CINQ

Ordre des diététistes de l'Ontario

Obligations en matière de protection des renseignements personnels

EN BREF

SCÉNARIOS

TABLEAU

À SAVOIR

1. Les obligations en matière de protection des renseignements personnels sont plus vastes que les tâches liées à la confidentialité. Elles reposent sur le principe voulant que les clients soient les propriétaires des renseignements à leur sujet que détiennent les praticiens.

2. Les mesures sur la protection des renseignements personnels couvrent les renseignements personnels sur la santé.

3. Chaque organisme devrait avoir une politique complète de protection des renseignements personnels.

Lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Les lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sont ancrées dans le secteur public depuis des décennies et se sont récemment élargies au secteur privé. Par exemple, le gouvernement fédéral a promulgué en 2000 la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Cette loi est entrée en vigueur à l'échelon provincial le 1er janvier 2004 et s'applique à tous les organismes qui recueillent, utilisent ou divulguent des renseignements personnels dans le cadre d'une activité commerciale.

Le 1er novembre 2004, l'Ontario a adopté la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS), qui s'applique aux renseignements personnels sur la santé recueillis en Ontario et supplante la loi fédérale, la LPRPDE, pour bien des aspects. La LPRPS est la plus pertinente pour les aspects des activités des diététistes qui ne concernent pas la santé (p. ex., une diététiste dont l'activité principale est de donner des conférences).

La loi provinciale (LPRPS) et la loi fédérale (LPRPDE) obligent les praticiens ou leurs employeurs à élaborer un *Code de protection de la vie privée et d'accès à l'information* qui décrit comment recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels. Ce code doit respecter les dix principes adoptés à l'échelle internationale qui énoncent les tâches liées à la protection de la vie privée (tableau 5-1). Il existe une certaine marge de manoeuvre pour respecter les dix principes, mais tout praticien qui les enfreint s'expose à une enquête et à des sanctions du commissaire à la protection de la vie privée de l'Ontario ou du Canada.

Le champ d'application des lois sur la protection des renseignements personnels peut englober les diététistes qui travaillent pour le gouvernement (p. ex., en santé publique). La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l'information municipale et la protection de la vie privée* sont les plus susceptibles de s'appliquer. Elles suivent généralement les dix mêmes principes, avec certaines variantes, parce qu'elles s'appliquent au gouvernement (p. ex., quelques exceptions au droit d'accès s'appliquent afin de protéger les processus gouvernementaux d'élaboration de politiques).

Différences entre la confidentialité et la protection des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels est un concept beaucoup plus vaste que la confidentialité. Elle consiste non seulement à ne pas divulguer de renseignements personnels mais aussi à limiter le moment et la façon dont ils sont recueillis et utilisés. La protection des renseignements personnels comprend :

a. la connaissance des raisons pour lesquelles les renseignements sont recueillis auprès du client;
b. la collecte exclusive de la quantité de renseignements nécessaires pour atteindre ce but;
c. la collecte des renseignements directement auprès du client, si cela est possible, pour atteindre ce but;
d. la destruction des renseignements dès qu'ils ne sont plus nécessaires;
e. l'interdiction d'utiliser les renseignements dans d'autres buts, à moins d'obtenir un nouveau consentement du client (ou si la loi le permet);
f. la prise de mesures pour confirmer l'exactitude des renseignements avant de les utiliser;
g. l'accent sur la prévention de la divulgation des renseignements par inadvertance en prenant les précautions appropriées, tout comme les mesures de protection en place pour les communications délibérées ;
h. l'information des clients et du public au sujet des politiques de l'organisme relatives à la collecte, à l'utilisation, à la préservation et à la divulgation des renseignements personnels;
i. la possibilité pour les clients d'avoir librement accès aux renseignements qui les concernent et de demander la correction des erreurs;
j. la possibilité pour les clients de contester les pratiques de protection de des renseignements personnels d'un organisme en recourant à un processus interne de plainte clairement défini et accessible.

Les principes de la protection des renseignements personnels renforcent le concept selon lequel les renseignements personnels sur la santé sont la propriété du client et non du praticien. Le praticien est un fiduciaire qui conserve les renseignements uniquement pour le bien du client.

