



Partie 2 : Êtes-vous dépositaire de renseignements sur la santé?

Deborah Cohen, MHS, Dt.P.
Conseillère sur l'exercice et analyste des politiques

deborah.cohen@collegeofdietitians.org

Cet article fait suite à celui intitulé « Êtes-vous dépositaire de renseignements sur la santé ? » (2013). Il inclut des scénarios où des diététistes étaient dépositaires de renseignements sur la santé (DRS) et mandataires dans l'exercice de la diététique.

Avant de plonger dans les scénarios, voici un rappel des définitions de DRS et de mandataire et de leurs responsabilités respectives établies dans la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS).

DRS, MANDATAIRES ET LEURS RESPONSABILITÉS.

Dépositaires de renseignements sur la santé

La LPRPS établit les responsabilités des DRS et de leurs mandataires pour traiter les renseignements sur la santé. En général, un DRS est un praticien de la santé ou une personne qui exploite un organisme indiqué dans la LPRPS qui fournit des soins de santé à un particulier ou a la garde ou le contrôle de ses renseignements personnels sur la santé. L'article 3 de la LPRPS donne une définition explicite du DRS. La plupart des organismes qui entrent dans la catégorie des DRS comptent un agent de protection de la vie privée ou d'accès à l'information dont le rôle est de veiller à ce que les DRS s'acquittent de leurs tâches conformément à la LPRPS. Une diététiste qui est à son compte est la DRS de son cabinet.

Responsabilités des dépositaires de renseignements sur la santé

Les diététistes qui agissent à titre de DRS ont la responsabilité de recueillir, d'utiliser, de divulguer, de conserver et de détruire de manière sécuritaire les

renseignements personnels sur la santé au nom des clients. Les DRS sont en tout temps responsables des renseignements personnels sur la santé qu'un mandataire utilise en son nom. Ils doivent établir les normes de protection de la vie privée régissant le traitement des renseignements personnels dans leur organisme et veiller à ce que leurs mandataires connaissent bien leurs tâches ainsi que les limitations imposées par la loi.

Mandataires

Dans le contexte des soins de santé, les personnes qui ne sont pas des DRS sont souvent appelées « mandataires » et ont des obligations prévues dans la LPRPS. La LPRPS définit un mandataire comme toute personne qu'un DRS autorise à accomplir des services ou des activités en son nom et pour ses besoins. Les DRS peuvent désigner des mandataires pour recueillir, utiliser, divulguer, conserver ou éliminer en leur nom des renseignements personnels sur la santé. Les mandataires ont seulement le droit d'effectuer les activités indiquées ci-dessus requises pour s'acquitter de leurs tâches.

Un mandataire peut être un particulier ou une entreprise avec le lequel le DRS conclut un contrat, qu'il emploie ou qui fait du bénévolat pour lui, et qui peut avoir accès à des renseignements personnels sur la santé. Les mandataires peuvent être des employés, des entrepreneurs ou des experts-conseils indépendants, des chercheurs, des bénévoles et des étudiants.

Responsabilités des mandataires

Les diététistes qu'un DRS désigne comme mandataires doivent se conformer à la LPRPS ainsi qu'aux politiques du DRS. Étant donné que les mandataires recueillent, utilisent,

divulguent et éliminent des renseignements personnels sur la santé au nom du DRS, les diététistes qui sont aussi mandataires doivent honorer l'obligation du DRS de recueillir uniquement les renseignements personnels sur la santé nécessaires pour fournir les soins de santé. Les mandataires doivent aussi protéger les renseignements personnels sur la santé contre la perte, le vol ou l'accès inapproprié, et signaler toute violation de la vie privée au DRS le plus tôt possible.

SCÉNARIOS ET QUESTIONS FRÉQUENTES

Une diététiste à son compte a décidé de fermer son cabinet. Quelles sont ses responsabilités à titre de DRS concernant les dossiers de ses clients?

Quand une diététiste qui est aussi DRS ferme son cabinet et qu'aucun autre praticien ne prend la relève, elle demeure DRS et doit conserver les dossiers des clients et en préserver la confidentialité et la sécurité pendant la période indiquée dans les Normes d'exercice de la profession – Tenue des dossiers publiées par l'Ordre. Elle doit aussi indiquer à ses clients comment accéder à leurs dossiers et en obtenir des copies s'ils le désirent.

Quelles sont les responsabilités en matière de tenue des dossiers d'une diététiste à son compte qui transfère sa clientèle?

La diététiste doit informer ses clients dans un délai raisonnable, idéalement avant le transfert, qu'une autre diététiste prendra la relève. Elle devrait aussi leur fournir les coordonnées de la nouvelle diététiste. Ils pourront alors décider de solliciter les services de celle-ci ou de s'adresser à quelqu'un d'autre. Dans ce dernier cas, il faudrait leur indiquer comment trouver les autres services de diététique.

