

LPRPS, LAIPVP et protection de la vie privée

Ce que vous retiendrez de la présente fiche d'information...

- Quels sont les droits des patients en vertu de la LAIPVP (*Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*).
- Comment nous protégeons les patients en vertu de la LPRPS (*Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*).
- Quelles sont, en tant qu'employé de l'hôpital, les responsabilités qui vous incombent en vertu de la LAIPVP et de la LPRPS.
- Les ressources à votre disposition lorsque vous devez démêler tout ce qui a trait à la LAIPVP et à la LPRPS!!!
- Comment vous allez protéger la vie privée de vos patients/clients en tout temps.

VEUILLEZ NOTER :

Cette présentation n'est qu'un aperçu visant à vous renseigner sur les bases de la LAIPVP, de la LPRPS et de la vie privée.

- L'HGH s'est doté d'un agent de la protection de la vie privée à qui vous pouvez adresser vos questions ainsi que de plusieurs procédures opérationnelles normalisées et politiques qu'il convient de consulter lorsque des questions se posent au sujet de la LAIPVP, de la LPRPS et de la vie privée, dont :
 - ADM-01-102 : LAIPVP
 - ADM-01-103 : LPRPS
 - ADM-07-101 : Système de gestion de l'information
 - 12-68-129 : Accès des patients à leur dossier médical
 - 15-100-84 : Responsabilité des employés en matière de confidentialité, de vie privée et de sécurité des patients

Commençons par la LAIPVP...

- La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) est une mesure législative qui confère au public le droit de demander certains dossiers des institutions publiques, y compris des hôpitaux.
- La LAIPVP régit la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels, ainsi que la conservation, la destruction, la sécurité et l'exactitude de tels renseignements; elle exige des hôpitaux qu'ils maintiennent certaines banques de données, et s'applique à l'ensemble des registres sociaux remontant à 2007.
- La LAIPVP s'applique aux personnes qui ne sont pas des patients (à savoir le personnel, les bénévoles, les personnes de la collectivité), alors que la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) s'applique aux renseignements des patients de l'hôpital.

Règles relatives à la protection de la vie privée dans la collecte de renseignements

- Les renseignements doivent être recueillis auprès de la personne qu'ils concernent sauf si cette personne consent à ce que ses renseignements soient recueillis indirectement, auprès d'un tiers.
- Les renseignements recueillis doivent être utilisés aux fins ou pour accomplir les fonctions pour lesquelles l'hôpital les a recueillis. Si l'hôpital prévoit les utiliser autrement, la personne doit donner son consentement par écrit.
- L'hôpital ne doit pas communiquer de renseignements personnels, sauf si une telle divulgation est effectuée aux fins prévues à l'origine par l'hôpital et si la personne concernée y a consenti par écrit.

Règles en matière de protection de la vie privée relatives à la LAIPVP

- Toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour protéger les renseignements personnels contre l'accès non autorisé, la perte, le vol, la destruction ou l'altération par inadvertance et les dommages.
- Seules les personnes qui ont besoin des dossiers dans le cadre de leurs fonctions doivent y avoir accès.
- Les renseignements doivent être conservés pendant au moins un (1) an après leur utilisation sauf si la personne concernée consent à leur retrait à une date antérieure. Cette période de conservation offre aux personnes la possibilité raisonnable d'accéder à leurs renseignements personnels et de les corriger.
- Les hôpitaux doivent veiller à ce que les renseignements soient stockés, transportés et supprimés de manière sécuritaire et confidentielle, et qu'un registre des mouvements et de destruction des renseignements soit tenu à jour.