Conformité aux exigences de la protection des renseignements personnels

SCÉNARIO 5.1
Tenue de dossiers méticuleuse

Vous travaillez dans le domaine de la santé publique. Vous tenez des dossiers détaillés sur les renseignements que les clients demandent et conservez les noms et adresses des destinataires de ces renseignements. Ces dossiers comprennent des renseignements, dont certains peuvent être considérés délicats, sur des troubles particuliers. Vous vous demandez si les nouvelles lois sur la protection des renseignements personnels ont des incidences sur les éléments que vous documentez.

Est-il nécessaire de conserver tous ces renseignements? Demandez-vous si vous aurez un jour besoin d'un registre de ce que vous avez envoyé à un client (p. ex., si on se plaint plus tard que vous n'avez pas répondu à une préoccupation). Demandez-vous aussi si l'adresse du destinataire est également nécessaire (surtout si elle figure déjà dans un autre dossier).

À moins que l'Ordre, un organisme ou la loi n'oblige la consignation de renseignements, il faut consigner uniquement ceux qui sont raisonnablement nécessaires afin de créer un dossier de santé exact et utile pour un client. Les diététistes ou leurs employeurs peuvent s'acquitter de leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels en suivant le plan en sept étapes ci-après.

ÉTAPE 1 - DÉSIGNATION DU DÉPOSITAIRE

Un dépositaire de renseignements sur la santé (DRS) est responsable de chaque dossier de santé conservé dans un organisme (cette responsabilité comprend la supervision, l'approbation, le maintien et la mise en œuvre de politiques et de marches à suivre pour protéger les renseignements personnels et assurer la sécurité de ces dossiers). Le DRS peut être un praticien à son compte, un employeur ou un établissement; un organisme peut être l'entreprise du praticien à son compte, un établissement de santé ou autre.

Praticien à son compte

Les diététistes à leur compte ont toutes les responsabilités du DRS, y compris l'établissement d'une politique écrite de protection des renseignements personnels.

À ce titre, les diététistes à leur compte doivent avoir des plans pour les cas où elles sont soudainement frappées d'incapacité ou décèdent. Il est bon d'avoir un plan d'activité et/ou de désigner dans le testament la personne qui aura la responsabilité des dossiers de santé de leurs clients et de la façon dont ils devraient être gérés.

De toute évidence, dans ce contexte, les diététistes à leur compte sont aussi les agentes d'information (voir ci-après) et répondent directement à toutes les demandes de renseignements et aux préoccupations. Par exemple, en tant qu'entrepreneure indépendante dans un centre d'accès aux soins communautaires, une diététiste peut être la seule dépositaire de ces renseignements. Elle devrait confirmer si l'organisme se considère responsable de ses pratiques de protection des renseignements personnels. Dans l'affirmative, la catégorie « Établissement de services de santé », dont il est question ci-après, s'applique. Souvent, des organismes de ce type qui attribuent des contrats ne souhaitent pas avoir la responsabilité des pratiques de protection des renseignements personnels d'un groupe important d'entrepreneurs indépendants.

Établissement de services de santé

Quand il existe un organisme de services de santé, cet organisme est le « dépositaire de renseignements sur la santé ». Il peut notamment s'agir d'un hôpital public, d'une maison de soins infirmiers ou d'un service de santé publique. Un bureau comptant plusieurs diététistes est aussi un DRS, et le ou les « propriétaires » de l'entreprise sont responsables des questions liées à la protection des renseignements personnels. La plupart des cliniques multidisciplinaires sont aussi des DRS.

Établissement autre

Pour les autres organismes, la désignation du DRS est plus complexe et peut nécessiter un avis juridique. Premièrement, il faut vérifier que l'organisme offre des services de santé. Si c'est le cas, l'organisme ou les fournisseurs des services de santé doivent accepter la responsabilité de la protection des renseignements sur la santé. Par exemple, un camp d'été, un spa ou une usine peuvent avoir un service de santé. L'employeur doit désigner le service de santé comme DRS ou indiquer que les personnes qui y travaillent sont des entrepreneurs indépendants qui assument les responsabilités liées à la protection des renseignements personnels incombant à ce service.

