

Politique en matière de protection des renseignements personnels sur la santé

(la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé)

Identification : IN-22-20
Section : Le Groupe InnovaNor
Sous-section : Santé et sécurité au travail

Approuvée par : Conseil d'administration
Date d'approbation : 3 novembre 2020
Date de dernière révision : Mai 2024

Définitions

Centre Labelle Centre (CLC) : Toutes employées et tous employés, stagiaires, étudiantes et étudiants, contractuelles et contractuels du Centre Labelle Centre (CLC).

Consentement exprès : Consentement valide offert de façon écrite ou à l'oral.

Dépositaire des renseignements personnels de la santé (RPS) (« Health Information Custodian ») : Cette personne est responsable des RPS. Elle peut permettre aux *mandataires* de recueillir, utiliser, divulguer, stocker ou éliminer des RPS lorsque certains critères sont remplis (par exemple, avec le consentement de l'individu).

Mandataire (« Agent ») : Cette personne agit au nom de la ou du dépositaire en ce qui concerne la collection, l'utilisation et la divulgation des RPS, peu importe si cette personne est une employée ou un employé rémunéré ou non.

Personne-ressource : Cette personne (identifiée par la ou le *dépositaire*) aide la ou le *dépositaire* à suivre la Loi, c'est-à-dire qu'elle s'assure que toutes les agentes et tous les agents sont informés et suivent la Loi. Cette personne est celle qui répond aux demandes du public au sujet des politiques du CLC et aux demandes d'accès ou de correction. Elle reçoit aussi les plaintes du public au sujet des atteintes de la vie privée.

Politique

La protection des renseignements personnels sur la santé (RPS) est un principe que le Centre Labelle Centre (CLC) prend à cœur. Le CLC ainsi que ses employées et employés s'engagent à respecter et protéger les renseignements personnels sur la santé des clientes et des clients et à se conformer à la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé. Les objectifs principaux visés par cette loi sont les suivants :

- obtenir le consentement pour recueillir, utiliser ou divulguer les RPS d'un individu (sauf dans certaines situations discutées plus bas);
- maintenir la sécurité des RPS en prenant des mesures raisonnables pour assurer la protection contre le vol, la perte et l'utilisation ou la divulgation non autorisée;
- assurer l'exactitude des RPS et permettre la correction de ceux-ci s'ils sont incomplets ou erronés (sauf lorsqu'il est impossible de faire la correction ou si l'information provient d'une opinion professionnelle);
- recueillir, utiliser ou divulguer les RPS uniquement lorsque nécessaire; et
- donner aux individus l'accès à leurs RPS (sauf dans certaines situations permises par la loi).

Au CLC, nous recueillons (de façon directe et indirecte), utilisons et divulguons des RPS uniquement lorsque nécessaires pour assurer la prestation de nos services. Toutes les informations demeureront confidentielles sauf tel que prévu dans ce document et selon la loi. Le CLC s'engage à être transparent sur la façon dont les RPS sont recueillis, utilisés et divulgués. Ce présent document décrit nos politiques en lien avec la protection des renseignements personnels sur la santé. Les employées et employés, étudiantes et étudiants, stagiaires et contractuelles et contractuels du CLC sont avisés que toute infraction à la sécurité des RPS pourrait entraîner des mesures disciplinaires de la part de l'employeur, un signalement à l'Ordre respectif (si l'employée ou l'employé est aussi une professionnelle ou un professionnel de la santé réglementé), une plainte au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée ou, dans les cas d'infractions délibérées, une poursuite criminelle.

Qu'est-ce que les RPS?

Les **RPS** sont des données identifiables qui portent sur la santé d'un individu. Ceci inclut toute information sous forme verbale ou écrite (incluant les versions électroniques) qui traite de la santé d'un individu. La *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* s'applique également aux données d'identification telles que l'adresse et le numéro de téléphone.

Qui sommes-nous?

Le CLC, à l'heure actuelle, inclut des employées et employés, des stagiaires, des étudiantes et étudiants, et des contractuelles et contractuels. Nous utilisons un nombre

de consultant·es et consultants ou d'organisations qui peuvent, dans l'exercice de leurs fonctions, avoir accès à certains RPS. Ceux-ci incluent le personnel d'entretien, la ou le propriétaire, les travailleuses et travailleurs du soutien technologique, etc. Nous prenons toutes les mesures possibles afin d'éviter leur accès aux RPS et nous avons leur engagement écrit qu'ils suivent les principes fondamentaux de la protection des renseignements personnels sur la santé.

Pourquoi recueillons-nous des RPS?