Accès à l'information en vertu de la LAIPVP

- En vertu de la LAIPVP, le public peut demander d'accéder à certains renseignements.
- L'auteur d'une demande de renseignements doit présenter celle-ci par écrit, en fournissant suffisamment de détails pour permettre de retrouver les dossiers et en indiquant clairement que la demande est faite en vertu de la LAIPVP.
- L'obtention de renseignements est assujettie à des frais de demande.
- Les institutions doivent fournir l'aide nécessaire pour reformuler une demande si celle-ci manque de clarté.
- L'institution doit alors mener une recherche raisonnable des documents pertinents et émettre une décision d'accès en réponse à la demande dans les 30 jours civils suivant la réception de la demande.

Demande d'accès à l'information

- Si une demande d'accès à l'information est effectuée, elle sera organisée par l'employé d'HGH en charge de la LAIPVP, de la LPRPS et de la vie privée.
- On pourrait vous demander de rechercher des renseignements en lien avec la demande. L'un ou l'autre des éléments suivants pourrait vous être demandé :
- Tout type de renseignement consigné, peu importe comment il a été consigné, dont : les brouillons, languettes adhésives (« Post-it »), dossiers sur disque dur, courriels, messages vocaux, agendas, carnets d'adresse;
 - les courriels et (ou) les correspondances;
 - les comptes de dépenses et les reçus; les offres/soumissions;
 - les montants dépensés dans divers programmes;
 - les notes d'information – cahiers d'information;
 - les renseignements sur les consultants (p. ex. les noms, les montants dépensés, les travaux réalisés).



Parce que les règles liées à la LAIPVP peuvent être complexes, assurez-vous que toutes les demandes remontent au coordonnateur de la LAIPVP.

Exclusions et exemptions relatives aux demandes d'accès à l'information

Certains renseignements sont exclus des demandes d'accès à l'information :

- Les données relatives au travail et à l'emploi
- Les dossiers relatifs à la pratique personnelle d'un professionnel de la santé réglementé
- Les dossiers relatifs aux rendez-vous et au traitement privilégié des médecins/des professionnels de la santé
- Les dossiers de recherche et le matériel didactique
- Les renseignements juridiquement privilégiés
- Les renseignements pouvant exercer une influence dans les contextes d'application de la loi

Maintenant ... LPRPS

- La Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS) prescrit les règles régissant la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels sur la santé dans tous les types de milieux et de laboratoires de soins de santé, de services ambulanciers et de maisons de soins de longue durée, et s'applique à l'ensemble des professionnels de la santé réglementés et non réglementés.
- En vertu de la LPRPS, les patients sont autorisés à accéder à leur propre dossier de renseignements personnels sur la santé, y compris à leur dossier d'hospitalisation. Dans certaines circonstances, la LPRPS permet aussi à un mandataire d'accéder à des dossiers de renseignements personnels sur la santé au nom d'une autre personne.

Renseignements personnels sur la santé

- Dans la LPRPS, les renseignements personnels sur la santé sont définis comme des données sur l'état de santé et les antécédents médicaux d'un individu identifiable. Les renseignements personnels sur la santé englobent :

- Les diagnostics, les renseignements sur les traitements et les soins prodigués en santé physique et mentale
- Les numéros de RAMO
- Les renseignements d'ordre génétique
- Les paiements relatifs aux soins de santé ou l'admissibilité aux soins
- Les dons ou les résultats d'analyse ou d'examen de toute partie du corps ou de substances corporelles
- Les renseignements permettant d'identifier le mandataire du patient/client
- D'autres détails du dossier médical du patient
- En règle générale, les renseignements personnels sur la santé que nous recueillons sont couverts par le « consentement implicite », c.-à-d. que le patient/client répond volontairement aux questions que nous lui posons en vue de recueillir des renseignements personnels sur la santé.
- Si les renseignements que nous recueillons sont utilisés à d'autres fins, et ce, quelles qu'elles soient, le consentement du patient/client est requis.

La différence entre la LAIPVP et la LPRPS...