Selon le règlement de l'Ontario 329/04 pris en application de la LPRPS, « Les personnes qui offrent des services dans le domaine de la forme physique ou de la gestion du poids » ne sont pas des dépositaires de renseignements. Par conséquent, les diététistes qui fournissent uniquement ce type de services ne sont pas assujetties à la LPRPS. Cependant, une diététiste qui offre des services supplémentaires doit négocier avec l'organisme si ce dernier sera le DRS ou si elle assumera ces responsabilités.

Les diététistes qui travaillent pour un dépositaire de renseignements sur la santé sont des « agents » du dépositaire. Les agents doivent se conformer aux politiques de protection des renseignements personnels du dépositaire, à moins que celles-ci n'enfreignent la LPRPS. Les diététistes doivent faire le nécessaire au sein de leur organisme pour avoir l'assurance que les pratiques du dépositaire de renseignements répondent aux normes d'exercice de la diététique et aux exigences de l'Ordre.

ÉTAPE 2 - DÉSIGNATION DE L'AGENT D'INFORMATION

Un organisme doit aussi désigner un « agent d'information » (parfois aussi appelé « agent de protection des renseignements personnels ») qui est responsable au nom de l'organisme de la conformité aux obligations relatives à la protection des renseignements personnels. Lorsque le DRS est le propriétaire unique d'un service de santé, il est à la fois le dépositaire et l'agent d'information. Dans l'exemple du camp, la diététiste ou l'infirmière pourrait être l'agente d'information.

L'agent d'information n'est pas obligatoirement un employé de l'organisme. Ce peut être l'avocat ou un consultant externe en protection de la vie privée. Cependant, pour de nombreux petits bureaux, il est logique que l'agent d'information soit le propriétaire ou le praticien principal. Les agents d'information ont la responsabilité :

- de passer en revue la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels par l'organisme;
- de mettre en œuvre des marches à suivre pour protéger les renseignements personnels;
- d'être la personne-ressource qui reçoit les demandes des clients et du public concernant le traitement des renseignements;
- d'établir (et, dans un petit organisme, d'appliquer) des marches à suivre pour le traitement des plaintes;
- de former le personnel et de le mettre constamment au courant des modifications apportées à la politique de protection des renseignements personnels;
- de surveiller la conformité;
- de publier les politiques de traitement de l'information de l'organisme.

ÉTAPE 3 - RECENSEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS RECUEILLIS

Le recensement des renseignements personnels traités par l'organisme est une étape essentielle dans la création d'une politique de protection des renseignements personnels. Il faut à cette fin déterminer chaque catégorie de renseignements que l'organisme recueille. Des renseignements personnels sont des informations, autres que le titre et les coordonnées professionnelles, qui permettent d'identifier un particulier, et ils se classent généralement dans les catégories suivantes :

- caractéristiques personnelles, comme le nom, les coordonnées à domicile, le sexe, l'âge, etc.;
- renseignements sur la santé, y compris les antécédents, le trouble et le traitement;
- activités et points de vues, y compris le métier, des notes sur le particulier, la religion et des données financières.

Une partie de ce recensement pourrait mettre en évidence des catégories de particuliers pour lesquels on recueille différents types de renseignements (p. ex., clients actuels, clients potentiels et fournisseurs).

ÉTAPE 4 - DÉTERMINATION DES BUTS DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le scénario 5-2 confirme l'importance d'avoir une politique organisationnelle claire qui indique la raison de la collecte des renseignements sur les clients, la façon dont ils seront utilisés et les circonstances dans lesquelles ils seront divulgués. Les organismes doivent recenser les types de renseignements personnels qu'ils traitent et les catégories de personnes auxquelles ils sont destinés. Ils doivent ensuite veiller à ce que le traitement

SCÉNARIO 5-2
Stratégie de marketing

Vous travaillez pour une clinique d'amaigrissement et une Dt.P. d'une entreprise de distribution alimentaire vous appelle concernant la promotion d'un produit amaigrissant. Elle offre de verser10 $ à votre organisme pour chaque adresse et numéro de téléphone de clients que vous lui fournissez afin de permettre à son entreprise d'envoyer des renseignements sur le produit et d'effectuer un suivi téléphonique. Que faites-vous?

de l'information concorde avec les principes de la protection de la vie privée. L'organisme doit indiquer et justifier ce qui suit pour tout type de renseignements personnels recueillis :

- les buts de la collecte des renseignements, notamment :
  - le but principal
  - les buts connexes
  - les buts secondaires;
- si la collecte de renseignements pourrait être limitée;
- en vertu de quelle autorisation les renseignements sont recueillis (p. ex., consentement du particulier, exception légale au consentement obligatoire).

