserver la responsabilisation quant à la confidentialité relativement aux clients, aux employés et aux bénévoles, au CSCCS. Le directeur général nomme l'agent de protection de la vie privée désigné. La personne occupant ce poste reçoit l'appui de la haute direction et elle a le pouvoir d'intervenir sur des questions de vie privée se rapportant à toute activité du CSCCS. On fournira le nom ou le titre de cet agent tant à l'interne qu'à l'externe, pour veiller à ce que les gens aient accès à ce dernier ou à cette dernière.

### **Section 2 : motifs justifiant la collecte des renseignements au CSCCS**

Des renseignements seront recueillis auprès des clients-participants ou des employés, ou de tierces parties pour des motifs précis. En voici des exemples.

#### **Genres de renseignements recueillis au CSCCS :**

- aspects sociodémographiques;
- antécédents médicaux (détails);
- numéros d'identité, numéros de cartes;
- membres de la famille et autres personnes-ressources;
- conditions de logement, éducation, médecins;
- questions juridiques (intervention de la Société d'aide à l'enfance, situation en matière de probation, Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées);

- vérification du dossier criminel (employé);
- tout renseignement dont nous aurions besoin pour offrir des soins de qualité aux clients.

#### **Motifs de la collecte des données :**

- pour offrir des soins directs;
- pour communiquer avec des clients ou des bénévoles au sujet de prochains événements;
- pour soumettre des renseignements exigés par les organismes de financement (p. ex. : ministère de la Santé et des Soins de longue durée);
- pour planifier des programmes et des services;

pour embaucher des personnes;  
pour améliorer la qualité (p. ex. : évaluation et vérification des tableaux);  
pour toute autre raison qu'exigerait l'offre des services.

Le CSCCS ne recueillera pas plus de renseignements que ceux dont il aura besoin en vue d'un objectif identifié.

### **Section 3 : obtention du consentement**

Il faut obtenir le consentement valide et éclairé de la personne pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels, sauf ceux qui sont exigés en vertu de la loi.

### **Section 4 : limites imposées à la collecte**

Le CSCCS limite la quantité et le genre de renseignements recueillis à ce qui est nécessaire en vue de l'objectif identifié et à ce qu'il faut pour garantir l'offre de services de qualité.

### **Section 5 : limites quant à l'utilisation, à la divulgation et à la rétention**

Le CSCCS utilise ou divulgue les renseignements personnels seulement aux fins pour lesquelles on les a recueillis, à moins que la personne ne consente autrement ou à moins que l'utilisation ou la divulgation ne soit autorisées par la Loi (LPRPS et LPRPDE).

### **Accès des employés et divulgation**

Le CSCCS s'efforce d'offrir une gamme de programmes et de services qui sont holistiques et qui reconnaissent qu'une multitude de facteurs peuvent influencer sur la santé et le bien-être d'un client.

Comme nous nous efforçons de servir les clients de façon holistique en leur donnant accès à divers programmes qui répondent le mieux possible à leurs besoins, il est important d'avoir de bonnes voies de communication entre les fournisseurs de services et le personnel des programmes du Centre, pour veiller à utiliser les services aussi efficacement que possible. Il y a des façons tant officielles que non officielles d'échanger l'information, depuis les consultations verbales jusqu'aux formules de renvoi et aux soins partagés.

On informera les clients qu'il doit se produire une certaine divulgation entre les fournisseurs si l'on veut maintenir ou fournir un degré approprié de consultation ou de supervision, ou aux fins de continuité des soins lorsqu'il y a changement de fournisseur.

Il arrive qu'un client demande que certains membres du personnel ou certaines tierces parties n'aient pas accès à son dossier ou à une partie de l'information que renferme ce dernier (accès à l'information refusé). Le client doit cependant comprendre que sa demande pourrait limiter les services fournis.

### **Renvois**

Si le fournisseur renvoie un client à un professionnel externe, ce dernier peut exiger d'obtenir certains renseignements sur le client pour évaluer ce dernier. Le consentement est sous-entendu si le client accepte le renvoi. L'obtention d'un consentement écrit est obligatoire si la tierce partie n'est pas un professionnel des soins de santé.

### **Rétention et élimination**

On devrait conserver tous les dossiers des clients selon l'annexe sur la rétention des dossiers du Centre. Les renseignements contenus dans le dossier appartiennent au client, mais le dossier physique appartient au Centre.

*Objectifs de la rétention :*

- faciliter l'offre de service à une date ultérieure;
- fournir des données historiques en vue de l'identification ou de la vérification future des faits;
- fournir de la documentation quant à la collecte et à la recherche statistiques.

## **Section 6 : l'exactitude**

Il incombe au personnel du Centre :

- de créer et de tenir des dossiers sur les clients qui soient clairs, concis, complets et professionnels et qui favorisent l'offre de soins au client;
- de minimiser la possibilité d'utiliser des renseignements erronés en prenant une décision au sujet de la personne ou en divulguant de l'information à de tierces parties.

