

Politique sur l'accès aux  
renseignements personnels de l'utilisateur  
et leur protection

# Politique sur l'accès aux renseignements personnels de l'utilisateur et leur protection

**Adopté par :**  
Comité de direction

**Date :** Le 26 septembre 2017

**Historique du document :**  
Date d'adoption de la première version par le CD

**Direction émettrice :**  
Direction des services multidisciplinaires


**Responsable(s) de son application :**  
Direction des services multidisciplinaires, Service des archives médicales, gestionnaires du CISSS de Lanaudière

**Destinataires :**  
Tous les membres du personnel du CISSS de Lanaudière, les médecins, les stagiaires, les fournisseurs de services sous contrat avec le CISSS ainsi que les usagers

**Lieu d'application :**  
CISSS de Lanaudière

**Document(s) associé(s) :**

- Cadre de référence sur les demandes d'accès aux renseignements personnels
- Procédure sur le traitement des demandes d'accès aux renseignements personnels

**Authentifié par :**   
Daniel Castonguay  
Président-directeur général

**Date :**  
Le 26 septembre 2017

# Table des matières

1. Raison d'être.....	4
2. Principes directeurs .....	4
3. Objectifs.....	4
4. Champ d'application .....	4
5. Rôles et responsabilités.....	5
6. Séquence et description des activités.....	6
6.1 Traitement des demandes d'accès aux renseignements personnels par les archivistes médicales .....	6
6.2 Transmission de renseignements personnels entre membres du personnel du CISSS de Lanaudière.....	6
6.3 Autorisation pour photographies, films, enregistrements sonores, magnétoscopiques et autres.....	6
7. Sanctions.....	6

## 1. Raison d'être

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière reconnaît la nécessité d'assurer le respect des lois et des règlements en vigueur en ce qui concerne la collecte, la garde, la transmission et la consultation des renseignements concernant l'utilisateur et toute personne en lien avec celui-ci, et ce, tout en relevant les défis liés à la mobilité des membres de son personnel et aux besoins d'échanges d'information entre eux.

## 2. Principes directeurs

- Le CISSS de Lanaudière protège les renseignements personnels de ses usagers selon le cadre légal en vigueur, soit :
  - Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2);
  - Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1);
  - Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1);
  - Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2).
- Toute personne occupant un emploi, exerçant une profession ou effectuant un stage au CISSS de Lanaudière ainsi que tout fournisseur de services sous contrat avec le CISSS est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel. La confidentialité des renseignements personnels s'applique à tous les renseignements de toute nature portés à sa connaissance et qui concernent la vie privée et l'identité des usagers.
- La présence d'un usager dans l'établissement ne doit pas être dévoilée à quiconque sans l'autorisation de celui-ci.
- Aucun membre du personnel ne peut discuter du cas d'un usager dans un endroit public, dans un corridor ou en présence d'une personne non autorisée à obtenir ces renseignements.

## 3. Objectifs

- Établir les orientations et les lignes directrices concernant la protection et la confidentialité des renseignements personnels des usagers, conformément aux lois en vigueur.
- Délimiter les rôles et les responsabilités en regard de l'application des orientations et des lignes directrices concernant la protection et la confidentialité des renseignements personnels.
- Encadrer les mécanismes de communication de renseignements personnels entre les différents intervenants.
- Uniformiser le traitement des dossiers des usagers.

## 4. Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les membres du personnel du CISSS de Lanaudière, médecins, stagiaires et bénévoles œuvrant auprès des usagers qui reçoivent ou qui ont

reçu des services dans les installations de l'établissement ou qui reçoivent des services d'un fournisseur de services sous contrat avec le CISSS de Lanaudière.

## 5. Rôles et responsabilités

- **Président-directeur général et Directeur des services multidisciplinaires**
  - Voient à l'application et au respect de la présente politique ainsi que des procédures qui en découlent.
- **Chef du Service des archives**
  - Est responsable de l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels.
  - Assure la promotion et la diffusion des meilleures pratiques en matière de protection et de confidentialité des renseignements personnels auprès des membres du personnel du CISSS.
- **Directeurs et gestionnaires**
  - Voient à l'application et au respect de la présente politique ainsi que des directives et des procédures qui en découlent par les membres de leur équipe.
- **Directeur des ressources humaines**
  - S'assure que tous les utilisateurs signent la déclaration de la personne quant à la connaissance et au respect de la Politique de sécurité de l'information du CISSS avant d'utiliser les actifs du CISSS.
- **Archivistes médicales**
  - Informent adéquatement les usagers et la population de leurs droits (voir Annexe 1) relatifs à la protection des renseignements personnels.
  - Guident tout usager, ses proches ou son représentant légal dans la formulation de demandes d'accès à des renseignements contenus à son dossier.
  - Répondent aux demandes d'accès aux renseignements contenus au dossier de l'utilisateur effectuées conformément à la présente politique et aux lois en vigueur.
  - Agissent à titre de personne ressource auprès des membres du personnel à l'égard de l'accès aux renseignements personnels et de leur protection.
- **Membres du personnel du CISSS, médecins, stagiaires, contractuels, bénévoles**
  - Se conforment à la présente politique.
  - Agissent avec discrétion lors des consultations avec un usager et limitent le questionnement aux données essentielles pour l'accomplissement de leur travail professionnel.
  - S'informent auprès du Service des archives pour toute question relative à la communication de renseignements personnels.
  - Transmettent au Service des archives toute demande d'accès aux renseignements personnels.