Lorsque les dossiers sont transférés, il faut indiquer aux clients l'endroit où leurs dossiers se trouveront et comment ils pourront y accéder s'ils le désirent. La diététiste qui effectue le transfert devrait aussi veiller à ce que celle qui prend la relève soit consciente de ses responsabilités à titre de DRS. Une entente écrite devrait aussi préciser que la diététiste qui part aura toujours accès aux dossiers afin de s'acquitter de ses obligations professionnelles (p. ex., répondre à une plainte).

Le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario a élaboré un aide-mémoire à l'intention des dépositaires de renseignements sur la santé pour les cas de changement prévu ou imprévu de l'exercice.



Deux diététistes ouvrent un cabinet et décident d'agir conjointement comme DRS. Au bout de quelques années, l'un d'elle décide de partir. Qu'arrivent-ils aux dossiers de santé des clients?

Les DRS conjoints devraient établir des politiques à suivre en cas de départ de l'un d'eux. Les diététistes peuvent déterminer si elles garderont chacune les dossiers des clients qu'elles ont traités ou si la diététiste qui reste les conservera. Par-dessus tout, il faudrait bien indiquer aux clients le lieu où leurs dossiers seront conservés s'ils désirent y accéder à un moment donné ou transférer leurs soins.

Comment les diététistes qui sont aussi DRS devraient-elles gérer les demandes des clients qui veulent accéder à leurs dossiers ou transférer leurs soins?

Établissez des politiques claires concernant le traitement des demandes d'accès ou de copies des dossiers des clients. Précisez dans les politiques si les clients devraient présenter la demande directement au DRS ou si des mandataires peuvent aussi être désignés pour fournir aux clients l'accès à leurs dossiers ou des copies.

Selon la LPRPS, le DRS ou le mandataire doit répondre à une demande d'accès aux dossiers le plus tôt possible et pas plus tard que 30 jours après la réception de la demande. Si un DRS a besoin de temps supplémentaire pour répondre à la demande d'accès, les articles 53 et 54 de la LPRPS l'autorisent à prolonger le délai de réponse de

30 jours supplémentaires. Le DRS ou le mandataire peut demander au client de présenter sa demande par écrit mais ne devrait pas le faire dans le but de retarder la remise du dossier.

Il est possible de percevoir des frais raisonnables pour couvrir les coûts (p. ex., le temps et les ressources nécessaires pour faire les copies). Le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario a déterminé (décret HO-009) que 30 \$ pour les 20 premières pages et de 25 à 50 cents (selon le format) pour chaque page supplémentaire constituent des frais raisonnables.

Est-ce que les DRS peuvent fournir des renseignements à des tiers sans le consentement des clients?

Un DRS peut fournir des renseignements à des tiers sans le consentement des clients dans les cas où la LPRPS ou une autre loi le permet ou l'exige (p.ex., rapports obligatoires, mandat de police pour une enquête ou une instance de l'Ordre). De plus, selon le paragraphe 40 (1) de la LPRPS, les DRS peuvent divulguer des renseignements sans consentement quand ils ont des motifs raisonnables de croire que la divulgation est nécessaire afin d'éliminer ou de réduire un risque important de préjudice corporel à une personne ou à un groupe de personnes.

Lorsque les diététistes qui sont aussi mandataires reçoivent des demandes de tiers qui désirent obtenir des renseignements personnels sur la santé des clients, elles doivent consulter leur DRS ou le responsable de la protection de la vie privée de leur organisme afin de connaître les protocoles de communications de tels renseignements dans ces cas.



En dehors des divulgations permises par la loi, le consentement des clients est toujours obligatoire pour divulguer des renseignements personnels sur leur santé à des tiers.

Une compagnie d'assurance appelle une diététiste à son compte (qui est aussi DRS) pour confirmer qu'un client est venu à un rendez-vous à une date donnée. La diététiste peut-elle fournir ce renseignement à l'assureur?

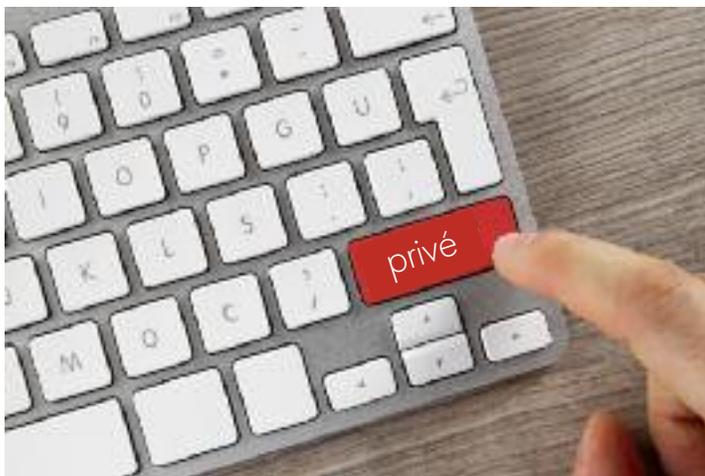
L'alinéa 37 (1) i) de la LPRPS autorise la diététiste à confirmer qu'un client a reçu des services nutritionnels à une date donnée. Les DRS peuvent utiliser les renseignements personnels sur la santé en vue d'obtenir un paiement pour traiter, surveiller, vérifier ou rembourser des paiements liés à la fourniture de soins de santé ou de biens et services connexes.