But principal

En général, le but principal de la collecte de renseignements personnels auprès des clients est de leur fournir les biens ou services qu'ils demandent. L'organisme doit documenter ce but, qui doit être un objectif qu'une personne raisonnable jugerait approprié pour les circonstances. Le but principal de la collecte de renseignements personnels sur des personnes qui ne sont pas des clients (p. ex., des membres du public) n'est pas toujours évident et doit être indiqué.

But connexe

Un but connexe de la collecte de renseignements personnels est d'appuyer le but principal, par exemple, de facturer le client ou de fournir des services de suivi. Ce but devrait être clairement indiqué au cours du processus de consentement et dans la politique de protection des renseignements personnels.

Buts secondaires

La plupart des organismes recueillent des renseignements personnels pour atteindre des buts secondaires, comme le contrôle de la qualité (un superviseur passe en revue les renseignements pour vérifier que l'employé fait son travail correctement), la promotion de futures offres aux clients et la reddition de comptes réglementaire. Ces buts devraient aussi figurer dans tout consentement obtenu ou dans la politique de l'organisme sur la protection des renseignements personnels. Dans la mesure du possible (p. ex., pour la promotion de futures offres), le client devrait avoir le choix de refuser l'utilisation secondaire.

Exemple de divulgation aux clients

En indiquant le but de la collecte et l'utilisation des renseignements sur les clients, une diététiste pourrait dire :

> « Nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet principalement pour vous fournir des services de diététique ».

La description de ce but pourrait être :

> « Nous recueillons des renseignements sur vos antécédents médicaux, vos habitudes alimentaires et votre situation sociale afin d'évaluer vos besoins, de vous présenter des options et de vous offrir l'intervention diététique de votre choix ».

Le deuxième but principal pourrait être :

> « d'obtenir des renseignements médicaux et sociaux de base afin de repérer les changements qui se produisent au fil de la prestation des services de diététique ».

Formulaires de consentement

En qualité de DRS, un organisme devrait élaborer des formulaires de consentement pour obtenir la permission des clients de recueillir et d'utiliser leurs renseignements personnels afin d'atteindre ses buts. Ce formulaire devrait faire référence à la politique de l'organisme sur la protection des renseignements personnels et indiquer clairement les raisons de la collecte de renseignements personnels, la façon dont ils seront utilisés et les circonstances dans lesquelles ils pourraient éventuellement être communiqués à un tiers.

ÉTAPE 5 - POLITIQUES DE PROTECTION, DE CONSERVATION ET DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SCÉNARIO 5-3
Transport de renseignements sur les clients

Shelley est étudiante en diététique et fait un stage dans votre établissement. Vous l'amenez à un séminaire et laissez vos manteaux et vos porte-documents dans le vestiaire. Ensuite, dans la voiture, pendant que vous la raccompagnez chez elle, vous lui parlez d'un cas intéressant auquel elle travaille. Elle ouvre son porte-documents et consulte le dossier pendant la conversation. Devriez-vous lui faire remarquer quelque chose ici?

Les organismes doivent prendre les mesures appropriées pour protéger les renseignements personnels contre l'accès, la divulgation, l'utilisation ou la modification non autorisés. Dans le scénario 5-3 « Transport de renseignements sur les clients », les

renseignements personnels sur les clients risquent d'être consultés ou volés dans le vestiaire. Les précautions à prendre varieraient en fonction de la sensibilité des renseignements et des circonstances. En général, les précautions doivent comprendre les éléments suivants :

- **Mesures physiques.** Conserver les renseignements dans des lieux d'accès restreint, des classeurs et bureaux qui ferment à clé et, peut-être, utiliser des caméras de surveillance.
- **Mesures organisationnelles.** Formation du personnel sur la protection des renseignements personnels, politiques internes (p. ex., le personnel ne peut avoir accès aux renseignements sur les clients que lorsque cela est nécessaire pour faire son travail), autorisations de sécurité et politiques de transmission ou d'élimination de renseignements imprimés ou électroniques.
- **Mesures techniques.** Mots de passe pour avoir accès à tout ordinateur, mots de passe pour les écrans de veille, cryptage, protection contre les virus et pare-feux.

