

## Politique de confidentialité des patients

### Énoncé de politique :

Voice Found s'engage à protéger la vie privée de nos patients et à protéger les renseignements personnels sur la santé qui nous sont confiés. Cette politique établit des règles pour la cueillette, l'utilisation et la divulgation des RPS détenus par Voice Found afin de protéger la vie privée des patients et d'assurer la prestation de services de soins de santé sûrs et efficaces.

### Définitions :

1. **Agent** – toute personne autorisée par Voice Found à agir en son nom en ce qui a trait aux RPS aux fins de la clinique, et non les propres fins des agents, que l'agent ait ou non le pouvoir de lier le dépositaire, soit employé par le dépositaire ou soit être rémunéré;
2. **Cercle de soins** – Un groupe qui comprend toute personne impliquée dans les soins ou le traitement d'un patient donné et qui peut s'appuyer sur un consentement implicite pour la cueillette, l'utilisation et la divulgation d'informations dans le but de fournir des soins à ce patient.
3. **Responsable de la confidentialité** - La personne responsable de la supervision de toutes les activités liées à la mise en œuvre et au respect de la **confidentialité** de l'organisation et de s'assurer que les procédures opérationnelles sont **conformes** aux lois pertinentes sur la **confidentialité**.
4. **Cueillette** : recueillir, acquérir, recevoir ou obtenir des RPS par tout moyen à partir de toute source.
5. **Consentement** : Un accord de la part du patient ou du mandataire, qu'il soit exprès (déclaration explicite du patient ou du mandataire, ou implicite, conclu en raison des circonstances), écrit ou oral, aux fins de la cueillette, de l'utilisation ou de la divulgation de ses RPS
6. **Directive de consentement** : Une directive de la part du patient ou du mandataire visant à refuser ou à retirer, en tout ou en partie, son consentement à la cueillette, à l'utilisation ou à la divulgation de RPS à une ou plusieurs personnes (également appelé dossier à accès limité)
7. **Divulguer** : Rendre les renseignements disponibles ou les transmettre à toute autre personne
8. **Soins de santé** : Toute observation, évaluation, procédure, tout soin, service, examen que l'on effectue dans un but ayant un lien avec la santé.

9. **Gardien des soins de santé** : Une personne ou une organisation décrite à l'article 3 de la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé et qui a la garde ou le contrôle des RPS. Pour les besoins de la présente politique, cela inclut Voice Found.
10. **Photographie du patient** : Tout enregistrement du portrait d'un patient, identifiable ou non, par des moyens visuels, y compris la photographie, l'enregistrement vidéo et l'imagerie numérique, mais exclut les images radiographiques ou ultrasonores (par exemple, les rayons X, l'échocardiographie, etc.)
11. **Renseignements personnels sur la santé** : Renseignements sur une personne, sous forme orale ou enregistrée, qui identifient la personne ou pourraient permettre une telle identification et qui concernent : la santé de la personne, ses antécédents médicaux ou son traitement médical passé ou futur (par exemple, la santé physique ou mentale d'un patient ou les antécédents personnels ou familiaux; la prestation de soins de santé à un patient; l'identité du fournisseur de soins de santé ou du mandataire social d'un patient, les paiements ou l'admissibilité aux soins de santé ou à la couverture des soins de santé, le don par un individu de toute partie du corps de substances corporelles, le numéro d'assurance maladie d'un patient.
12. **Violation de la confidentialité** : Toute cueillette, utilisation ou divulgation intentionnelle ou non intentionnelle de RPS, y compris la perte ou l'incapacité à protéger ces renseignements
13. **Utilisation secondaire** : Tout renseignement débordant du contexte pour lequel il a été recueilli.
14. **Personnel** : Tous les employés permanents et temporaires, à temps plein ou à temps partiel, occasionnels ou contractuels, les stagiaires et les bénévoles, y compris, mais sans s'y limiter, les médecins, les résidents, les stagiaires, les chercheurs et les étudiants.
15. **Décideur substitut** : Une personne autorisée en vertu de la LPRPS à consentir au nom d'un patient à la cueillette, à l'utilisation ou à la divulgation des RPS de ce patient, et
16. **Utilisation** : Pour afficher, gérer ou autrement traiter les RPS

## POLITIQUE :

### Responsabilité :

1. Le personnel et les agents de la clinique (« nous ») sommes responsables de la protection de la vie privée des patients. Toutes les atteintes à la vie privée connues ou suspectées doivent être signalées au PDG ou au président du conseil d'administration de Voice Found, dès que raisonnablement possible.
2. Nous devons coopérer avec le responsable de la confidentialité pour nous assurer que les atteintes à la vie privée sont correctement contenues et