### *Modifications*

Les dossiers ne seront modifiés que si des erreurs ont été commises lors de l'inscription des renseignements (pas en cas de mauvaises décisions).

## **Section 7 : utilisation de mesures de protection appropriées**

Des mesures de protection qui conviennent à la sensibilité de l'information visent à protéger les renseignements personnels. Ces derniers seront protégés contre la perte ou le vol (peu importe le format servant à les sauvegarder). On aura recours à des mesures de protection appropriées pour offrir la protection nécessaire, y compris à des mesures matérielles (restriction de l'accès aux bureaux, etc.), à des outils technologiques (mots de passe, etc.), à des contrôles officiels (ententes de confidentialité, etc.). Les employés auront accès aux ordinateurs, aux dossiers et aux autres renseignements enregistrés du CSCCS et de ses programmes seulement tel qu'ils y auront été autorisés et selon ce qui sera nécessaire à une prestation efficace des programmes.

Les dossiers et autres renseignements documentés qui sont confidentiels quant aux clients ou aux employés appartiennent au CSCCS, à qui il incombe de prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger l'information contre la perte, le feu, le vol, la dégradation, l'altération, l'accès ou la copie par des personnes non autorisées.

## **Section 8 : l'ouverture**

Le CSCCS met facilement à la disposition des employés, du conseil d'administration, des bénévoles, des étudiants, des associés et des clients des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques en ce qui concerne la gestion des renseignements personnels.

Le CSCCS veillera à ce que les politiques et les pratiques soient compréhensibles et facilement accessibles.

Les éléments suivants seront également mis à la disposition de tous les employés et clients :

- nom ou titre de la personne qui est chargée des politiques et des pratiques en matière de protection de la vie privée chez le CSCCS;
- nom ou titre de la personne à qui on devrait transmettre les demandes d'accès;
- la façon dont une personne peut avoir accès aux renseignements personnels que l'on détient à son sujet;
- la façon de formuler des commentaires ou des plaintes ou de se renseigner sur les questions relatives à la vie privée;
- des brochures ou autres renseignements qui expliquent les politiques, les normes ou le code de confidentialité du CSCCS.

## **Section 9 : accès aux renseignements par les personnes concernées**

Si un client en fait la demande, on doit l'informer de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels que l'on détient à son sujet et on doit lui donner accès à cette information.

Une personne doit pouvoir contester l'exactitude et l'exhaustivité de l'information et pouvoir faire ajouter ses demandes de correction à son dossier. Un client peut demander que son médecin praticien apporte

une correction à son dossier de soins de santé. Cette correction sera ajoutée au dossier, mais la version originale ne sera pas modifiée. Si une correction est demandée mais n'est pas apportée, le client peut formuler une déclaration de désaccord, sur la formule de « révision du dossier personnel », laquelle est conservée dans le dossier du client, et le client peut transmettre sa plainte à l'agent de protection de la vie privée ou à d'autres agents pertinents.

### **Libre accès du client**

1. Un client a généralement le droit de consulter le dossier que le Centre conserve à son sujet. Le client peut lire le dossier, obtenir une photocopie de son propre dossier ou recevoir l'information verbalement ou sous forme de lettre sommaire rédigée par son médecin praticien. Si un client demande à consulter son dossier à des fins juridiques, le médecin praticien consulte le client et l'avocat du CSCCS, au besoin. Le client doit signer une formule de consentement à la divulgation de l'information avant que le dossier ne puisse être transmis à son représentant.
2. Tout client, peu importe son âge, a droit à la confidentialité relativement aux soins de santé qu'il reçoit. Cependant, la divulgation de renseignements relatifs à des clients lucides ayant moins de 16 ans doit être jugée au cas par cas.
3. On ne doit pas permettre au parent ou tuteur d'un enfant qui est âgé de 16 ans ou plus d'avoir accès à tout renseignement ou dossier se rapportant au client sans avoir obtenu la permission écrite de ce dernier. (Consulter la section sur l'aptitude à consentir.)
4. Dans un délai de 30 jours, le CSCCS ou bien rendra le dossier demandé disponible, ou bien informera par écrit la personne du motif pour lequel l'accès au dossier est refusé ainsi que du droit qu'elle a d'en appeler du refus, auprès du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

Le délai normal de réponse de 30 jours peut être prolongé d'un maximum de 30 jours supplémentaires, selon les critères précis suivants :

- si le fait de répondre à la demande dans le délai initial de 30 jours nuit de façon déraisonnable aux activités du CSCCS;
- s'il faut plus de temps pour tenir des consultations;
- s'il faut plus de temps pour convertir les renseignements personnels en médias substitués;
- si le CSCCS prolonge le délai, l'employé doit en aviser la personne ayant soumis la demande dans les 30 jours suivant la réception de la demande, et informer la personne du droit qu'elle a de se plaindre au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

### **Exceptions**

Le CSCCS peut refuser à une personne l'accès à une partie ou à la totalité de son dossier de renseignements personnels si on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un tel accès : puisse nuire à la personne ayant soumis la demande ou nuire à une autre personne; puisse de façon injustifiée empiéter sur la vie privée d'une autre personne ou en révéler l'identité; puisse enfreindre une autre loi.