- Les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé sont deux choses différentes.
- La LPRPS régit les renseignements personnels sur la santé.
- En règle générale, la LAIPVP a pour objet de protéger la vie privée des personnes, alors que la LPRPS vise à protéger la vie privée des bénéficiaires de soins de santé.
- La LAIPVP s'applique aux personnes qui ne sont pas des patients (à savoir le personnel, les bénévoles, les personnes de la collectivité), alors que la LPRPS s'applique aux renseignements des patients de l'hôpital.
- En vertu de la LAIPVP, toute personne peut présenter une demande d'accès à l'information, alors qu'avec la LPRPS, seule la personne concernée peut demander des renseignements.

Dépositaire de l'information sur la santé - c'est vous!!!

- Lorsque vous êtes employé par une institution couverte par la LPRPS, vous devenez dépositaire de l'information sur la santé.
- Que vous soyez infirmière, technicien en informatique, technicien en radiologie, commis ou chargé des dossiers médicaux, vous avez accès à des renseignements personnels sur la santé au sujet de patients/clients desservis par l'HGH et êtes donc chargé d'en protéger la confidentialité. Rappelez-vous : Lorsque vous vous êtes joint à l'équipe de l'HGH, vous avez signé une entente de confidentialité visant à protéger la vie privée de ces patients.
- Les patients mettent leur vie privée entre vos mains.

Protection de la vie privée des patients en tant que dépositaire de l'information sur la santé

- ★ **NE DISCUTEZ PAS** de renseignements personnels sur la santé dans des lieux publics. Si vous devez passer en revue les renseignements personnels sur la santé d'un patient avec ce dernier, vous devez porter attention à votre entourage. Il vaut mieux être prudent lorsqu'on communique des renseignements personnels sur la santé.
- ★ **N'ACCÉDEZ PAS** aux renseignements personnels sur la santé des personnes à qui vous ne dispensez pas de soins de santé.
- ★ **NE LAISSEZ PAS** des dossiers contenant des renseignements personnels sur la santé sans surveillance ou non protégés.
- ★ **NE RETIREZ PAS** des renseignements personnels sur la santé d'un lieu sûr sauf s'il est nécessaire de le faire et en prenant soin de mettre en œuvre des mesures de protection appropriées.
- ★ **NE DISCUTEZ PAS** des renseignements personnels sur la santé d'un patient avec d'autres fournisseurs de soins de santé en dehors du cercle d'intervention (se reporter à la politique sur la LPRPS pour connaître la définition de « cercle d'intervention »).
- ★ **NE PRENEZ PAS** note de vos mots de passe et ne les partagez avec personne.
- ★ **NE CONSERVEZ PAS** de renseignements personnels sur la santé sur un appareil mobile plus longtemps que nécessaire. Une fois les renseignements consultés, ils doivent être supprimés.
- ★ **NE JETEZ PAS** les dossiers de renseignements personnels sur les patients aux poubelles ou dans les bacs à recyclage. Jetez tout papier que vous utilisez au courant de la journée dans les boîtes à déchets en papier verrouillées.

Autres mesures de protection de la confidentialité

- Les mesures de sécurité aident à protéger les renseignements personnels sur la santé contre la perte ou le vol, ainsi que contre l'accès, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisés.
- Afin d'assurer que les renseignements personnels sur la santé sont protégés, les mesures suivantes ont été mises en œuvre :
 - Mesures de protection physique
 - Mesures de protection administrative
 - Mesures de protection technologique

Les mesures de protection physique :

- Fermer à clef les armoires/locaux où sont stockés des renseignements personnels sur la santé.
- Fermer à clef les bureaux et en restreindre l'accès.
- Ne pas laisser des renseignements personnels sur la santé dans des lieux non sécurisés où du personnel non autorisé ou le public pourrait accéder.

Les mesures de protection administrative :

- Confirmer l'identité de la personne avant de lui donner accès à des renseignements personnels sur la santé.
- Mettre en place des registres de sortie dans les locaux de stockage de dossiers médicaux.