Pour transmettre des renseignements détaillés sur la nature des services fournis et/ou des copies d'une partie ou de la totalité du dossier de santé du client, la diététiste devra vérifier que le client consent à la divulgation de ces renseignements à la compagnie d'assurance. La compagnie d'assurance peut obtenir le consentement écrit du client ou la diététiste peut communiquer avec le client pour obtenir son consentement exprès (verbal ou écrit).

Est-ce que les clients ont le droit de demander que leurs dossiers soient rectifiés?

Quand un client pense que ses renseignements personnels sur la santé sont incomplets ou inexacts pour la collecte, l'utilisation et la divulgation, l'article 55 de la LPRPS stipule qu'il peut demander que son dossier soit rectifié. Lorsque la demande concerne une entrée factuelle et que le DRS ou le mandataire convient que le dossier est inexact, une rectification devrait être effectuée. À des fins de vérification, l'entrée originale devrait rester lisible : indiquez que l'entrée originale était erronée et barrez-la d'une seule ligne (ou l'équivalent pour les dossiers électroniques) afin qu'elle demeure lisible. Insérez l'entrée corrigée ainsi que la date et le nom de la personne qui a effectué la rectification.

Dans la mesure du possible, la rectification devrait être effectuée par l'auteur de l'entrée originale. Au besoin, le DRS ou le mandataire peut envoyer l'entrée corrigée aux personnes qui ont eu accès aux renseignements erronés pendant l'année.



Si le DRS ou le mandataire estime que l'entrée n'est pas erronée, aucune rectification ne devrait être effectuée. Cela est particulièrement approprié lorsque la note contient un élément d'évaluation ou une opinion professionnelle. Cependant, si le client continue de contester la note après avoir reçu l'explication du DRS ou du mandataire, il peut déposer une déclaration de désaccord dans le dossier. Selon la nature de la question, la déclaration de désaccord pourrait aussi être envoyée aux personnes qui ont eu accès aux renseignements au cours de l'année écoulée (p. ex., autres fournisseurs de soins), le cas échéant. Les clients ont aussi le droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario quand leur demande de rectification est refusée.

Les diététistes qui agissent à titre de DRS devraient mettre en place un processus conforme à la LPRPS pour gérer les demandes de rectifications présentées par les clients. Pour en savoir davantage, consultez le document du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario intitulé *Rectification* qui se trouve à <https://www.ipc.on.ca/health-2/access-and-rectification/rectification/?lang=fr>.

Quel est le rôle du DRS ou de son mandataire en cas d'atteinte à la sécurité des renseignements personnels sur la santé?

En cas d'atteinte à la sécurité, le DRS ou son mandataire doit informer le plus tôt possible la ou les personnes que leurs renseignements personnels sur la santé ont été compromis. Les DRS doivent aussi veiller à ce que leurs

mandataires savent qu'ils doivent les informer ou informer leur agent de protection de la vie privée ou de l'information de l'organisme le plus tôt possible après l'atteinte à la sécurité.

Pour bien gérer une atteinte à la sécurité, il est important que les DRS possèdent des protocoles à ce sujet. Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario a publié une ressource pour aider les DRS à établir des protocoles concernant les atteintes à la vie privée et pour les gérer. Ce document est intitulé : Que faire en cas d'atteinte à la vie privée : Lignes directrices pour le secteur de la santé.

Les modifications de la LPRPS, qui sont entrées en vigueur en juin 2016, obligent les DRS à déclarer certaines mesures prises pour répondre à des atteintes à la vie privée. Pour avoir d'autres renseignements, lisez l'article de l'Ordre, Nouvelles obligations pour déclarer les violations de la vie privée (2016). La LPRPS impose aussi aux DRS d'autres obligations en matière de rapport qui entreront en vigueur en octobre 2017. Nous donnerons un aperçu de ces obligations dans le prochain numéro de *résumé*.

RESSOURCES

- ODO - Normes d'exercice de la profession – Tenue des dossiers (2017)
- ODO - Normes d'exercice de la profession – Consentement au traitement et à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels sur la santé (2017)
- ODO : Privacy of Personal Information Dietetic Practice Tool Kit (2016) - en anglais seulement.
- Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

