



# La protection des renseignements personnels sur la santé à notre établissement



Bureau du commissaire à l'information  
et à la protection de la vie  
privée/Ontario



OBA • ABO

Ontario Bar Association  
Association du Barreau de l'Ontario



**LES RENSEIGNEMENTS  
SUR VOTRE SANTÉ ET  
VOTRE VIE PRIVÉE À  
NOTRE ÉTABLISSEMENT**

La présente brochure est destinée aux pensionnaires des établissements de soins de longue durée ou à leurs mandataires spéciaux, le cas échéant.

La protection de votre vie privée a toujours été importante pour nous. Or, désormais, la nouvelle loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé oblige les personnes qui vous fournissent des services de santé à protéger les renseignements personnels sur la santé qui vous concernent. Elles doivent vous dire ce qu'elles en font et, dans certains cas, vous demander la permission avant de les recueillir, de les utiliser ou de les communiquer. Les fournisseurs de soins de santé ne sont pas autorisés à recueillir des renseignements personnels sur la santé qui ne sont pas nécessaires ni à recueillir, utiliser ou communiquer plus de renseignements que nécessaire. La loi vous donne également le droit de consulter ces renseignements et d'en demander la modification et la rectification en cas d'erreur ou d'inexactitude.

Le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario est chargé de renseigner le public sur son droit à la vie privée. En outre, il veille à l'observation de la loi et il entend et tranche les plaintes.

Dans le cadre de notre programme de protection des renseignements personnels, nous avons rédigé une politique de confidentialité et nous mettons à votre disposition la présente brochure, qui décrit nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels et vous explique comment faire respecter vos droits.

Pour des précisions, veuillez consulter notre personne-ressource dont le nom apparaît à la fin de la présente brochure.

## Consentement implicite à l'utilisation et à la communication des renseignements qui vous concernent dans le but de vous fournir des soins de santé

Lorsque vous nous demandez des soins de santé, nous supposons que vous nous donnez la permission de recueillir et d'utiliser les renseignements personnels sur la santé qui vous concernent, ainsi que de les communiquer à vos fournisseurs de soins de santé, y compris les médecins, infirmières, travailleurs sociaux, thérapeutes et autres professionnels et employés de soutien de notre établissement, qui nous assistent ou vous donnent des soins. Nous pourrions également communiquer ces renseignements à votre médecin ou à d'autres fournisseurs de soins de santé de l'extérieur pour qu'ils puissent vous dispenser d'autres soins et un suivi.

En règle générale, il est interdit au personnel de notre établissement qui ne vous fournit pas de soins de santé ni d'aide à cet égard de consulter les renseignements personnels sur la santé qui vous concernent.

Si vous ne voulez pas que nous utilisions ou communiquions une partie ou la totalité des renseignements personnels sur la santé vous concernant pour vous fournir des soins de santé, faites-le savoir à notre personnel.

## Consentement explicite à la communication des renseignements vous concernant à d'autres personnes

Parfois, il nous est interdit de supposer que vous consentez à ce que nous fournissions des renseignements personnels sur la santé qui vous concernent à d'autres personnes. Par exemple, sauf dans les cas où la loi l'autorise, nous devons vous demander la permission avant de fournir ces renseignements à :

(a) des personnes qui ne vous fournissent pas de soins de santé, comme un membre de votre famille qui n'a pas l'autorisation légale d'agir en votre nom, ou à une compagnie d'assurances;

(b) un professionnel de la santé qui ne vous fournit pas de soins.

Les personnes qui ne font pas partie du système de santé et qui reçoivent des renseignements personnels sur la santé qui vous concernent ne peuvent s'en servir ou les communiquer qu'aux fins auxquelles elles les ont reçues ou que la loi autorise ou exige.

## Restrictions concernant l'utilisation et la communication de renseignements personnels sur la santé vous concernant

Dans certains cas, vous pouvez nous demander de ne pas utiliser une partie ou la totalité des renseignements personnels sur la santé qui vous concernent et de ne pas les communiquer à d'autres personnes qui vous fournissent des soins de santé.