- Limiter l'accès aux « seules personnes qui en ont besoin ».
- Signer les ententes de confidentialité
- Politiques et procédures
- Sensibilisation et formation

Les mesures de protection technologique :

- Utilisation des pare-feu et du chiffrement.
- Exigences robustes de protection par mot de passe; attente de non partage de ces mots de passe.
- Mécanismes de contrôle d'accès.
- Vérifications (oui... nous pouvons vérifier ce que vous avez regardé!!!)
- Le personnel doit assurer la sécurité de leur ordinateur et de leurs fichiers électroniques en tout temps.
- Le personnel doit soit verrouiller leur écran (Ctl – Alt – Del), soit fermer leur session lorsqu'ils laissent un ordinateur sans surveillance.
- Le personnel est responsable de tout accès non autorisé causé par une session laissée ouverte sur un ordinateur laissé sans surveillance.

Protection de la sécurité des appareils mobiles

- La sécurité des appareils mobiles connectés aux ressources de l'HGH doit être protégée en tout temps.
- Ne partagez jamais votre appareil avec vos proches ou vos collègues.
- Si vous accédez à des renseignements personnels sur la santé, assurez-vous de toujours vous trouver dans un endroit privé afin de protéger la confidentialité du patient.
- Ne partagez jamais vos mots de passe.
- Vous êtes responsable de toutes vos utilisations de mots de passe sur des ressources de l'HGH (courriels, réseau, applications).
- Protégez votre mot de passe contre les pertes ou le vol.
- Signalez toute perte ou tout vol au MIS.

Quelles sont les mesures de protection pour les envois de télécopies?

- Les renseignements personnels sur la santé ne doivent être transmis par télécopieur qu'en cas d'urgence relative au soin du patient.
- Les télécopies ne doivent jamais être envoyées vers des endroits où l'on ne fournit pas de soins aux patients, comme les compagnies d'assurance ou les cabinets d'avocats.
- Assurez-vous d'avoir le bon numéro de télécopieur. Si vous vous questionnez au sujet du numéro, appelez le destinataire pour vérifier quel est le bon numéro.
- Vérifiez le numéro de télécopieur et composez-le soigneusement. Confirmez le numéro visuellement avant d'appuyer sur « Envoyer ».

- Faites preuve de discernement - n'envoyez que les documents qui sont requis pour dispenser des soins au patient.

Mesures de protection lors de l'utilisation du courriel/des téléphones intelligents

Un médecin me demande de lui envoyer des renseignements sur un patient par courriel. Puis-je le faire?

- Les renseignements personnels sur la santé ne peuvent être envoyés que par le système de courriels de l'HGH (qui chiffrera le contenu du message pour le rendre confidentiel) et si le destinataire a « besoin de connaître » les renseignements. Alors les précautions suivantes doivent être prises :
 - Utilisez les indicateurs « Privé » et « Confidentiel » pour indiquer au destinataire que le message contient des renseignements personnels sur la santé.
 - N'ajoutez pas la mention « Renseignements personnels sur la santé » comme objet du message.
 - Vérifiez tous les champs « À » avant de procéder à l'envoi d'un message pour vous assurer que le seul destinataire est le médecin.
 - Toute communication électronique liée aux traitements doit être imprimée et insérée dans le dossier du patient.
 - Les renseignements doivent être supprimés de l'appareil dès qu'ils sont consultés et imprimés.

La police téléphone...que puis-je leur dire?