Nous recueillons, utilisons et divulguons des RPS afin d'offrir nos services. Pour nos clientes et clients, l'objet principal est d'offrir des services en santé mentale (incluant les services psychologiques, la psychothérapie, le counseling, la consultation entre professionnelles et professionnels et la supervision). Par exemple, nous recueillons des RPS (de façon directe et indirecte) au sujet du problème présenté, incluant de l'historique développemental et familial de la cliente ou du client, l'administration de certains tests psychologiques, etc., afin de mieux évaluer les besoins de l'individu dans le but ultime d'améliorer la situation.

Nous recueillons, utilisons et divulguons des RPS pour diverses autres raisons telles que :

- pour éviter que des dommages aient lieu et pour répondre dans des situations d'urgence;
- pour éduquer et former les étudiantes et étudiants et les employées et employés (incluant les contractuelles et contractuels) du CLC;
- afin de maintenir une haute qualité de services et de mener des recherches cliniques;
- afin d'obtenir le paiement pour nos services (de la part de l'individu ou d'une tierce partie telle que l'école ou une agence); et
- afin de se conformer aux règlements externes et à la loi (par exemple, les standards de la pratique de l'Ordre des Psychologues de l'Ontario, la Société de l'aide à l'enfance, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario).

Mesures en place pour la protection des RPS

Le CLC s'engage à utiliser des mesures de sécurité adéquates pour protéger les RPS contre la perte, le vol ou la consultation non autorisée. Une description détaillée de ces mesures suit :

Consentement à la collection, l'utilisation et la divulgation des RPS :

- utiliser un formulaire de consentement pour la collecte, l'utilisation et le partage d'information (formulaire #2) afin d'obtenir un consentement **valide et informé**;
- rendre public l'énoncé décrivant les pratiques utilisées (formulaire #2.1) par le CLC en ce qui a trait à la protection des RPS.

Protection des RPS :

- utiliser un formulaire de confidentialité (formulaire #4) signé par toutes les employées et tous les employés, stagiaires, étudiantes et étudiants, contractuelles et contractuels du CLC incluant le personnel de soutien, le personnel d'entretien et la ou le propriétaire;
- sécuriser chaque ordinateur, portable, tablette et cellulaire avec un mot de passe qui est modifié régulièrement;
- superviser son endroit de travail (par exemple, fermer et verrouiller la porte, garder les dossiers papier sous clé dans son bureau);
- utiliser un classeur sous clé dans une salle de dossier verrouillée pour les dossiers en attente ou fermés;
- limiter l'accès aux dossiers;
- garder les dossiers actifs sous clé dans le bureau de l'employée ou de l'employé;
- garder les dossiers dans un porte-document verrouillé lorsque l'employée ou l'employé doit sortir les dossiers du bureau (le consentement exprès est nécessaire à l'avance);
- retourner les dossiers au bureau dans les plus brefs délais.

Protection des RPS lors du télétravail (voir la politique du télétravail) :

- utiliser un espace de travail privé;
- utiliser un réseau Wi-Fi avec connexion privée¹;
- utiliser des écouteurs et discuter à partir d'initiales pour toute question clinique.

Protection des données électroniques :

- limiter ou éliminer l'utilisation des appareils électroniques qui ne sont pas dédiés au travail, mais, lorsque absolument nécessaire, s'assurer de dépersonnaliser les données;
- utiliser une base de données électronique conforme aux exigences de la Loi (à l'heure actuelle, nous utilisons *Owl Practice*);
- désactiver l'option de partage dans le « nuage » électronique;
- dépersonnaliser les données lors de l'utilisation des systèmes de notation informatisés et supprimer ces données une fois notées.

Partage de RPS :

- s'assurer d'avoir le consentement de l'individu pour le partage en question (même pour confirmer si un-e personne est un-e client-e du centre);
- utiliser un formulaire de consentement (formulaire #3) pour le partage de RPS avec toute personne qui ne fait pas partie du « cercle de soins »;
- partager les RPS « en personne » ou par la poste (en utilisant Postes Canada);

¹ Le Centre Labelle évalue présentement l'option d'une connexion VPN (« Virtual Private Network »).

- par courriel (si nécessaire), dépersonnaliser les données (si possible), protéger les documents avec un mot de passe adéquat (c'est-à-dire, robuste et difficile à deviner) et utiliser une note de confidentialité au bas du courriel;
- par texte (si nécessaire), dépersonnaliser les données;
- par télécopieur, utiliser une lettre d'envoi incluant une note de confidentialité, confirmer que la ou le destinataire attend le document et confirmer la réception;
- par vidéoconférence (présentement *Zoom for Education avec un Business Associate Agreement [BAA]*);
- peu importe la méthode de communication, confirmer les coordonnées à l'avance.

Formation des employées et employés et des étudiantes et étudiants ainsi que des stagiaires/Consultation auprès des pairs

- dépersonnaliser les données;
- supprimer ou détruire de façon permanente les enregistrements vidéo ou audio une fois transcrits et notés.