- Réfèrent au Service des archives tout usager qui souhaite obtenir des renseignements contenus à son dossier.
- Signalent tous les bris de confidentialités en complétant le formulaire «Rapport de déclaration d'incidents ou des accidents AH-223»

## 6. Séquence et description des activités

### 6.1 Traitement des demandes d'accès aux renseignements personnels par les archivistes médicales

Les archivistes médicales traitent toute demande de renseignements personnels en conformité avec la présente politique ainsi qu'avec le cadre de référence et la procédure sur le traitement des demandes d'accès aux renseignements personnels concernant les usagers.

### 6.2 Transmission de renseignements personnels entre membres du personnel du CISSS de Lanaudière

Il n'est pas requis d'obtenir le consentement écrit de l'usager avant de transférer des renseignements personnels entre les intervenants du CISSS si ceux-ci sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, **sauf dans le cas d'usagers en suivi auprès de la Direction de la protection de la jeunesse**. Il est par contre recommandé d'informer l'usager que des renseignements pourraient être transmis vers les autres installations, services ou programmes du CISSS de Lanaudière si leur communication est nécessaire pour assurer un bon suivi de son dossier et la continuité de ses services ou pour la protection de la population.

Tout renseignement recueilli dans le cadre de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse et de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescent ne peut être divulgué sans l'autorisation des parents ou de l'enfant de 14 ans et plus. Toutefois, le directeur de la protection de la jeunesse et les personnes qu'il autorise peuvent recevoir de l'information des autres directions du CISSS de Lanaudière, en conformité avec la présente politique.

### 6.3 Autorisation pour photographies, films, enregistrements sonores et autres

La prise de photographies et le tournage de films ou de vidéos montrant un usager ou un intervenant à son insu ainsi que l'enregistrement sonore sont interdits autant pour les membres du personnel et les fournisseurs de services que pour les usagers, les visiteurs et le public dans les installations du CISSS de Lanaudière.

Ainsi, afin de respecter le droit à l'image et la confidentialité, un consentement écrit doit être donné par l'usager ou son représentant légal pour toute diffusion d'une photographie, d'un film ou d'une vidéo, d'un enregistrement sonore, etc. de l'usager, et ce, que ce soit pour une utilisation médicale, scientifique, éducative, promotionnelle ou autre.

Pour ce faire, les membres du personnel doivent faire signer par l'usager ou son représentant légal le formulaire AH-217 du ministère de la Santé et des Services sociaux prévu à cet effet et le faire archiver au dossier de l'usager.

## 7. Sanctions

Un membre du personnel qui manque à sa responsabilité d'appliquer la présente politique en regard de la protection des renseignements personnels s'expose aux sanctions suivantes :

- Condamnation, au civil, à réparer le préjudice (Code civil du Québec, art. 1457);
- Amendes de 200 \$ à 1000 \$ et de 500 \$ à 2500 \$ en cas de récidive (Loi sur l'accès, art. 159);
- Suspension du droit d'exercice lorsque l'employé est membre d'un ordre professionnel;
- Suspension sans solde ou congédiement (selon la gravité de la faute) imposé par l'employeur.

### Droits spécifiques des usagers

- Tout usager a droit au respect du secret professionnel.
- Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des renseignements, consulter son dossier ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par l'établissement ou par tout membre du personnel, médecin, stagiaire, etc. qui y exerce sa profession.
- Tout usager a le droit d'obtenir que l'établissement fasse parvenir à un autre établissement, un professionnel ou toute autre personne qu'il désigne, une copie, un extrait ou un résumé de son dossier, dans les plus brefs délais.
- Tout usager de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier et à tout renseignement le concernant sous réserve de l'article 17 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux :
  - « Toutefois, l'établissement peut lui en refuser l'accès momentanément si, de l'avis de son médecin traitant ou du médecin désigné par le directeur général de l'établissement, la communication du dossier ou d'une partie de celui-ci causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé de l'utilisateur. Dans ce cas, l'établissement, sur la recommandation du médecin, détermine le moment où le dossier ou la partie dont l'accès a été refusé pourra être communiqué à l'utilisateur et en avise celui-ci. »
- Pour tout usager de moins de 14 ans, le consentement ou le refus doit être donné par le titulaire de l'autorité parentale ou par son tuteur. Le père ou la mère qui exerce seul un acte d'autorité à l'égard de l'enfant est présumé agir avec l'accord de l'autre.
- L'utilisateur à qui l'établissement refuse l'accès à son dossier ou à un renseignement qui y est contenu peut, par requête, s'adresser à la Commission d'accès à l'information pour que soit révisée la décision de cet établissement selon les modalités applicables.
- L'utilisateur n'a pas le droit d'être informé de l'existence, ni de recevoir communication d'un renseignement le concernant émanant d'un tiers ou concernant un tiers contenu dans son dossier qui a été fourni à son sujet par un tiers, à moins que ce dernier ait consenti par écrit à ce que ce renseignement et sa provenance soient révélés à l'utilisateur.
- Tout usager de 14 ans et plus a droit de rectification aux renseignements contenus au dossier le concernant.
- Le consentement doit être libre et éclairé. Le service des archives se réserve le droit de le valider auprès de l'utilisateur.



**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Lanaudière**

**Québec** 