- étudiées et que d'autres atteintes à la vie privée sont empêchées.
3. Nous devons assurer la réussite de la formation sur la protection des renseignements personnels. La formation sur la confidentialité de Voice Found implique au minimum l'achèvement d'une formation interactive surveillée en ligne et l'examen de la politique et des procédures internes. Les professionnels de la santé réglementés doivent satisfaire à toutes les exigences de formation établies par leurs ordres de réglementation respectifs.
  4. Nous sommes responsables du respect des règles liées à la formation sur la confidentialité, y compris celles sur la cueillette, l'utilisation et la divulgation de renseignements dans les divers systèmes de renseignements utilisés chez Voice Found.
  5. Voice Found entreprendra des audits réguliers pour évaluer la pertinence de la cueillette, de l'utilisation et de la divulgation des RPS par son personnel et ses agents.
  6. Les RPS ne sont accessibles que pour la prestation de soins par les membres du personnel appropriés.
  7. Nous n'avons pas le pouvoir d'accéder aux RPS de la famille, des amis, des voisins ou des patients de haut niveau en utilisant tous les systèmes d'information clinique, sauf si nous prodiguons des soins au patient dans le cadre des fonctions qui nous y autorisent. Ce qui demeure le cas même si le consentement verbal est obtenu.
  8. Toute violation de cette politique est un motif de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au renvoi ou à la résiliation des privilèges.
  9. En vertu de la LPRPS, Voice Found a également des exigences obligatoires en matière de signalement des atteintes à la vie privée au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario ainsi qu'aux organisme de réglementation compétents.
  10. Nous sommes assujettis aux amendes et pénalités prévues dans la LPRPS.
  11. Nous sommes responsables de la protection des RPS que nous recueillons, utilisons et divulguons dans le cadre de nos fonctions autorisées grâce à l'utilisation de mesures de protection physiques, administratives, techniques et électroniques décrites dans la politique de sécurité des systèmes d'information et de la technologie.
  12. Sous la direction du responsable de la protection de la vie privée ou du président du conseil, les patients ou leurs mandataires seront informés de la perte, du vol ou de l'utilisation ou de la divulgation d'un accès inapproprié à leurs RPS dès que raisonnablement possible, comme l'exige la LPRPS. Nous devons coopérer avec le responsable de la protection de la vie privée pour nous assurer que les patients sont correctement informés des violations relatives à leurs RPS.

### Ouverture :

12. Sur demande, les patients seront informés au sujet de :
  - A. La déclaration de confidentialité de Voice Found, qui décrit les pratiques de confidentialité et d'information de Voice Found et est publiée sur le site Internet
  - B. Leur droit de transmettre une demande ou de déposer une plainte auprès du responsable de la protection de la vie privée de Voice Found ou du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario
  - C. Leur droit d'obtenir l'accès ou de demander une correction de leur dossier de RPS

### Consentement :

13. Nous pouvons compter sur le consentement tacite d'un patient ou d'un mandataire spécial pour la cueillette, l'utilisation et la divulgation des RPS si les informations sont nécessaires aux fins de fournir des soins de santé au patient.
14. Avant d'utiliser les RPS à des fins secondaires, nous demanderons le consentement exprès des patients ou de leurs mandataires sauf si l'information :
  - A. Est nécessaire pour prévenir des lésions corporelles graves ou réduire un risque important de préjudice pour toute personne
  - B. Doit être divulguée par la loi
15. Lors de l'obtention du consentement des patients et des mandataires sociaux, Voice Found et ses agents doivent faire des efforts raisonnables pour s'assurer que les patients ou leurs mandataires sociaux sont informés de la raison pour laquelle leurs renseignements sont recueillis.
16. Les patients ou leurs mandataires ont le droit de retirer leur consentement à l'utilisation et à la divulgation de leurs RPS archivées dans le système de dossier de santé électronique Voice Found en appiquant une directive de consentement.
17. Nous ne pouvons annuler une directive de consentement qu'avec le consentement du patient ou à des fins autorisées.
18. Voice Found enquête sur toutes les dérogations aux directives de consentement pour s'assurer que l'accès était approprié et autorisé.