- Mis à part les cas exceptionnels, les employés ne peuvent communiquer de renseignements personnels sur les patients aux policiers. Toute demande d'un corps policier pour des renseignements personnels sur la santé d'un patient doit être redirigée vers le Service des dossiers médicaux.
- En dehors des heures normales, l'administrateur sur appel doit être avisé.
- La police ne dispose que de trois moyens pour obtenir des renseignements sur un patient à l'extérieur du tribunal :
 - le patient y consent;
 - la police présente un mandat de perquisition;
 - une loi spécifique l'exige...
- Si un patient est traité pour une blessure par balle, il est du devoir d'une personne d'informer les policiers de certaines situations, même si cela signifie que des renseignements personnels sur la santé seront communiqués sans le consentement du patient ou sans mandat. Cette communication ne doit se faire que verbalement et dès qu'il sera raisonnablement possible de le faire, sans interférer avec le traitement de la personne ou perturber les activités habituelles de l'HGH (PON 14-82-86).
- Un autre exemple serait si un employé avait des motifs raisonnables de croire que la communication de renseignements est nécessaire pour éliminer un risque considérable de blessure grave menaçant une personne ou un groupe de personnes (par exemple si un patient

s'apprête à recevoir son congé et menace de causer du tort à une personne de la collectivité). L'administrateur de garde doit toutefois être consulté avant de communiquer des renseignements de la sorte.

Demandes par téléphone

Le clergé du patient appelle pour s'informer de l'état du patient. Que puis-je leur dire?

- Par téléphone, les règles de confidentialité sont les mêmes pour tous les appelants : famille, amis, clergé, etc.
- La LPRPS ne permet que la communication d'informations de base par téléphone, sauf si le patient a demandé qu'aucun renseignement ne soit fourni.
- On entend par informations de base :
 - Confirmation que le patient se trouve à l'hôpital
 - L'emplacement du patient dans l'hôpital
 - L'état de santé global du patient (critique, mauvais, stable ou satisfaisant)

VEUILLEZ NOTER : Communications obligatoires

- La LPRPS permet spécifiquement la divulgation de renseignements personnels sur la santé à des fins diverses conformément à d'autres lois. (Se reporter à la PON – ADM-01-103 – Pièce jointe 3.) La pièce jointe 3 de la Politique sur la LPRPS (ADM-01-103) énonce clairement quelles sont ces divulgations obligatoires et les Lois autorisant de telles divulgations. Veuillez donc vous reporter à la politique lorsque vous envisagez de divulguer des renseignements personnels sur la santé. Parmi les exemples de situations de divulgation obligatoire pouvant vous concerner si vous êtes dans un domaine clinique, notons :
 - Une dénonciation auprès de l'Aide à l'enfance dans les cas de maltraitance des enfants;
 - La communication au médecin chef dans le cas d'une épidémie d'une maladie contagieuse;
 - La divulgation au coroner de faits entourant certaines morts (voir ADM-01-103 : pièce jointe 3 pour des explications).

Atteintes à la vie privée

Une atteinte à la vie privée suppose l'accès non autorisé à des renseignements personnels sur la santé ou la collecte, l'utilisation ou la communication non autorisées de tels renseignements.

- Elle peut être volontaire, par exemple en accédant sciemment aux renseignements personnels sur la santé de votre voisin lorsque votre travail n'exige pas de tels renseignements.
- Elle peut aussi être involontaire, par exemple en composant le mauvais numéro de télécopieur au moment d'envoyer le dossier médical d'un patient.
- Il se peut qu'elle soit le résultat d'une omission de protéger des renseignements personnels sur la santé, par exemple en laissant des dossiers médicaux sans surveillance ou en partageant des mots de passe.
- Elle englobe aussi le vol ou la perte de renseignements personnels sur la santé.

Exemple d'atteinte à la vie privée volontaire

- Vous apprenez que l'un de vos voisins a été admis à l'HGH.
- Vous voulez savoir pourquoi, alors vous consultez son dossier médical sur l'ordinateur.
- Cela constitue une atteinte à la vie privée, passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement ou la cessation des privilèges hospitaliers.
- Une amende substantielle (25 000 \$) pourrait aussi être imposée aux personnes qui enfreignent les règles de la LPRPS.
- En outre, les professionnels de la santé réglementés concernés dans des affaires d'atteinte à la vie privée seront signalés à leur collège respectif.