### **Section 10 : contestation de la conformité**

Toute personne (employé, client, etc.) peut lancer une contestation quant au respect des principes ci-dessus auprès de l'agent de protection de la vie privée.

Le CSCCS :

- mettra à la disposition des gens un processus de plainte simple et facilement accessible (voir la politique sur la rétroaction des clients);
- informera les plaignants des recours possibles;
- enquêtera sur toutes les plaintes reçues;

- enquêtera sur toute violation en matière d'information et y remédiera, en tenant compte de l'intérêt supérieur du client;
- prendra des mesures appropriées pour rectifier les pratiques et les marches à suivre quant à la manipulation de l'information;
- inscrira la nature de la plainte et sa date de réception.

L'agent de protection de la vie privée examinera toutes les plaintes et modifiera la politique au besoin; il veillera à ce que la réponse à la plainte respecte les droits et le délai prévus par la loi. L'agent avisera le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, le cas échéant.

## **Marche à suivre en matière de confidentialité**

### **1. Responsabilisation**

#### **Confidentialité des renseignements sur les employés et le Centre**

*Renseignements sur les employés, les bénévoles et les étudiants*

Tout employé, bénévole et étudiant doit maintenir la confidentialité quant aux employés, aux bénévoles et aux étudiants du Centre, particulièrement en ce qui concerne les dossiers du personnel et les dossiers d'emploi.

#### *Activités commerciales*

Un employé ou un bénévole ne doit pas divulguer les activités commerciales du Centre; il ne doit pas utiliser à ses propres fins ou aux fins d'un autre organisme, d'une autre entreprise ou d'une autre personne tout renseignement qu'il peut obtenir relativement aux activités du Centre, conformément à la politique sur les conflits d'intérêts.

### **Section 2 : motifs de la collecte des renseignements au CSCCS**

Les membres du personnel doivent identifier les raisons pour lesquelles on recueille des renseignements personnels, avant la collecte ou au moment de cette dernière, en expliquant pourquoi ces renseignements sont nécessaires et à quoi ils serviront.

On définira aussi clairement et aussi précisément que possible l'objectif de la collecte des données pour veiller à ce que la personne puisse comprendre à quoi servira l'information ou comment elle sera divulguée.

Tout nouveau motif de collecte de l'information sera identifié et on obtiendra le consentement de la personne avant d'utiliser les renseignements.

On doit informer les clients ou les employés, soit verbalement, soit par écrit, de toutes les raisons pour lesquelles on recueille de l'information.

Tous les consentements obtenus seront enregistrés pour en faciliter la consultation dans le dossier du client ou de l'employé, au cas où une personne demanderait un compte rendu de ces renseignements.

### **Section 3 : obtention du consentement**

On doit informer le client ou l'employé, d'une façon sensée, de l'objectif visé par la collecte, par l'utilisation ou par la divulgation des renseignements personnels. Le consentement n'est valable que si la personne comprend comment on utilisera les renseignements détenus à son sujet.

On obtiendra le consentement de la personne avant la collecte ou au moment de cette dernière, et lorsqu'on identifiera une nouvelle utilisation.

La prestation des services ne sera pas assujettie à la divulgation de l'information, à moins qu'on ait besoin des renseignements demandés pour fournir un service précis.

On expliquera au client ou à l'employé les conséquences du retrait de son consentement.

Dans le cas d'une personne qui n'est pas apte à consentir, on obtiendra le consentement d'une personne chargée de prendre des décisions au nom d'autrui appropriée (voir l'annexe).

#### **Consentement valable et éclairé**

*Un consentement éclairé* signifie que le client, l'employé ou la personne chargée de prendre des décisions au nom d'autrui a reçu l'information dont une *personne raisonnable, dans les mêmes circonstances*, aurait besoin pour décider des avantages et des risques qu'il y a à fournir des renseignements et pour déterminer un plan d'action de rechange et les conséquences de ne pas fournir les renseignements.

Le consentement écrit est toujours préférable au consentement verbal. La formule de consentement écrit doit être approuvée par l'agent de protection de la vie privée. Cependant, si on ne peut obtenir un consentement écrit dans une certaine situation, on devrait ajouter une note dans le dossier du client en indiquant l'heure et la date à laquelle on a obtenu le consentement verbal et le motif de la divulgation. Les exigences d'un consentement valable s'appliquent tant au consentement verbal qu'écrit.