Si vous souhaitez nous imposer cette restriction, sachez que lorsque nous communiquons des renseignements personnels sur la santé vous concernant que nous jugeons inexacts ou incomplets, nous devons le préciser, y compris lorsqu'à notre avis, les renseignements manquants pourraient se répercuter sur les soins de santé qui vous sont prodigués.

Pour des précisions, veuillez vous adresser à notre personne-ressource dont le nom apparaît à la fin de la présente brochure.

## Circonstances où votre consentement n'est pas nécessaire

Nous avons l'autorisation ou l'obligation d'utiliser ou de communiquer sans votre consentement certains renseignements personnels sur la santé qui vous concernent dans les situations suivantes :

- pour traiter des paiements dans le cadre de programmes gouvernementaux, comme l'Assurance-santé de l'Ontario;
- lorsque nous devons déclarer certains renseignements, comme un état de santé qui vous rend inapte à conduire, ou signaler certaines maladies aux autorités responsables de la santé publique;
- lorsque nous soupçonnons que des personnes ont été exposées à certains mauvais traitements;
- pour identifier une personne décédée;
- lorsque nous donnons au conjoint ou à l'enfant d'une personne décédée des renseignements personnels sur la santé pour l'aider à prendre des décisions sur ses propres soins;



- pour réduire un risque considérable de blessure grave menaçant une personne ou le public;
- lorsque ces renseignements sont fournis à des registres ou organismes de planification qui s'en servent pour améliorer les services de santé ou la gestion du système de santé, pourvu que des mesures strictes de protection de la vie privée soient instaurées;
- pour aider des chercheurs dans leurs travaux, pourvu que des mesures strictes de protection de la vie privée soient instaurées;
- pour améliorer ou maintenir la qualité des soins ou de tout programme ou service;
- pour la gestion des risques et à des fins légales;
- pour affecter des ressources à nos programmes et services;
- pour évaluer la capacité d'une personne de prendre des décisions concernant sa santé et d'autres questions importantes;
- à des fins d'administration ou d'exécution des lois sur les pratiques des fournisseurs de soins de santé, et notamment pour permettre aux ordres professionnels et à d'autres organismes de réglementer les pratiques des professionnels de la santé;
- aux fins d'une instance judiciaire ou pour se conformer à une ordonnance judiciaire ou à une autre exigence légale.

## Divulgarion de renseignements aux membres de votre famille, à vos amis et à d'autres personnes

Il peut arriver que nous communiquions des renseignements au sujet des pensionnaires aux membres de leur famille, à leurs amis et à d'autres personnes.

Nous sommes autorisés à donner des renseignements généraux à votre sujet, notamment le fait que vous êtes pensionnaire, votre état (p. ex., stable ou en voie d'amélioration) et l'endroit où vous vous trouvez (p. ex., votre numéro de chambre). Avant de le faire, nous vous demanderons si vous préférez que nous ne divulguions pas les renseignements de ce genre.

Si vous ne voulez pas que ces renseignements soient divulgués, veuillez le faire savoir à notre personnel. Vous pouvez nous demander de ne les communiquer à personne, ou uniquement à certaines personnes



dont vous nous donnez le nom ou une description. Par exemple, vous pouvez nous interdire de donner des renseignements à votre sujet à quiconque à part votre conjoint ou vos enfants.

Nous sommes également autorisés à donner votre nom et l'endroit où vous vous trouvez dans l'établissement à un représentant d'une organisation religieuse ou autre, si :

- vous nous avez donné des renseignements concernant votre affiliation à cette organisation;
- nous vous avons donné l'occasion de refuser cette divulgation, mais que vous ne l'avez pas fait

Si vous ne voulez pas que ces renseignements soient fournis à une organisation religieuse ou autre, veuillez le faire savoir au personnel.