Voici un exemple réel : un chercheur a apporté chez lui des données sur la santé enregistrées sur son ordinateur portable pour travailler. En cours de route, il a laissé le portable dans sa fourgonnette (hors de la vue) qu'il avait garée pendant qu'il était à une soirée. À son retour, la vitre du passager avait été cassée et le portable avait disparu.

Il fallait avertir des milliers de clients que leurs renseignements personnels avaient été volés. La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a critiqué le fait que les renseignements n'avaient pas été encodés avant le départ du bureau (en fait, elle s'est même demandé s'il était nécessaire de sortir les renseignements de l'hôpital). Les protections par mot de passe ne suffisaient pas. Ce cas a amené la commissaire à publier une fiche d'information intitulée, *Le chiffrement des renseignements personnels sur la santé dans les appareils mobiles* (http://www.ipc.on.ca).

Les organismes doivent systématiquement passer en revue tous les endroits où ils peuvent conserver des renseignements personnels de façon permanente ou temporaire et déterminer si la protection est suffisante. Presque tout organisme trouvera qu'il doit modifier sa politique de protection des renseignements personnels (voir l'aide-mémoire 8-2 : *Protection des renseignements personnels*, au chapitre 8).

Politique de conservation et de destruction des renseignements personnels

L'organisme doit aussi avoir une politique de conservation et de destruction des renseignements personnels. Ceux-ci devraient être conservés assez longtemps pour atteindre le but et permettre au client de faire un suivi raisonnable sur les biens ou services fournis. Cependant, il ne faut pas les conserver plus longtemps que nécessaire car ils risquent alors d'être mal utilisés ou détournés.

Il est possible de prévoir diverses périodes de conservation pour différentes catégories de renseignements personnels. La politique doit préciser les périodes minimales et maximales, qui doivent aussi concorder avec les exigences établies par l'Ordre (voir le chapitre 8).

Il faut détruire les renseignements personnels en toute sécurité. En général, les documents imprimés sont déchiquetés, les fichiers électroniques sont supprimés, et les disques durs ou supports de données électroniques sont détruits ou complètement reformatés lorsqu'ils sont mis au rebut.

ÉTAPE 6 - ACCÈS, CORRECTION, PLAINTES ET OUVERTURE

Accès

Le principe selon lequel les clients sont propriétaires de leurs renseignements a pour conséquence qu'ils ont le droit d'avoir accès à leur dossier, y compris aux portions qui proviennent d'autres sources, comme des rapports de consultation et des résultats d'analyses de laboratoire. Généralement, les diététistes ne peuvent refuser l'accès aux renseignements que dans les cas suivants :

- il s'agit de renseignements sur la qualité des soins ou de renseignements produits pour le programme d'assurance de la qualité de l'Ordre;
- les renseignements sont des données brutes provenant de tests ou d'évaluations psychologiques normalisés;
- il existe un risque de préjudice sérieux pour le traitement ou la récupération du client, ou de préjudice corporel grave pour une autre personne;
- l'accès révélerait l'identité d'une source confidentielle de renseignements (en présumant qu'il était approprié de recueillir les renseignements de cette façon, p. ex., pour un rapport médico-légal).

Le refus de fournir l'accès peut être contesté auprès de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Lorsque les diététistes travaillent dans un établissement ou pour un employeur, les procédures en place pour le traitement des demandes d'accès peuvent devoir être suivies à condition de ne pas entraver l'accès raisonnable.

Correction des renseignements

Un particulier a le droit de demander la correction de renseignements personnels erronés détenus par l'organisme. Si l'organisme convient qu'il y a eu une erreur, il doit la corriger et, au besoin, transmettre la correction aux tiers qui ont reçu les mauvais inexacts. Quand le particulier et l'organisme ne peuvent pas s'entendre, ce dernier doit consigner le désaccord dans le dossier. Là encore, il devrait au besoin avertir les tiers qui ont reçu les renseignements en cause.