### **Exigence d'un consentement valable**

Un consentement valable respecte les critères suivants :

- le consentement doit être donné volontairement;
- le client doit être apte à consentir, physiquement et mentalement;
- le client doit avoir été bien informé.

On devrait respecter les critères suivants pour veiller à obtenir un consentement éclairé :

le fournisseur de services doit divulguer au client la nature de la collecte des renseignements, l'objectif visé, tout risque et les conséquences du refus de consentir; le médecin praticien doit répondre à toute question précise que le client poserait quant aux risques, aux à-côtés ou à toute autre conséquence prévisible que supposerait la collecte de l'information; on doit toujours permettre au client de poser des questions ou de révoquer son consentement.

Le médecin praticien doit noter, dans le dossier du client, si des explications sur le consentement ont été fournies et quand, puisque cela peut confirmer le fait qu'on ait bien informé le client.

En cas de barrière linguistique, l'interprétation sera assurée soit par un membre de la famille, soit par un interprète fourni par le CSCCS. Le client devrait pouvoir choisir entre le recours à un membre de la famille ou à un interprète.

### **Aptitude à consentir**

Une personne inapte ne peut pas donner un consentement valable. Si un médecin praticien détermine qu'un client est inapte au consentement, c'est alors la personne chargée de prendre des décisions au nom d'autrui appropriée qui doit décider. Tous les droits d'une personne s'appliquent à une personne qui a été autorisée à agir au nom d'une autre.

Les gens qui sont jugés être inaptes dans un cas ne sont pas nécessairement inaptes dans tous les cas, de sorte qu'ils pourraient être aptes à consentir dans une situation ultérieure.

Les gens ont le droit de prendre des décisions déraisonnables, pourvus qu'ils soient aptes et qu'ils puissent démontrer comprendre pleinement les conséquences de leurs décisions.

Si l'on met en doute la capacité mentale d'un patient :

- le principal fournisseur de services décide si le client est apte ou non à comprendre la nature et les conséquences de son consentement;
- s'il est incapable d'émettre une opinion, le principal fournisseur de services consulte un second fournisseur, de préférence un psychiatre;
- le principal fournisseur de services note dans le dossier du client qu'on a entrepris un test d'aptitude et tenu une consultation, ainsi que la conclusion à laquelle on en est arrivé;
- la personne chargée de prendre des décisions au nom d'autrui appropriée doit prendre les décisions si une personne inapte ne peut pas fournir un consentement valable (voir l'annexe A);
- aux termes de la loi, la conclusion d'inaptitude engendre des obligations en ce qui concerne la fourniture de renseignements au client (voir l'annexe B).

### **Cas où le consentement n'est pas requis (exceptions)**

Nota : Dans les cas de violence (ce qui signifie des blessures possibles aux employés, aux bénévoles ou à d'autres clients) ou en ce qui concerne les clients frappés d'interdiction, prière de consulter la politique sur la violence et la politique sur les clients frappés d'interdiction du CSCCS pour obtenir des détails

supplémentaires et connaître la marche à suivre. Conformément aux clauses décrites ci-dessous, ces situations annulent les exigences et les marches à suivre courantes quant au consentement. On s'attend cependant à ce que seule l'information qui est nécessaire à contrecarrer le risque ne soit divulguée.

#### *Responsabilité potentielle du Centre*

Sur l'autorisation du directeur général, on devrait fournir le dossier du client à l'avocat du Centre, à l'assureur responsabilité, à un expert en sinistres ou à un avocat qui agit au nom de l'assureur du Centre.

#### *Assignations à témoigner, mandats de perquisition, ordonnances d'un tribunal*

Si l'on se fait signifier une assignation à témoigner, un mandat de perquisition ou une autre ordonnance d'un tribunal, on devrait tout faire pour en respecter rigoureusement les conditions. On avisera immédiatement le directeur général ou le directeur des programmes de façon à ce qu'on puisse demander un avis juridique le cas échéant.

#### *Mauvais traitements infligés aux enfants*

Si l'on a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant fait l'objet ou a pu faire l'objet de mauvais traitements, on doit signaler rapidement à la Société d'aide à l'enfance le soupçon et les renseignements sur lesquels on s'appuie.

#### *Enquêtes par les ordres et les coroners*

On doit mettre les dossiers à la disposition des enquêteurs qui seraient nommés par les organismes suivants, sur demande : l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, le Royal College of Dental Surgeons of Ontario, le Coroner ou tout autre organisme de réglementation ou professionnel le cas échéant. De tels enquêteurs devraient d'abord fournir une preuve de leur nomination. On devrait aviser immédiatement le directeur général ou le directeur des programmes de ces demandes.