### Cueillette, utilisation et divulgation

19. Nous ne pouvons recueillir, utiliser ou divulguer des RPS que dans la mesure où c'est nécessaire à des fins légitimes prescrites par Voice Found et dans le cadre de nos fonctions. Le but de la cueillette doit être clair au moment de la cueillette et peut inclure :

La prestation de soins aux patients;

(ii) L'administration de la clinique (p. ex. facturation);

(iii) Le soutien et la promotion de l'éducation et de la recherche qui ont été approuvés par le CER ou un autre conseil d'enregistrement assigné par contrat, tel qu'approuvé par Voice Found;

(iv) Gestion des risques, gestion des erreurs et qualité des soins;

(v) Assurance qualité

(vi) Documentation des schémas de maladie pour soutenir les programmes de prévention et la détection précoce des maladies;

(vii) Collecte de fonds, à condition que le consentement exprès ait été obtenu et que le but de recueillir des renseignements consiste uniquement à saisir le nom et les coordonnées du patient; et

(viii) Répondre aux exigences légales et réglementaires de Voice Found.

19. Nous ne pouvons recueillir des RPS par photographie ou vidéographie que si les renseignements sont recueillis dans le but de documenter les soins aux patients ou les résultats.

20. Aucun patient ne sera contacté à des fins de recherche à moins qu'un consentement exprès pour un tel contact n'ait été préalablement obtenu et enregistré dans le dossier du patient.

21. Nous ne pouvons recueillir des RPS par photographie ou vidéographie que si les renseignements sont recueillis dans le but de documenter les soins aux patients ou les résultats.

22. Les RPS peuvent être divulgués par le biais de systèmes de dossiers de santé électroniques partagés à l'usage des prestataires de soins de santé externes qui sont impliqués dans les soins de la personne à laquelle les renseignements se rapportent et qui ont signé un accord avec la Clinique pour permettre l'accès à l'information.

### **Exactitude, accès et correction :**

24. Nous prendrons des mesures raisonnables pour nous assurer que les renseignements sur les patients sont exacts, complets et à jour.

25. Nous devons enregistrer les RPS lorsqu'ils sont recueillis ou dès que raisonnablement possible par la suite. Dans la mesure du possible, la personne qui recueille les RPS devrait être celle qui les enregistre.

26. Lors de la divulgation de RPS à quelque fin que ce soit, nous indiquerons au destinataire toute limitation connue quant à l'exactitude et à l'exhaustivité des renseignements.

27. Sur demande et vérification de l'identité, les patients ou leurs mandataires

seront informés de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de leurs RPS et auront accès à ces renseignements, sauf exception particulière.

28. Si une personne démontre l'inexactitude ou l'incomplétude de ses RPS détenues par Voice Found, nous prendrons des mesures pour modifier les renseignements. Le cas échéant, les renseignements modifiés seront transmis aux tiers ayant accès aux renseignements concernés.

#### Rétention :

29. Voice Found utilise le dossier médical électronique (DME) garantissant qu'il n'y a jamais de destruction d'enregistrement de RPS

#### Exceptions :

30. Toute exception à cette politique doit être approuvée par le responsable de la confidentialité, l'IPO ou le comité directeur de la confidentialité et de la sécurité de l'information.

## Demandes

Toute demande relative à cette politique peut être adressée au responsable de la confidentialité de Voice Found à [cynthia@voicefound.ca](mailto:cynthia@voicefound.ca) ou par courrier au 604B-1 Nicholas St, Ottawa, ON K1N 7B7

## RÉFÉRENCES

Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, LO 2004, c 3. SCH A

Manuel des politiques et procédures du Réseau universitaire de santé, Administration - Vie privée cybersanté Ontario, Politiques de confidentialité des dossiers de santé électroniques

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, « Detecting and Deterring Unauthorized Access to Personal Health Information », Toronto : ON 2015 Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, Ordonnance HO-014

Commissaire à l'information et à la vie privée de l'Ontario, LPRPS Ordonnance HO-010 et Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, LPRPS, Ordonnance HO-002

# Annexe A : ACCÈS AUX DOSSIERS MÉDICAUX

## Dossiers médicaux électroniques (DME) Telus

L'accès aux dossiers médicaux détenus par Voice Found est soumis aux conditions suivantes :

1. Les patients ou les mandataires spéciaux peuvent demander l'accès aux dossiers médicaux des patients en remplissant un formulaire de demande/consentement pour la divulgation des renseignements sur la santé du patient.
2. Les patients ont un droit légal sur leurs dossiers médicaux. Il n'y a que deux raisons pour lesquelles une personne peut se voir refuser l'accès :
  - (i) ils renferment des RPS d'un autre individu,
  - (ii) Les renseignements contenus dans le dossier pourraient causer des torts au patient.
3. Si des renseignements sont retenus pour les motifs mentionnés ci-dessus ou pour toute autre raison, la raison sera communiquée au patient ou au RPS.
4. Voice Found répondra à la demande d'accès à un dossier médical d'un patient ou d'un mandataire spécial dans les 30 jours. Il se pourrait que nous avisions la personne qu'un délai supplémentaire de 30 jours est nécessaire pour répondre à la demande si :
  - (i) Répondre dans les 30 jours nuirait à la prise en charge du patient car la recherche ou la constitution du dossier médical est très complexe;
  - (ii) Il faut plus de temps pour confirmer si une partie du dossier médical doit être retenue.
5. Voice Found peut facturer certains coûts raisonnables pour l'accès personnel aux renseignements sur la base des orientations et directives de l'IPC.