Rétention et destruction des RPS

Nous avons à retenir les RPS pour une certaine période afin de pouvoir répondre aux questions au sujet des services rendus et pour notre propre responsabilité envers nos ordres professionnels. Toutefois, afin de protéger les RPS de notre clientèle, nous ne gardons pas les dossiers pour plus longtemps que nécessaire. À l'heure actuelle, nous gardons les dossiers des clientes et des clients pour 10 ans après le dernier service rendu ou après 10 ans suivant la 18^e fête de l'individu. Après ce temps, nous déchiquetons la copie papier du dossier et tout dossier électronique est supprimé de façon permanente.

Droit d'accès et de rectification des RPS

La cliente ou le client a le droit d'accéder à son dossier et à ses RPS, sauf dans certaines situations. Toute demande devrait être acheminée à la personne-ressource. Il est possible qu'une demande écrite soit exigée. Cette personne traitera la demande et déterminera si la demande est acceptable. Si oui, l'identité de la personne sera confirmée et la personne-ressource demeurera disponible pour toute explication ou clarification. Nous nous réservons le droit de facturer des frais raisonnables (tel que suggéré par le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario) pour les copies du dossier. Si la demande est déterminée comme étant inacceptable, une explication sera donnée à l'individu en question. Nous nous engageons à répondre à toute demande dans un délai de 30 jours. Si ce n'est pas possible de le faire dans l'intervalle de 30 jours, une extension sera demandée.

Si des informations fausses ou erronées figurent au dossier, la cliente ou le client peut demander une rectification. Il est possible qu'une demande écrite soit exigée. Cela s'applique à toute donnée factuelle et non aux impressions ou opinions

professionnelles. Les corrections seront apportées si nous jugeons qu'elles sont nécessaires (par exemple, si l'information aura un impact sur les services offerts à la cliente ou au client). Lorsque possible, nous chercherons à apporter les modifications à toutes les versions du document en question. Si nous déterminons qu'une correction n'est pas nécessaire, une note incluant la préoccupation de l'individu sera incluse au dossier.

Dans le cas de violation de la protection des RPS

Bien que nous prenons toutes les mesures nécessaires pour protéger les RPS de nos clientes et clients, si une perte, un vol ou l'accès non autorisé des RPS a lieu, il est primordial d'aviser la cliente ou le client. Suite à la détection d'une infraction, les étapes suivantes seront suivies :

- 1) Limiter immédiatement l'atteinte (par exemple, en récupérant les copies papier des RPS divulgués, en s'assurant qu'aucune copie n'a été faite, en suivant les étapes pour éviter l'accès non autorisé);
- 2) Avertir les individus affectés et leur donner nos coordonnées ainsi que les coordonnées du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. Informer les individus qu'ils ont le droit de porter plainte auprès du Commissaire;
- 3) Mener une enquête et remédier à la situation (en déterminant des mesures de sécurité additionnelles et en s'assurant que les employées et employés soient suffisamment formés à ce sujet).

Selon la sévérité de l'infraction, nous allons possiblement travailler de près avec le Commissionnaire. Si nous prenons des mesures disciplinaires envers une employée ou un employé et que celle-ci ou celui-ci est une professionnelle ou un professionnel de la santé réglementé, nous avons l'obligation d'avertir leur ordre respectif.

Pour toute question ou préoccupation

Pour toute question ou préoccupation, les clientes et les clients peuvent communiquer avec la personne-ressource du CLC. Cette personne répondra à toute question ou préoccupation. Si l'individu souhaite déposer une plainte formelle, celle-ci doit être déposée sous format écrit. La personne-ressource accusera réception du dossier et assurera qu'une enquête soit commencée dans les plus brefs délais. La décision formelle ainsi que le raisonnement qui a mené à cette décision seront communiqués à l'individu en question par écrit.

Les individus peuvent aussi déposer une plainte directement au Bureau du commissaire à l'information et la protection de la vie privée à l'adresse suivante :

2, rue Bloor Est,
Bureau 1400
Toronto, ON

M4W1A8

Responsabilités du CLC

Responsabilités des employées et employés/mandataires

Toutes les employées et tous les employés doivent respecter les « **Mesures en place pour la protection des RPS** » incluses dans le présent document. De même, dans les cas de perte, vol ou accès non autorisé des RPS, l'employée ou l'employé doit informer la ou le dépositaire ou la personne-ressource dans les plus brefs délais. D'ailleurs, les employées et les employés s'engagent à ne pas prendre ou afficher des photos de clientes et des clients ou des photos contenant des RPS sur les réseaux sociaux. Pour ce qui est du partage d'information, lorsque l'information peut être partagée d'une façon plus sécurisée, l'employée ou l'employé s'engage à utiliser la méthode la plus sécurisée. Aucune information, peu importe si un consentement est légalement requis ou non, ne sera recueillie ou partagée sans obtenir le consentement **valide et informé** de l'individu. Finalement, l'employée ou l'employé doit faire parvenir toute demande d'accès au dossier à la personne-ressource.