#### *Prévention de préjudice imminent*

Si un fournisseur de soins croit devoir divulguer des renseignements sur un client pour prévenir un préjudice grave et imminent soit à un client (p. ex. : le client menace de se suicider), soit à une tierce partie (p. ex. : le client menace de faire du mal à quelqu'un d'autre), on divulgue seulement la quantité d'information que l'on juge nécessaire à contrecarrer le préjudice potentiel. Bien qu'il faille traiter de telles questions au cas par cas, le membre du personnel en cause informera son gestionnaire ou le directeur général de sa décision et de la mesure prise.

#### *Commission des accidents du travail*

Les rapports relatifs à un travailleur blessé doivent être fournis, sur demande écrite de la Commission des accidents du travail.

#### *Maladies transmissibles*

Un fournisseur qui croit qu'une personne est infectée d'une maladie transmissible doit le signaler au médecin hygiéniste, conformément à la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* et selon les règlements connexes.

#### *En cas d'urgence*

Si le client est inapte à consentir, un médecin praticien a le devoir de faire ce qui est immédiatement nécessaire, sans consentement. Dans des circonstances exceptionnelles où l'on veut protéger la vie, la santé ou la sécurité, il peut être nécessaire d'échanger des renseignements essentiels avec d'autres personnes sans avoir obtenu le consentement du client.

Ainsi, on peut devoir transmettre des renseignements à un organisme gouvernemental qui les a demandés, qui a identifié son autorité légitime et qui indique que la divulgation vise à mettre en application, à mener une enquête ou à réunir des renseignements relatifs à une loi fédérale, provinciale ou étrangère quelconque; on doit aussi transmettre ces renseignements à un organisme gouvernemental qui soupçonne que l'information se rapporte à la sécurité nationale ou à la conduite d'affaires internationales, ou les transmettre aux fins de l'administration de toute loi fédérale ou provinciale.

On peut devoir transmettre des renseignements à un organisme d'enquête nommé dans les règlements pris en application de la *Loi* ou à un organisme gouvernemental sur l'initiative de l'organisme, si ce dernier croit que l'information se rapporte à une violation d'une entente ou à une infraction commise à l'égard d'une loi fédérale, provinciale ou étrangère, ou s'il soupçonne que l'information a trait à la sécurité nationale ou à la conduite d'affaires internationales.

On peut devoir transmettre des renseignements si la loi l'exige. Divulgarion d'information à un service de police : aucun employé ne doit divulguer des renseignements sur la santé à un service de police quelconque sans présentation d'un mandat de perquisition ou sans le consentement écrit du client.

On peut devoir transmettre des renseignements aux fins de statistiques, d'une étude spécialisée ou de travaux de recherche (on doit obtenir l'approbation en vertu de la politique sur les recherches du CSCCS).

### **Dossiers sur les divulgations obligatoires**

Le Centre conservera un dossier de tous les mandats de perquisition et de toutes les assignations à témoigner qui auront été exécutés contre lui. Les employés aviseront le directeur général ou la personne désignée avant de se conformer à de telles exigences. Les employés feront de leur mieux pour soumettre une copie des documents demandés et conserver les originaux. Si cela est impossible, il faudra toujours copier les documents avant de délivrer les originaux. Toutes les copies devront porter la date à laquelle elles auront été faites et porter clairement la mention « copie ».

### **Section 4 : limites imposées à la collecte**

Les membres du personnel :

- limiteront la quantité et le genre de renseignements recueillis à ce qu'exige l'intention identifiée;
- veilleront à pouvoir expliquer pourquoi l'information est nécessaire;
- veilleront à ce qu'il y ait un motif justifié d'obtenir et d'enregistrer des renseignements au sujet d'un client;
- si des clients qui, par exemple, sont victimes de mauvais traitements, demandent à leur conseiller de ne pas enregistrer des renseignements par crainte d'assignation à témoigner, les fournisseurs doivent agir dans l'intérêt supérieur du client. Ils doivent prendre des notes honnêtes qui vont dans l'intérêt supérieur de la continuité des soins. Les fournisseurs doivent toujours être conscients des exigences minimales des normes juridiques et professionnelles en ce qui concerne l'enregistrement de l'information.

### **Section 5 : limites quant à l'utilisation, à la divulgation et à la rétention**

Les membres du personnel :

- utilisent ou divulguent des renseignements personnels seulement aux fins pour lesquels on les a recueillis, à moins que la personne ne consente à un autre usage ou à moins que l'utilisation ou la divulgation ne soit autorisée par la loi;
- conservent les renseignements personnels seulement tant qu'il est nécessaire de le faire pour se conformer aux objectifs;
- conservent les renseignements personnels ayant servi à prendre une décision au sujet d'une personne durant une période raisonnable; cela devrait permettre à la personne d'obtenir l'information après que la décision ait été prise et de chercher à obtenir réparation;
- documentent toute nouvelle utilisation des renseignements personnels et obtiennent les consentements nécessaires;
- en communiquant avec d'autres fournisseurs, il est important de se souvenir que l'objectif de toute communication devrait être de veiller à ce que nous puissions offrir les meilleurs services possible; il est également important que les clients comprennent bien le genre de communication qui peut avoir lieu entre les fournisseurs, de façon à pouvoir prendre une décision éclairée quant à l'utilisation des services du CSCCS.