## Systemes de DSE partagés de cyberSanté Ontario :

### **ConnexionOntario, Services communs d'imagerie diagnostique (DI-CS) :**

Si un patient ou un mandataire particulier demande l'accès à l'information dans le système ConnexionOntario ou DI-CS et que l'information a été créée et fournie par Voice Found, le dossier peut être fourni à la personne conformément aux procédures internes de Voice Found. Si les renseignements demandés ont été créés et ajoutés au système par un autre centre de renseignements médicaux, la personne doit

contacter directement cyberSanté Ontario et peut visiter la page Internet externe de confidentialité de Voice Found pour plus d'informations.

#### **B. OLIS :**

Si un patient ou mandataire souhaite accéder à un dossier dans le SILO, il doit communiquer avec Service Ontario au 1 (800) 291-1405.

#### **C. Référentiel numérique de médicaments de santé :**

Si un patient ou mandataire souhaite accéder à un dossier dans le SILO, il doit communiquer avec Service Ontario au 1 (800) 291-1405 ou visiter la page Internet du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à [www.ontario.ca/mydruginfo](http://www.ontario.ca/mydruginfo).

## **Annexe B : RECTIFICATION DES DOSSIERS MÉDICAUX**

La rectification des dossiers médicaux détenus par Voice Found est soumise aux conditions suivantes : 1. Un patient ou un mandataire particulier peut demander une rectification au dossier médical d'un patient en remplissant un formulaire de demande de correction du dossier de santé personnel, qui peut être obtenu auprès de Voice Found.

2. Voice Found peut refuser une demande de rectification de dossier médical si :

(i) L'information a été reçue d'une autre organisation et Voice Found n'a pas suffisamment d'informations pour savoir si elle doit être corrigée;

(ii) La correction est frivole, vexatoire ou demandée de mauvaise foi;

(iii) Le dossier médical n'est pas incorrect ni incomplet; ou

(iv) L'information représente une opinion clinique faite de bonne foi.

3. Lorsqu'une contestation relative à l'exactitude d'un dossier médical n'est pas résolue à la satisfaction du patient ou du mandataire, la personne peut rédiger une déclaration de désaccord. Voice Found enregistrera la substance de la contestation non résolue et inclura la déclaration écrite de la personne dans le dossier de santé du patient.

#### **A. Systèmes de DSE partagés de cyberSanté Ontario :**

##### **ConnexionOntario, Services communs d'imagerie diagnostique (DI-CS) :**

Si un patient ou un mandataire particulier demande qu'une rectification soit apportée à l'information dans le système ConnexionOntario ou DI-CS et que l'information a été créée et fournie par Voice Found, Voice Found doit déterminer si

la correction doit être apportée conformément aux procédures décrites dans cette annexe. Lorsqu'une demande de rectification est acceptée et que la correction est médicalement pertinente (c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas d'une correction mineure telle qu'une mise à jour des coordonnées d'un patient), le personnel le plus responsable doit contacter cyberSanté Ontario à :  
privacy.operations@ehealthontario.on.ca ou au 1 (416) 946-4767.

Si la demande concerne des informations qui ont été fournies par un autre centre de renseignements médicaux, le personnel doit informer la personne que l'information n'est pas sous la garde ou le contrôle de Voice Found et lui demander de communiquer directement avec cyberSanté Ontario à [privacy@ehealthontario.on.ca](mailto:privacy@ehealthontario.on.ca) ou au 1 (866) 250-1554

## **B. OLIS :**

Si un patient ou un mandataire particulier souhaite demander une rectification de ses renseignements dans OLIS, il doit d'adresser au centre de renseignements médicaux qui a commandé le test ou au laboratoire qui a effectué le test.

## **C. Référentiel numérique de médicaments de santé :**

Si un patient ou mandataire souhaite demander une rectification à ses RPS dans le référentiel numérique de médicaments de santé, il doit communiquer avec Service Ontario au 1 (800) 291-1405.