Il y a peut-être des membres de votre famille ou des amis à qui vous aimeriez que nous donnions des renseignements plus détaillés sur votre santé, par exemple, si vous vous portez bien et si votre traitement est efficace. Dites au personnel si vous lui permettez de discuter de votre santé avec votre famille ou vos amis, ou de donner à quelqu'un des renseignements plus détaillés sur votre santé.

## Personnes qui peuvent prendre des décisions en votre nom

Nous supposons que vous pouvez prendre vos propres décisions relativement aux renseignements personnels sur la santé qui vous concernent. S'il est établi que vous ne le pouvez pas, une autre personne, généralement un membre de votre famille, sera invitée à le faire à votre place. La loi nous dicte à qui nous adresser en premier dans une liste de « mandataires spéciaux ». Par exemple, si vous avez un mandataire spécial concernant les traitements, cette personne prendra des décisions au sujet des renseignements personnels sur la santé vous concernant qui sont reliées à ce traitement. Comme le mandataire spécial a besoin de renseignements sur la santé de la personne pour pouvoir prendre des décisions de ce genre, notre établissement peut les lui communiquer. Votre mandataire spécial peut également demander à consulter votre dossier, et notre personnel lui remettra des renseignements sur votre santé.

Nous demanderons votre consentement ou celui de votre mandataire spécial avant de remettre des renseignements personnels sur la santé qui vous concernent à d'autres membres de votre famille. Vous pouvez également déterminer à l'avance la personne qui jouera le rôle de mandataire spécial si vous n'êtes plus en mesure de prendre ces décisions.

## Votre numéro de carte Santé

Le numéro indiqué au recto de votre carte d'assurance-santé de l'Ontario est votre « numéro de carte Santé ». Ce numéro, en tant que renseignement personnel sur la santé, est assujéti à des règles particulières :

- Seuls les organismes et les personnes qui vous fournissent des soins de santé ou des biens ou services financés par l'Ontario, comme les soins de santé couverts par l'Assurance-santé, peuvent exiger que vous leur présentiez votre **carte Santé**.
- Un fournisseur de soins de santé peut recueillir, utiliser et communiquer votre **numéro de carte Santé** pour vous traiter et être rémunéré par l'Assurance-santé.
- Les personnes qui ne font pas partie du système de santé peuvent recueillir, utiliser et communiquer votre **numéro de carte Santé** uniquement dans les situations prévues dans la loi. Par exemple, elles peuvent le recueillir et l'utiliser à des fins liées à la fourniture de soins de santé ou de biens financés par l'Assurance-santé. Les conseils scolaires et les garderies peuvent recueillir les numéros de carte Santé des enfants à cette fin. Ils peuvent également recueillir un numéro de carte Santé auprès d'un fournisseur de soins de santé et l'utiliser aux fins auxquelles le fournisseur le leur a divulgué.
- Vous pouvez utiliser votre carte Santé comme pièce d'identité, par exemple pour obtenir une carte de bibliothèque.

### FINANCEMENT ET COMMERCIALISATION

Dans de nombreuses localités, les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée et d'autres organismes de soins de santé organisent des activités de financement pour améliorer les services de santé, par exemple, pour faire l'acquisition de matériel médical. Afin d'appuyer ces activités,

la loi permet la divulgation de certains renseignements à votre sujet à des fins de financement. Votre état de santé ne peut être fourni, mais les organismes de financement ont besoin de vos nom et adresse pour communiquer avec vous ou avec une personne qui agit en votre nom.

Si vous ne voulez pas recevoir de telles communications, vous pouvez nous le faire savoir en tout temps, autrement vous pourriez recevoir une lettre vous invi-





tant à faire un don au moins 60 jours à partir du moment où vous êtes devenu pensionnaire de notre établissement.

La loi vous protège également en interdisant la communication de renseignements sur votre santé à des fins de commercialisation sans votre consentement. Par exemple, si votre fournisseur de soins de santé juge qu'un appareil médical pourrait vous être utile, il doit vous demander la permission avant de donner votre nom au fournisseur de cet appareil.