Voici des raisons pour refuser de corriger des renseignements :

- la demande est frivole, vexatoire ou présentée de mauvaise foi;
- le dépositaire n'a pas créé le dossier et ne possède pas les connaissances, l'expertise ou le pouvoir nécessaires pour effectuer la correction;
- les renseignements consistent en une opinion ou une observation personnelle faite de bonne foi.

Plaintes

L'organisme doit mettre sur pied un système interne de traitement des plaintes et mettre les détails et les autres recours externes à la disposition du public. Le système interne devrait comporter les caractéristiques suivantes :

- une personne désignée dans l'organisme (peut-être l'agent d'information) pour recevoir les plaintes et veiller à ce qu'il y ait rapidement une enquête et une réponse;
- une marche à suivre facilement accessible et simple à utiliser qui comprend un accusé de réception de la plainte, une enquête et la prestation d'une décision motivée;
- la capacité de répondre comme il se doit aux plaintes justifiées, y compris la modification des politiques et des pratiques de traitement de l'information;
- l'information du public quant aux recours externes, notamment toute instance de réglementation et le commissaire fédéral à l'information et à la protection de la vie privée.

Politique publique de protection des renseignements personnels

L'organisme doit mettre sa politique de protection des renseignements personnels à la disposition du public. Les particuliers devraient pouvoir l'obtenir assez facilement et elle devrait généralement être compréhensible.

Un petit organisme peut présenter la politique dans un seul document, alors qu'un grand organisme peut en utiliser trois :

- une brochure résumant la politique de l'organisme sur la protection des renseignements personnels;
- un document contenant la version intégrale de la politique;
- un guide opérationnel interne pour aider le personnel à appliquer la politique.

ÉTAPE 7 - MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La mise en œuvre de la politique s'effectue en deux étapes. La première étape consiste en un examen complet de la façon dont l'organisme traite les renseignements personnels et en la préparation et l'instauration de la politique. La deuxième consiste à surveiller l'application, à revoir et mettre la politique à jour périodiquement, ce qui devrait être assez fréquent au cours de la première année, à mesure que des problèmes surviennent.

Les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée ont reproché à des organismes d'avoir une politique écrite qui ne reflète pas la réalité. À tout le moins, les organismes devraient fixer chaque année une date pour surveiller l'application, revoir et mettre leur politique à jour, et documenter cet examen.

Reddition de comptes

La *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) contient des exigences détaillées concernant les systèmes externes de traitement des plaintes qui font entrer en jeu la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. Ce système de traitement des plaintes est plus contraignant que celui qui est prescrit

par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Par exemple, la commissaire peut rendre directement une ordonnance de conformité sans passer par les tribunaux, et une copie de cette ordonnance doit être remise à l'instance de réglementation du dépositaire de renseignements (p. ex., l'Ordre). Lorsqu'une ordonnance est rendue, le particulier peut entamer des poursuites en dommages et intérêts et obtenir jusqu'à 10 000 $ pour souffrance morale.

La LPRPS contient également des protections complètes des dénonciateurs et des protections générales pour les personnes qui ne tiennent pas compte des souhaits de leur employeur (ou d'autres personnes) afin de se conformer à la Loi.

La LPRPS énonce aussi un certain nombre de cas qui constituent des délits quand la violation est délibérée. Par exemple, commet un délit quiconque recueille, utilise ou divulgue volontairement des renseignements personnels sur la santé à l'encontre de la Loi, ou élimine ces renseignements sans prendre les précautions appropriées (p. ex., jeter des documents dans le bac de recyclage sans les déchiqueter).

Conclusion

La protection des renseignements personnels est un concept beaucoup plus vaste que la confidentialité. Elle entraîne des tâches plus vastes pour les diététistes, qui doivent alors :

- indiquer la raison de la collecte des renseignements personnels;
- obtenir le consentement pour recueillir, utiliser et divulguer les renseignements dans la plupart des cas;
- élaborer une politique complète de protection des renseignements personnels;
- protéger efficacement les renseignements;
- donner aux clients le droit d'avoir accès à leurs renseignements et de corriger toute erreur que peuvent comporter ceux-ci.