### **Accès aux renseignements sur les clients et les employés**

*Personnel autorisé*

On devrait limiter les renseignements personnellement identifiables aux cas suivants :

- aux employés qui fournissent des services aux clients ainsi qu'à leur supérieur;
- aux employés qui sont affectés à la collecte et à la mise en tableaux des données;
- au personnel administratif approprié;
- aux bénévoles et aux étudiants qui doivent avoir accès à des parties des dossiers des clients pour terminer leur travail ou leurs recherches.

Les discussions sur les cas, les consultations, les examens et les traitements sont confidentiels. C'est la sécurité des employés, des clients ou des bénévoles qui doit l'emporter (consulter les politiques et les marches à suivre sur la violence et les clients frappés d'interdiction). Dans tous les cas cependant, on divulgue la quantité minimale de renseignements que l'on juge nécessaire à contrecarrer un préjudice potentiel.

Les employés n'ont pas besoin d'identifier les clients de quelque façon que ce soit pour résoudre des problèmes ou pour trouver à ces personnes des ressources appropriées.

Si des membres du personnel ont des clients communs, ils peuvent identifier ces derniers durant des discussions. Il est essentiel de consulter les employés pour tenir les fournisseurs au courant de renseignements nouveaux et pertinents quant à un client, pour chercher à consulter et à superviser pour ce qui est de servir un client ou pour élaborer un programme de soins quant à un client.

Il peut arriver qu'un client veuille demander que certains employés ou certaines tierces parties n'aient pas accès à son dossier ou à une partie de l'information qui s'y trouve (accès à l'information refusé). On énumérera ces employés ou ces tierces parties dans la section des commentaires de la fiche d'avertissement quant au client. On pourrait devoir aviser ces personnes et parties que certains renseignements ne leur sont pas accessibles : il revient au personnel effectuant le renvoi de décider d'informer les employés ou le tiers fournisseur que l'accès à certains renseignements est refusé. On fera cela en tenant compte de l'intérêt supérieur du client. Ces employés ou tierces parties n'auront pas accès à toute partie du tableau qui pourrait renfermer les renseignements dont l'accès est refusé. Le client doit cependant être conscient des conséquences négatives que cela pourrait avoir sur les services, y compris de la possibilité que sa demande puisse nous empêcher de le servir. Le paragraphe ci-dessus vise aussi les renseignements sur les employés.

### **Tenue courante des dossiers quant aux limites de divulgation**

- On retourne tous les dossiers dans l'aire désignée, à la fin de la journée.
- On garde fermés les carnets de rendez-vous et les livres d'inscription lorsqu'on ne les utilise pas.
- On ne discute pas des cas ni des clients dans les aires ouvertes, comme les aires d'attente, la cuisine, la salle à manger et les couloirs.
- On garde les conversations téléphoniques aussi privées que possible.
- On ne laisse jamais des données sur des clients affichées sur des écrans d'ordinateur, là où des passants pourraient les voir ni sur le comptoir du centre des communications.
- Les clients pourraient ne pas vouloir qu'on les salue hors de l'emplacement. Les employés, sauf les travailleurs des services d'approche, devraient donc attendre que les clients amorcent le contact.
- Les fournisseurs peuvent prendre des notes non officielles au sujet de leurs clients (messages téléphoniques, etc.) qui ne seront nécessaires que temporairement. Bien que ces notes ne puissent pas nécessairement être intégrées au dossier du client, on devrait leur accorder le même niveau de confidentialité et suivre les mêmes pratiques de confidentialité. Lorsqu'on jette des notes non officielles, on devrait veiller à les détruire de façon appropriée.

### **Renvois**

Si un médecin praticien renvoie un client à un professionnel à l'extérieur du CSCCS pour fins de soins, ce professionnel a besoin de certains renseignements sur le client pour évaluer ce dernier. Le consentement est sous-entendu si le client accepte le renvoi. Il faut obtenir un consentement écrit si la tierce partie n'est pas un professionnel des soins de la santé, si on échange des renseignements sur lesquels on ne s'est

pas entendu lors du renvoi initial ou si on transmet un tableau complet. En cas de doute, remplir une formule de consentement écrit.

### **Demandes de renseignements**

Les tierces parties devraient soumettre leurs demandes de renseignements par écrit. On verse la lettre dans le dossier du client ou de l'employé. On devrait noter quels renseignements ont été divulgués, quand et par qui.