Responsabilités de la ou du dépositaire

La ou le dépositaire est responsable de s'assurer que la Loi soit respectée au CLC. Elle ou il doit rendre public l'énoncé écrit des politiques concernant la protection des RPS. Cet énoncé doit inclure, au minimum, les raisons principales pour lesquelles l'information est recueillie, la façon de communiquer avec la personne-ressource (ou la ou le dépositaire), les étapes pour faire une demande d'accès ou une correction au dossier et, finalement, comment porter plainte auprès de la ou du dépositaire, de la personne-ressource ou au Bureau du commissaire à l'information et la protection de la vie privée.

Cette personne est également responsable d'encadrer les relations avec les fournisseurs de services informatisés. Précisément, une entente doit être signée entre le fournisseur et le CLC. Cette entente doit inclure, au minimum, les services qui sont offerts par le fournisseur, les mesures de sécurité en place et une confirmation que le fournisseur en question se conforme à la législation.

Responsabilités des fournisseurs des systèmes informatisés

Ces fournisseurs doivent s'engager à utiliser les RPS uniquement pour la prestation de leur service. Il est absolument défendu de divulguer les RPS auxquels ils ont accès. Les fournisseurs doivent absolument informer la ou le dépositaire de toute violation des RPS. Ils doivent fournir par écrit (sans jargon) une description des services offerts au CLC, l'évaluation de risque du système ainsi qu'une description de leurs propres politiques de protection de la vie privée. La base de données doit aussi comprendre un registre de toute modification et session d'accès.

Responsabilités de la personne-ressource

La personne-ressource (en collaboration avec la ou le dépositaire) s'engage à assurer le développement professionnel des employées et des employés du CLC en ce qui concerne la protection des RPS. Cette personne s'engage également à gérer toute demande d'accès ou de modification et d'adresser toute plainte formelle dans un délai de 30 jours.

Exemples d'exceptions à la Loi

La liste suivante n'est pas exhaustive. Consultez la législation en question pour plus d'informations : <https://www.ontario.ca/fr/lois>.

La Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels à la santé

Cette Loi nous permet de divulguer des RPS si nécessaires pour « éliminer ou réduire un risque considérable de blessure grave menaçant une personne ou un groupe de personnes ».

Le droit d'accès au dossier peut aussi être refusé s'il existe un « risque de nuire grandement au traitement ou au rétablissement du particulier ou de causer des blessures graves au particulier ou à une autre personne, » ou si l'accès résulte dans « l'identification d'une personne qui a, explicitement ou implicitement et de façon confidentielle, fourni au dépositaire des renseignements contenus dans le dossier, si celui-ci estime approprié dans les circonstances que son identité demeure confidentielle ». Voir la législation spécifique pour plus de détails.

La Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille

Cette Loi nous oblige de faire un signalement auprès de la Société de l'aide à l'enfance dans tous les cas de soupçons de maltraitance d'un enfant âgé de moins de 16 ans. Cette Loi nous permet de faire un signalement auprès de la Société de l'aide à l'enfance dans les cas de soupçons de maltraitance d'un enfant âgé de 16 ou de 17 ans. Voir la législation spécifique pour plus de détails.

La Loi de 2010 sur les maisons de retraite

Cette Loi nous oblige de rapporter au registrateur tout soupçon de maltraitance d'une personne qui habite dans une maison de retraite. Voir la législation spécifique pour plus de détails.

La Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Cette Loi nous oblige de rapporter au directeur tout soupçon de maltraitance d'une personne qui habite dans un foyer de soins de longue durée. Voir la législation spécifique pour plus de détails.

La Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées

Cette Loi oblige toutes les professionnelles et tous les professionnels de la santé réglementés de rapporter si elle ou il a « des motifs raisonnables de croire qu'un autre membre de son ordre ou d'un autre ordre a infligé de mauvais traitements d'ordre sexuel à un patient ». Un rapport « doit être déposé par écrit auprès du registrateur de l'ordre du membre qui fait l'objet du rapport ». Voir la législation spécifique pour plus de détails.

Notes. Cette politique a été développée en suivant les exigences de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé. Cette loi est complexe et offre des exceptions détaillées additionnelles à cette politique. Voir la Loi pour de plus amples détails.

Ce document a été élaboré en consultant plusieurs ressources telles que le Guide to the Ontario Personal Health Information Protection Act rédigé par Perun, Orr et Dimitriadis (2005), la Loi comme telle, ainsi que The Personal Health Information Protection Act, 2004 : A Guide for Regulated Health Professionals rédigé par Steinecke, Maciura, et LeBlanc (2016).