La *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* est la loi clé pour les diététistes de l'Ontario. Selon la philosophie qui la sous-tend, les renseignements personnels appartiennent au particulier qu'ils concernent et celui-ci doit en avoir le contrôle.

TABLEAU 5-1

Les dix principes de la protection des renseignements personnels

PRINCIPE 1 - REDDITION DE COMPTES

Il est obligatoire de désigner un agent d'information

PRINCIPE 2 - INDIQUER LES BUTS DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS

- Toute utilisation doit être indiquée.
- Les utilisations doivent être résumées dans les politiques de l'organisme concernant la protection des renseignements personnels.
- L'évaluation et le traitement des clients mis à part, toute utilisation doit être consignée (p. ex., envois publicitaires, vente de renseignements).

PRINCIPE 3 - CONSENTEMENT

- À quelques exceptions près, le consentement est obligatoire pour chaque collecte, utilisation ou divulgation de renseignements personnels.
- Le consentement implicite peut être acceptable pour l'accès aux dossiers aux fins de supervision, de gestion des risques ou d'assurance de la qualité.

PRINCIPE 4 - LIMITER LA COLLECTE AUX RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DES BUTS INDIQUÉS, ET L'EFFECTUER PAR DES MOYENS ÉQUITABLES ET LÉGAUX

- Déterminer les renseignements nécessaires à la prestation d'un service convenable et ceux qui sont exagérés (p. ex., numéro d'assurance sociale, renseignements financiers).

PRINCIPE 5 - LIMITER L'UTILISATION, LA DIVULGATION ET LA CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS AU BUT ÉNONCÉ À L'ORIGINE, À MOINS D'OBTENIR UN AUTRE CONSENTEMENT POUR SERVIR UN AUTRE BUT OU À MOINS QUE LA LOI N'AIT D'AUTRES

- Détruire le dossier dans un délai raisonnable. La période de conservation devrait être fonction de facteurs comme la conservation du dossier pour les visites subséquentes et les lignes directrices de l'Ordre concernant la période de conservation.
- L'utilisation de dossiers cliniques pour un projet de recherche subséquent doit être conforme aux dispositions de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* concernant la recherche.

PRINCIPE 6 - EXACTITUDE

Probablement déjà une norme d'exercice.

PRINCIPE 7 - PROTECTION

- Étant donné que les renseignements sur la santé sont relativement sensibles, des mesures de protection accrues s'imposent.
- Les dossiers doivent être conservés en lieu sûr quand ils ne sont pas utilisés.
- Des précautions spéciales s'imposent lors de la transmission de renseignements sur un client par Internet ou à l'extérieur du bureau.

PRINCIPE 8 - TRANSPARENCE

- Des politiques et des marche à suivre écrites sont nécessaires.
- Il faut publier ces politiques, au moins pour les clients actuels et potentiels, et les fournir sur demande à d'autres personnes.

PRINCIPE 9 - ACCÈS DES PARTICULIERS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS LES CONCERNANT

- Les clients doivent avoir accès à leurs dossiers.
- Les motifs de refus sont limités (p. ex., risque de préjudice).
- Il faut corriger les renseignements erronés.

PRINCIPE 10 - REDDITION DE COMPTES SUR LES PRATIQUES EN MATIÈRE D'INFORMATION

- Il est nécessaire d'avoir un processus pour traiter les plaintes concernant les pratiques de traitement des renseignements de l'organisme.
- Des cas particuliers ou les pratiques générales de traitement des renseignements peuvent faire l'objet d'enquêtes de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

Exercices

Répondez de votre mieux à chacune des questions qui suivent. Certaines peuvent avoir plusieurs bonnes réponses. Expliquez les raisons de votre choix. Voir les réponses à l'annexe 1.

1. **Vous effectuez l'entrevue initiale avec un client dans un cadre multidisciplinaire. Votre formulaire standard de collecte des antécédents contient des questions au sujet des antécédents sociaux et sexuels du client. Que devriez-vous faire?**
   a. Poser les questions seulement si elles semblent pertinentes aux maux dont le client se plaint ou si vous consignez les antécédents pour l'ensemble de l'équipe et qu'elle en a besoin.
   b. Faire supprimer les questions du formulaire.
   c. Demander au client s'il est d'accord pour aborder ces sujets.
   d. Poser les questions car les réponses pourraient être utiles à un stade donné des soins prodigués au client et vous pourriez faire l'objet de critiques pour avoir omis de recueillir la totalité des antécédents.