Sauf dans les cas où la loi l'exige, on ne divulgue jamais des renseignements sur les clients et les employés sans un consentement signé et daté ou sans avoir obtenu celui de la personne chargée de prendre des décisions au nom du client.

Si un fournisseur de services de l'extérieur du CSCCS demande des données, la formule originale signée du consentement à la divulgation d'information de ce service externe est acceptée comme autorisation ou bien le client peut signer une formule de « consentement à la divulgation de l'information » du CSCCS.

### **Lignes directrices sur la divulgation de renseignements sur les clients et les employés à des tierces parties**

Les dossiers appartiennent au Centre. On ne doit pas céder les originaux.

Il doit y avoir une formule de consentement écrit autorisant la divulgation de renseignements sur le client, signée par ce dernier ou par une personne autorisée si le client est inapte. De plus, le contenu du consentement écrit doit préciser la ou les tierces parties à qui l'information doit être divulguée. On doit numéroter chaque page avant de copier des dossiers. On ne devrait pas divulguer de renseignements au téléphone sans avoir obtenu un consentement verbal ou sans détenir une formule de consentement à la divulgation de l'information et sans être certain de l'identité de la personne qui soumet la demande au téléphone. On devrait verser au dossier du client l'original de la demande écrite et inclure une note indiquant quels renseignements ou quels dossiers ont été divulgués et par qui.

### **Rétention et élimination**

On doit conserver tous les dossiers des clients selon le barème de rétention des dossiers du Centre.

#### **Objectif de la rétention :**

- pour faciliter la fourniture de services à l'avenir;
- pour fournir des données historiques quant à l'identification ou à la vérification de faits à l'avenir;
- pour fournir de la documentation quant à la collecte de statistiques et à de la recherche.

#### **Durée de rétention**

On devrait conserver les dossiers médicaux durant dix ans après que le client ait atteint l'âge de 18 ans ou, dans le cas de ceux qui ont plus de 18 ans, durant dix ans à partir de la date de la dernière inscription au dossier. Les dossiers dont on pourrait avoir besoin pour offrir des soins continus au client, pour se défendre contre une poursuite, pour répondre à une exigence du régime d'assurance-santé du gouvernement ou d'un autre service de délivrance des licences devraient être conservés plus longtemps, au besoin.

Un dossier est considéré être « inactif » cinq ans après la dernière inscription. Après la période initiale de cinq ans, les dossiers seront entreposés de façon sécuritaire au sous-sol, durant cinq autres années.

On conserve les dossiers informatisés des clients qui ont cessé de visiter le Centre. Les dossiers informatiques de tels clients portent la mention « inactif ».

On conserve les dossiers sur les employés durant sept ans après la dernière inscription.

### **Élimination des dossiers**

On établira un échéancier régulier de destruction des dossiers sur les clients et les employés, conformément au calendrier de rétention des dossiers du Centre.

On effectuera un examen annuel pour identifier les dossiers des clients à détruire, conformément au calendrier de rétention des dossiers du Centre. On devrait détruire les dossiers par déchiquetage. On créera et on tiendra un registre identifiant tous les dossiers des clients qui auront été détruits. Ce registre indiquera le numéro du dossier, le nom du client et la date de destruction du dossier.

### **Section 6 : l'exactitude**

Il incombe au personnel du Centre :

- de créer et de tenir des dossiers des clients qui soient clairs, concis, complets et professionnels et qui favorisent la prestation de soins aux clients;
- de minimiser la possibilité d'utiliser des renseignements inexacts en prenant une décision quant à la personne ou en divulguant de l'information à des tierces parties.

### **Modifications**

On ne doit modifier un dossier que s'il s'est produit une erreur d'inscription (pas en cas de mauvaise décision). On devrait raturer les renseignements à l'aide d'une seule ligne (en les laissant lisibles), parapher et dater. Une flèche devrait mener à l'inscription corrigée. On apporte la correction dans la marge, on date et on paraphe.

### **Section 7 : utilisation de mesures de protection appropriées**

#### **Divulgence de renseignements sur les clients au téléphone, par télécopieur ou par courriel**

On ne divulgue des renseignements qu'en suivant des pratiques de consentement appropriées.

On ne fournit jamais de renseignements à quiconque si l'on a quelque doute que ce soit quant à l'identité de la personne.

#### **Stockage de renseignements**

##### **Mesures de sécurité**

On veillera à ce que l'accès soit sécurisé dans tous les secteurs où l'on conserve des dossiers sur les clients et les employés, y compris quant aux classeurs des dossiers de cas, aux dossiers stockés dans des ensembles d'ordinateurs, aux aires des fichiers centraux et à tout sous-ensemble qui serait créé pour fins de convenance.

Le recours à des armoires verrouillées, à des tablettes verrouillées ou à une salle verrouillée abritant les dossiers permettra d'assurer la sécurité.