## RECHERCHE, FORMATION ET PLANIFICATION DU SYSTÈME DE SANTÉ

### Recherche

Les renseignements personnels sur la santé qui vous concernent peuvent être employés dans le cadre de projets de recherche, dont certains visent à améliorer les soins de santé. Parfois, nous demanderons votre permission avant de donner des renseignements personnels sur la santé qui vous concernent à des chercheurs.

Cependant, dans le cas de certains projets, une commission indépendante d'éthique de la recherche examinera les objectifs et les avantages du projet et les mesures de protection de vos renseignements, et déterminera s'il est souhaitable ou non de demander votre consentement. Si les chercheurs répondent à ces exigences, et à d'autres, votre consentement pourrait ne pas être nécessaire. Dans ce cas, les chercheurs ne sont pas autorisés à utiliser les renseignements personnels sur la santé qui vous concernent à toute autre fin et ne communiqueront pas avec vous à moins que vous ne le souhaitiez. Parfois, une commission d'éthique de la recherche exigera que nous vous demandions votre consentement avant de donner à un chercheur des renseignements à votre sujet.

### Formation, planification et gestion

Nous sommes autorisés à utiliser les renseignements personnels sur la santé qui vous concernent sans votre consentement pour assurer la formation de notre personnel et d'étudiants et pour planifier et gérer les services et programmes que nous offrons. Nous utilisons les renseignements personnels sur la santé à des fins de gestion des risques et des erreurs et pour d'autres activités visant à améliorer ou à maintenir la qualité de nos soins.

## Planification et gestion du système de santé

Nous sommes autorisés à fournir des renseignements personnels sur la santé vous concernant à certains organismes qui sont chargés de planifier et de gérer le système de santé. Ces organismes recueillent des renseignements personnels sur la santé pour étudier les soins de santé et en planifier la prestation. La loi nous permet actuellement de fournir ces renseignements aux organismes suivants :

- **Cancer Care Ontario**, le principal organisme conseil du ministère de la Santé sur les questions relatives au cancer, chargé de gérer le Registre des cas de cancer de l'Ontario et d'autres programmes de traitement du cancer.
- **L'Institut canadien d'information sur la santé**, un organisme indépendant qui recueille des statistiques et mène des analyses sur le rendement du système de santé du Canada, la prestation des services de santé et l'état de santé des Canadiennes et des Canadiens.
- **L'Institut de recherche en services de santé**, un organisme indépendant qui mène des recherches en vue d'améliorer les soins de santé et la prestation des services de santé.
- **Le Pediatric Oncology Group of Ontario**, qui veille à ce que tous les enfants de l'Ontario aient accès à des services de diagnostic et de traitement et à d'autres services de lutte contre le cancer.

## Fourniture de soins de santé

Nous sommes également autorisés à donner des renseignements personnels sur la santé vous concernant à certains organismes qui recueillent des renseignements sur la santé en vue d'améliorer les soins de santé et d'en faciliter la fourniture. Ces organismes jouent un rôle important en faisant un suivi auprès des personnes qui ont besoin de services de santé spécialisés, comme un traitement pour une maladie particulière, afin qu'elles obtiennent les soins requis.

Si nécessaire, nous pouvons fournir des renseignements personnels sur la santé vous concernant aux organismes suivants :

- **Le Réseau ontarien de soins cardiaques**, organisme consultatif relevant du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, qui coordonne tous les soins cardiaques avancés destinés aux adultes en Ontario et tient un registre des services connexes
- **Inscyte Corporation**, un système d'information qui gère des services de santé relatifs aux maladies du col utérin.
- **Le London Health Sciences Centre**, qui tient le registre ontarien de remplacements articulaires en vue de recueillir des données sur l'implantation de prothèses de hanche et de genou.

- Le Réseau canadien contre les accidents cérébrovasculaires, qui tient un registre de ces accidents et mène des activités de recherche et de formation pour en réduire les répercussions.