2. **Dans le scénario 5-2, « Stratégie de marketing », si vous choisissez de donner suite à la demande :**
   a. Il n'y a pas de problème parce que la clinique d'amaigrissement n'est pas un DRS et n'est par conséquent pas assujettie à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.
   b. Vous pourriez ajouter une case « Je refuse » dans la documentation initiale des nouveaux clients afin que les renseignements puissent être donnés si la case n'est pas cochée.
   c. Vous préparez une brochure que les clients pourront consulter lors de leur première visite au centre et qui indique que vous pourriez vendre ces renseignements à d'autres entreprises.
   d. Vous demandez verbalement la permission de chaque client.

3. **Dans le scénario 5-3, « Transport de renseignements sur les clients », que faudrait-il faire?**
   a. Rien parce que vous ne savez pas que Shelley a inscrit le nom du client dans ses notes.
   b. Passer en revue avec Shelley les pratiques sûres de transport et d'entreposage des renseignements. Il était risqué de laisser le porte-documents dans le vestiaire.
   c. Dire à Shelley de ne plus jamais apporter de renseignements sur les clients chez elle.
   d. Avertir l'école du faux-pas de Shelley.

4. **Vous laissez par inadvertance un sac à main contenant les dossiers de trois clients sur le comptoir d'une sandwicherie. Votre sac se fait voler. Que devriez-vous faire?**
   a. Signaler l'affaire à la police.
   b. Attendre pour voir si le sac vous sera rendu avec les dossiers à l'intérieur.
   c. Modifier votre politique de protection des renseignements personnels de manière à interdire le transport de dossiers dans les sacs à main.
   d. Avertir les trois clients de l'atteinte à leur vie privée.

5. **Votre client vous demande de consulter son dossier. Ce dernier contient des rapports de consultation, dont certains mentionnent qu'il ne suit pas les recommandations de traitement. Vous craignez que le fait de lui révéler le contenu de ces rapports de consultation ne nuise à ses relations avec les praticiens chargés de son cas (sans parler des vôtres). Que devriez-vous faire?**
   a. Lui fournir l'accès à l'ensemble du dossier; c'est son droit.
   b. Lui fournir l'accès à toute la documentation, sauf aux rapports de consultation, et lui dire de s'adresser à ses praticiens pour obtenir des copies de leurs dossiers.
   c. Demander aux praticiens l'autorisation de montrer les rapports de consultation au client.
   d. Demander des frais d'administration de 250 $ pour l'examen du dossier, en sachant que le client n'a pas les moyens de payer cette somme.

Documentation

ORDRE DES DIÉTÉTISTES DE L'ONTARIO

résumé

- « Conséquences de la nouvelle *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* pour les praticiens », *résumé,* automne 2004, p. 8-9.
- « Le cercle des soins et du consentement au traitement », *résumé,* hiver 2005, p. 9-11.
- « Ce que les professionnels de la santé veulent savoir concernant la LPRPS », *résumé,* printemps 2005, p. 10.
- « En quoi consiste le verrouillage? », *résumé,* printemps 2006, p. 3 et 6.
- « Protection de la vie privée par concept? », *résumé,* printemps 2010, p. 10.
- « Diététistes autonomes : Avez-vous des plans pour gérer les dossiers de santé des clients? », *résumé,* été 2011, p. 7.

PUBLICATIONS

Cavoukian, Ann, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, Le chiffrement des renseignements personnels sur la santé dans les appareils mobiles, Feuille-info, www.ipc.on.ca.

Sharpe, **Gilbert.** « Regulating Health Information: The Ontario Approach », *Health Law in Canada,* 2000, vol. 20, no 4, p. 69-76. Cet article passe en revue les conséquences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les documents électroniques pour les praticiens de la santé.

LÉGISLATION

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée à www.e-laws.gov.on.ca.

Loi sur l'information municipale et la protection de la vie privée à www.e-laws.gov.on.ca.

Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé à www.e-laws.gov.on.ca.

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques à http://laws.justice.gc.ca/fr/.