Les dossiers des clients ne sortiront pas du Centre à moins que le chef de service ou l'équivalent n'accorde une autorisation spéciale.

Il incombe au personnel autorisé de photocopier les dossiers des clients.

Toute copie de renseignements qui est envoyée à l'extérieur du Centre doit porter la date d'expédition et comprendre l'étiquette « copie ».

### **Section 8 : l'ouverture**

On avise les clients, à leur première visite et le cas échéant, de la politique sur l'échange d'information au Centre et avec les professionnels à qui on pourrait les renvoyer. On les invite à poser des questions supplémentaires à leur médecin praticien. On leur demande de signer une formule de consentement général.

On insiste sur le fait qu'on échange de l'information seulement selon ce qu'il faut pour offrir des soins de santé optimaux. On assure les clients qu'aucun renseignement figurant dans leur dossier ne sera divulgué à quiconque sans leur consentement, sauf conformément à ce qui est mentionné ci-dessus. On

informe aussi les clients, lors de leur première visite, qu'ils ont accès à leur dossier de renseignements personnels.

On sensibilise également les clients aux limites de la politique sur la confidentialité et de la divulgation obligatoire.

### **Section 9 : accès aux renseignements par les personnes concernées**

Si le client en fait la demande, on l'informe de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels à son sujet et on lui donne accès à cette information.

Nota : Le fait qu'une personne soit un client constitue un renseignement personnel; le Centre ne peut donc pas divulguer ou confirmer qu'une personne est un de ses clients sans le consentement de cette dernière. Ainsi, nous ne pouvons pas transmettre un message provenant d'un ami ou d'un membre de la parenté (sans l'autorisation préalable du client), puisque le fait d'accepter de le faire confirmerait que la personne est un client.

Une personne doit pouvoir contester l'exactitude et l'exhaustivité de l'information et pouvoir faire ajouter des demandes de correction à son dossier.

- Le médecin praticien devrait noter tout désaccord dans le dossier et aviser les tierces parties, le cas échéant.
- On doit fournir toute aide dont la personne pourrait avoir besoin pour préparer une demande d'accès aux renseignements personnels.
- On doit aviser la personne des frais approximatifs (coût monétaire) avant de traiter la demande.
- On doit informer la personne par écrit si on refuse de lui donner accès, en expliquant pourquoi et en indiquant tout recours possible.
- On doit joindre la réfutation du client à côté des renseignements contestés. On ne modifiera pas l'information initiale.

## **Le droit d'accès du client**

### **Obtention de l'accès**

1. Les dossiers appartiennent au Centre. On ne doit pas céder les originaux. Si le client veut lire les dossiers originaux, un membre du personnel doit être présent pour veiller à ce que les dossiers ne soient pas enlevés ou modifiés.
2. Pour avoir accès aux renseignements qu'on détient à son sujet, le client devrait soumettre une demande écrite en signant la formule de consentement à la divulgation d'information.
3. La demande écrite originale est versée au dossier du client et on remet une copie à ce dernier.
4. On ajoute une note au dossier indiquant :
  - quel renseignement ou quel dossier a été divulgué;
  - quand l'information ou le dossier a été divulgué;
  - qui a divulgué l'information ou le dossier.
5. Si le client veut obtenir une copie d'une partie quelconque de son dossier, il doit remplir une formule intitulée « Abandon de recours quant à la divulgation de documents médicaux ». On numérote chaque page avant de copier les dossiers. Si on imprime la copie à partir d'une source électronique, inscrire « copie » en filigrane sur les pages (voir l'annexe C).

Comme les dossiers peuvent être difficiles à lire et à interpréter et puisqu'ils peuvent effectivement induire en erreur ou alarmer un client, on encourage ce dernier à examiner son dossier en compagnie d'un fournisseur, lequel pourra lui expliquer l'information.

## **Section 10 : contestation de la conformité**

### **Violation**

Le directeur du service, ainsi que le directeur général, représentent l'autorité responsable. Toute violation de la confidentialité peut engendrer des mesures disciplinaires. On doit tout faire pour déterminer si la violation de confidentialité peut être qualifiée d'intentionnelle ou de non intentionnelle et si la violation est pertinente pour les clients du Centre (ou les employés, si la violation se rapporte à des renseignements sur les employés). Le directeur général agira en fonction de cette information, des facteurs connexes, de l'intérêt supérieur du client (ou de l'employé, le cas échéant) et, s'il y a lieu, des conseils que lui fournira le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. On pourrait devoir signaler la violation au conseil d'administration et aux clients (ou aux employés) du Centre dont les renseignements ont été compromis. Prière de consulter la politique sur les incidents à risque.

L'agent de protection de la vie privée conservera un dossier de la violation, des mesures de suivi prises et de toute mesure corrective qui serait mise en oeuvre.