## VOS DROITS ET VOS CHOIX

### Consultation des renseignements qui vous concernent

Vous avez le droit de consulter les renseignements personnels sur la santé qui vous concernent et d'en obtenir une copie, en en faisant la demande de vive voix ou par écrit, moyennant des frais raisonnables.

Il y a des exceptions. Ainsi, lorsque les renseignements visent uniquement à contrôler la qualité des soins fournis, vous ne serez pas autorisé à les consulter. Dans d'autres cas, par exemple, lorsque les renseignements ont trait à l'exécution de la loi, à des instances judiciaires ou à une autre personne, vous ne pourrez peut-être pas consulter le dossier.

Nous devons répondre à votre demande dans les plus brefs délais et en 30 jours au plus tard. Il peut y avoir un retard si nous devons nous adresser à quelqu'un d'autre au sujet du dossier ou si nous avons besoin de temps pour le localiser. Vous avez le droit d'être informé de ces retards. Si vous avez besoin d'accéder au dossier d'urgence, nous devons vous répondre le plus tôt possible.

### Rectification de votre dossier

Après avoir consulté votre dossier de renseignements personnels sur la santé, vous pouvez nous écrire pour en demander la rectification si vous croyez qu'il est inexact ou incomplet.

Nous devons vous répondre dans les 30 jours, ou plus tard pour des raisons valables. Si le délai dépasse 30 jours, vous avez le droit de savoir dans combien de temps nous pourrions vous répondre.

Nous ne pouvons rectifier un dossier qui a été créé par quelqu'un d'autre et lorsque nous ne disposons pas de l'information nécessaire pour le rectifier ou, par exemple, lorsque le dossier contient des opinions ou des observations formulées de bonne foi. Vous avez le droit de savoir pourquoi nous ne pouvons rectifier le dossier et d'être informé de votre droit d'y faire annexer une déclaration de désaccord. Vous pouvez également demander que cette déclaration soit fournie aux personnes qui consultent le dossier.

Lorsque nous rectifions un dossier, nous devons le faire avec soin pour que la totalité du dossier corrigé demeure visible ou en confirmant que la version corrigée est facile d'accès.

Si nous ne répondons pas à votre demande, si nous mettons trop de temps à le faire, si nous refusons l'accès à votre dossier ou si nous exigeons des frais trop élevés, vous pouvez porter plainte au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario qui fera enquête. Vous pouvez également porter plainte si nous refusons de rectifier votre dossier ou d'y joindre une déclaration de désaccord, ou si vous croyez que la rectification n'a pas été effectuée correctement.

#### À QUI VOUS ADRESSER AU SUJET DE VOS DÉCISIONS ET PRÉOCCUPATIONS

### Notre personne-ressource

Veuillez consulter notre personne-ressource dont le nom apparaît à la fin de la brochure :

- si vous avez des questions au sujet de nos politiques en matière de protection de la vie privée et de nos pratiques de traitement des renseignements personnels sur la santé qui vous concernent;
- si vous souhaitez consulter notre politique de confidentialité, qui décrit en détail nos activités et les mesures de protection que nous avons instaurées;
- si vous voulez parler à quelqu'un au sujet des renseignements personnels sur la santé qui vous concernent ou en savoir plus sur la façon d'accorder, de retirer ou de refuser votre consentement à ce qu'une partie de ces renseignements soient communiqués à quelqu'un d'autre;
- si vous voulez consulter les renseignements personnels sur la santé qui vous concernent ou les rectifier;
- si vous vous demandez ce qui a été fait des renseignements personnels sur la santé qui vous concernent et voulez obtenir des précisions à ce sujet.

Si vous êtes insatisfait de la façon dont nous avons traité les renseignements personnels sur la santé qui vous concernent, commencez par vous adresser à nous. Si vous voulez porter plainte, nous aimerions vous aider à résoudre le problème. Pour discuter de la situation et des solutions possibles, veuillez vous adresser à notre personne-ressource.