Atteinte à la vie privée volontaire Réseaux sociaux

- Les renseignements personnels sur la santé ne doivent jamais faire l'objet de discussions sur les réseaux sociaux comme Facebook, Twitter et autres (et ce, même dans des messages privés).
- Rappelez-vous : sont incluses dans les renseignements personnels sur la santé toutes les informations, orales ou écrites, permettant d'identifier une personne.
- Même si vous croyez que cela est inoffensif, tous les petits détails peuvent révéler des renseignements personnels sur la santé.
- Par exemple, même si vous ne divulguez pas le nom du patient, le fait de mentionner l'âge ou la condition d'un patient, le secteur de l'hôpital où vous travaillez ou encore les circonstances ayant mené à l'hospitalisation de ce patient, vous ouvrez la porte à son identification et venez donc de porter atteinte à sa vie privée.

- ★ **Rappelez-vous : une atteinte à la vie privée suppose l'accès non autorisé à quel que renseignement personnel sur la santé ou renseignement personnel que ce soit, ou encore la collecte, l'utilisation ou la communication non autorisées de tels renseignements.**
- ★ **Le fait d'accéder sciemment à des renseignements dont vous n'avez pas besoin dans le cadre de votre travail, même si vos intentions sont bonnes, constitue une atteinte à la vie privée.**
- ★ **À cette fin, les dossiers électroniques de l'hôpital sont soumis à des audits.**
- ★ **Rappelez-vous que le partage, à l'extérieur du cercle d'intervention, de renseignements au sujet d'un patient que vous traitez, constitue également une atteinte à la vie privée.**

Exemple d'atteinte à la vie privée involontaire

- Vous réalisez soudainement que vous avez composé le mauvais numéro sur le télécopieur et que vous venez accidentellement d'envoyer des renseignements confidentiels à un destinataire non autorisé.
- Vous devez communiquer sans délai avec le destinataire et lui demander de détruire le ou les documents de manière sécuritaire et confidentielle.

- Vous devez aviser votre superviseur ainsi que l'agent responsable de la protection de la vie privée pour leur donner les détails concernant l'atteinte et les renseignements personnels sur la santé qui ont été communiqués, et leur faire part des mesures que vous prendrez pour éviter que cela ne se reproduise.

Exemple d'incapacité à protéger des renseignements personnels sur la santé

- On vous demande de photocopier ou d'imprimer une partie du dossier d'un patient.
- Pendant l'impression, vous décidez de bavarder avec quelqu'un dans le hall.
- Une personne passant à proximité du photocopieur/de l'imprimante s'empare du dossier et disparaît avec ceux-ci, dans le but d'utiliser les identifiants à des fins criminelles (p. ex. pour fabriquer de fausses cartes de santé ou d'assurance sociale).
- Cela constituerait une incapacité à protéger des renseignements personnels sur la santé, donc une atteinte à la vie privée.
- Vous devez aviser votre superviseur ainsi que l'agent responsable de la protection de la vie privée pour leur donner les détails concernant l'atteinte et les renseignements personnels concernés.

Leçons à retenir de cette présentation

- **En tant que membre du personnel de l'HGH, il vous incombe de veiller à la confidentialité et à la sécurité des renseignements personnels sur la santé des patients.**
- **Il y a des lois en place pour protéger les renseignements à l'hôpital, et les préceptes de ces lois figurent dans les politiques de l'HGH relatives à la vie privée, à la LAIPVP et à la LPRPS.**
- **Si vous avez des questions au sujet de la vie privée, de la LAIPVP et de la LPRPS, trouvez la politique qui vous guidera dans vos recherches.**
- **L'HGH s'est aussi doté d'un agent responsable de la protection de la vie privée, qui peut répondre à vos questions et vous conseiller. Si vous avez des questions après les heures normales de bureau, posez-les à l'administrateur sur appel.**