Il peut arriver que nous ne puissions répondre à toutes vos préoccupations concernant le traitement des renseignements personnels sur la santé qui vous concernent. Dans ce cas, vous pouvez vous adresser au Bureau du commissaire à l'information

et à la protection de la vie privée/Ontario, qui est chargé de l'application de la loi.

Vous pouvez porter plainte au Bureau du commissaire au sujet de toute décision, action ou omission qui, d'après vous, est contraire à la loi, notamment :

- si vous ne pouvez résoudre avec nous une plainte ou une inquiétude sur le traitement des renseignements personnels sur la santé qui vous concernent;
- si vous ne pouvez consulter tous les renseignements personnels sur la santé qui vous concernent ou si vous voulez porter plainte sur le temps mis à répondre à votre demande;
- si vous croyez que les renseignements personnels sur la santé contenus dans votre dossier sont inexacts et si vous n'avez pu nous persuader de les rectifier;
- si vous êtes en désaccord avec les frais que nous vous avons imposés pour consulter les renseignements personnels sur la santé qui vous concernent ou pour en obtenir une copie.

Vous devez porter plainte par écrit, dans un délai d'au plus un an. Le Bureau du commissaire tentera de résoudre le litige par médiation; si la médiation est infructueuse, il a le pouvoir de faire enquête et de rendre une ordonnance qui déterminera la façon dont le litige sera réglé.

## Vous pouvez communiquer avec le Bureau du commissaire par écrit à l'adresse suivante :

Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario

2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto (Ontario) M4W 1A8

Téléphone : 416 326-3333 ou 1 800 387-0073

Télécopieur : 416 325-9195 ATS : 416 325-7539

Site Web : [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca) Courriel : [info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca)

## Notre personne-ressource

Nom :

Téléphone :

## Avertissement

La présente brochure contient des renseignements généraux qui ne représentent pas des conseils juridiques concernant les droits et obligations prévus aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

## Remerciements

L'avis et la présente brochure sont les fruits d'un projet conjoint du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario et des sections de la protection de la vie privée et du droit de la santé de l'Association du Barreau de l'Ontario (ABO). Nous tenons à remercier les membres du groupe de travail :

**Lonny J. Rosen**, Tremayne-Lloyd Partners LLP; président, Section du droit de la santé de l'ABO

**Jeff Kaufman**, Fasken Martineau DuMoulin LLP; président, Section de la protection de la vie privée de l'ABO

**Priscilla Platt**, directrice associée, Groupe des services-conseils en accès à l'information et en protection de la vie privée, Secrétariat du Conseil de gestion; ancienne présidente, Section de la protection de la vie privée de l'ABO

**Jasmine Ghosn**, conseillère juridique et conseillère sur les politiques de santé, Ontario Dental Association; membre du comité exécutif, Section du droit de la santé de l'ABO

**Sara Levine**, Fasken Martineau DuMoulin LLP; membre du comité exécutif, Section de la protection de la vie privée de l'ABO

**Fannie Dimitriadis**, avocate, ministère de la Santé et des Soins de longue durée; membre du comité exécutif, Section du droit de la santé de l'ABO

**Mary Jane Dykeman**, avocate, membre du comité exécutif, Section du droit de la santé de l'ABO

**Mary O'Donoghue**, avocate principale, Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario; membre du comité exécutif, Section de la protection de la vie privée de l'ABO

Nous tenons également à souligner l'apport de **Karen Spector**, avocate, membre dynamique et dévouée du groupe de travail et de la Section de la protection de la vie privée de l'ABO, qui est décédée avant la conclusion de nos travaux.





**Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario**

2, rue Bloor Est, bureau 1400

Toronto (Ontario) M4W 1A8

Téléphone : 416 326-3333 ou 1 800 387-0073

Télécopieur : 416 325-9195

ATS : 416 325-7539

Site Web : [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)

Courriel : [info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca)