

L'agent responsable de la protection des renseignements personnels d'une organisation qui utilise le dossier de santé électronique (DSE) de l'Ontario à l'aide du visualiseur clinique (ClinicalConnect ou visualiseur clinique de ConnexionOntario) est responsable de la gestion du programme de protection des renseignements personnels de l'organisation. Par ailleurs, le programme de protection des renseignements personnels comprend les responsabilités suivantes :

1. Effectuer un examen de la conformité et produire des rapports;
2. Gérer le consentement des patients;
3. Répondre aux demandes des patients : l'accès aux dossiers et leur rectification, les demandes de renseignements et les plaintes;
4. Gérer les interventions en cas de violation de la vie privée.

Le bureau du programme de DSE prend en charge certaines tâches pour les deux visualiseurs cliniques :

Visualiseur clinique	Personne-ressource	
ClinicalConnect	Bureau du programme de ClinicalConnect	905 870-8270, poste 9 privacy@clinicalconnect.ca
Visualiseur clinique de ConnexionOntario	Santé Ontario, Bureau de la protection des renseignements personnels (Services numériques)	1 866 250-1554 OH-DS_privacyoperations@ontariohealth.ca

### Quatre composants d'un programme de protection des renseignements personnels

Les éléments suivants doivent être en place pour le programme de protection des renseignements personnels de l'organisation avant de commencer l'utilisation des DSE :

<p><b>1. Personnes-ressources en matière de protection des renseignements personnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Agent responsable de la protection des renseignements personnels</b> : agent responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisation ainsi que de la conformité aux politiques en matière de protection des renseignements personnels applicables aux DSE</li> <li>• Santé Ontario désigne cette personne selon la personne indiquée dans le formulaire de renseignements sur le client signé par le représentant autorisé de l'organisation</li> <li>• Pour aviser Santé Ontario du remplacement d'un agent responsable de la protection des renseignements personnels, envoyez une mise à jour écrite à l'adresse OH_DS_agreements@ontariohealth.ca</li> <li>• <b>Délégués de l'agent responsable de la protection des renseignements personnels</b> : personnes autorisées à demander et (ou) à recevoir des rapports contenant des renseignements personnels sur la santé (RPS). Désignez ces personnes en envoyant une confirmation écrite à l'adresse OH-DS_privacyoperations@ontariohealth.ca</li> </ul>	<p><b>2. Politiques et procédures internes en matière de protection des renseignements personnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre à l'organisation de répondre aux demandes de communication de renseignements personnels et de mener les activités requises par les politiques en matière de protection des renseignements personnels des DSE</li> <li>• Si l'organisation ne compte aucune politique ni procédure à cet effet, le <a href="#">modèle du Manuel sur les politiques en matière de protection des renseignements personnels et les pratiques opérationnelles</a> comprend tout le matériel requis</li> </ul>
---	--

### 3. Méthode sécuritaire de transmission des RPS à Santé Ontario

- Tous les courriels contenant des RPS envoyés à Santé Ontario doivent être chiffrés. Santé Ontario chiffre toujours les fichiers de RPS lorsqu'ils sont transmis à l'interne ou à l'externe
- Parallèlement, la protection par chiffrement et mot de passe (p. ex., WinZip) est requise pour les formulaires ou les rapports envoyés à Santé Ontario

### 4. Conservation des documents

- L'organisation doit conserver les documents relatifs au DSE conformément à la politique en matière de conservation du DSE
- Références : Modèle du *Manuel sur les politiques en matière de protection des renseignements personnels et les pratiques opérationnelles*, page 33

## Responsabilités relatives au programme de protection des renseignements personnels

### 1. Effectuer un examen de la conformité et produire des rapports

- S'assurer que l'organisation, le personnel et les fournisseurs de services électroniques se conforment aux politiques et aux procédures relatives au DSE. Ainsi, la confiance existe entre les organisations participantes en confirmant que chacune d'elles a mis en œuvre un niveau comparable de protection des renseignements personnels sur la santé

### Production de rapports

- Avant de mettre en service le visualiseur clinique, assurez-vous que l'organisation respecte toutes les politiques, procédures et normes relatives au DSE décrites dans le modèle du *Manuel sur les politiques en matière de protection des renseignements personnels et les pratiques opérationnelles*

### Formation sur la protection des renseignements personnels en fonction du rôle

- S'assurer que le personnel et les fournisseurs de services électroniques de l'organisation suivent la formation appropriée avant la mise en service et de façon annuelle par la suite
- S'assurer que seuls les utilisateurs autorisés ont accès au DSE

#### Remarques :

- Si l'organisation mène des recherches, inclure une case à cocher dans le processus d'approbation stipulant que les systèmes de DSE de l'Ontario NE peuvent PAS être utilisés à cette fin
- Les utilisateurs qui accèdent au DSE doivent accepter l'accord d'utilisateur final lorsqu'ils ouvrent une session pour la première fois et de façon annuelle par la suite.

Références : Modèle du *Manuel sur les politiques en matière de protection des renseignements personnels et les pratiques opérationnelles*, pages 24 à 26

### Vérification et surveillance de l'accès aux renseignements personnels sur la santé (RPS)

- Il est important de consigner, de vérifier et de surveiller tous les accès aux dossiers électroniques de RPS afin d'assurer la confidentialité des patients et de leurs renseignements personnels sur la santé
- Des vérifications sont requises au moins une fois par trimestre pour nous assurer que l'organisation est proactive dans la prévention des violations de la vie privée
- La vérification et la surveillance sont également habituelles si une violation de la vie privée est souçonnée

Références : Modèle du *Manuel sur les politiques en matière de protection des renseignements personnels et les pratiques opérationnelles*, pages 31 et 32

## 2. Gérer le consentement des patients

- L'organisation peut recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels sur la santé dans le DSE à des fins de soins de santé avec le consentement explicite ou implicite du patient, selon les pratiques de l'organisation
- L'agent responsable de la protection des renseignements personnels doit :
  - S'assurer que les patients sont bien informés en fournissant des avis, des brochures, des mises à jour sur le site Web et tout autre moyen de communication utilisé (voir le [site Web](#) de Santé Ontario pour obtenir des avis et des brochures téléchargeables)
  - Comme il est mentionné dans la *formation sur la confidentialité et la sécurité à l'intention des fournisseurs de soins de santé utilisant le dossier de santé électronique provincial*, être prêt à discuter des préoccupations relatives à l'accès, des conséquences de l'application d'une directive en matière de consentement, des circonstances dans lesquelles le dossier peut être temporairement accessible et du processus de modification ou d'élimination d'un blocage de consentement
  - Mener les activités requises au sein de l'organisation lorsqu'il est informé d'une dérogation au consentement appliquée par l'organisation

Références : Modèle du *Manuel sur les politiques en matière de protection des renseignements personnels et les pratiques opérationnelles*, pages 27 à 30

## 3. Répondre aux demandes d'accès et de rectification, aux demandes de renseignements et aux plaintes

Demandes d'accès	Demandes de rectification
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comme il est mentionné dans la <i>formation sur la confidentialité et la sécurité à l'intention des fournisseurs de soins de santé utilisant le dossier de santé électronique provincial</i>, un patient peut demander ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>• Des copies de leurs RPS qui se trouvent dans le DSE</li><li>• Un rapport des personnes qui ont consulté leurs RPS</li><li>• Un rapport sur l'historique des directives en matière de consentement appliquées et supprimées</li><li>• Un rapport des dérogations aux directives en matière de consentement</li></ul></li><li>• La nature des RPS demandés, ainsi que le dépositaire de renseignements sur la santé qui est responsable de ces renseignements, détermine avec qui le patient doit communiquer. Consultez le tableau ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'organisation peut accorder ou refuser une demande de rectification, conformément à l'article 55 de la <i>Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé</i></li><li>• Si l'organisation contribue aux systèmes provinciaux ou régionaux, les rectifications apportées au système d'information de l'organisation sont automatiquement téléchargées dans les systèmes provinciaux ou régionaux</li><li>• <b>Remarque</b> : Si vous avez besoin d'aide pour connaître les organisations qui ont recueilli les RPS, communiquez avec le bureau du programme de DSE</li><li>• La portée de la demande détermine l'organisation avec laquelle le patient doit communiquer. Consultez le tableau ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements</li></ul>

Source	Personne-ressource
<ul style="list-style-type: none"> <li>RPS provenant seulement de l'organisation</li> <li><b>Remarque :</b> Vous pouvez facturer des frais pour répondre aux demandes d'accès associées aux systèmes de DSE dans lesquels votre organisation doit fournir une copie du dossier</li> </ul>	Agent responsable de la protection des renseignements personnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>RPS provenant d'une autre organisation</li> <li>Rapport de vérification pour ConnexionOntario ou l'imagerie diagnostique</li> </ul>	Bureau de la protection des renseignements personnels de Santé Ontario 1 866 250-1554; OH_DS_privacyoperations@ontariohealth.ca
<ul style="list-style-type: none"> <li>RPS accessibles dans le SILO</li> <li>Accéder au rapport pour le SILO</li> </ul>	Ministère de la Santé, coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, Bureau de l'accès et de la protection de la vie privée 416 327-7040 generalapo@ontario.ca
<ul style="list-style-type: none"> <li>RPS ou tous les rapports pour le Répertoire numérique des médicaments (RNM)</li> <li>Rapports concernant la gestion du consentement pour le SILO</li> </ul>	Service Ontario 1 800 291-1405
<ul style="list-style-type: none"> <li>RPS dans ClinicalConnect</li> <li>Tous les rapports pour ClinicalConnect</li> </ul>	ClinicalConnect 905 870-8270, poste 9; Privacy@clinicalconnect.ca

Références : Modèle du *Manuel sur les politiques en matière de protection des renseignements personnels et les pratiques opérationnelles*, pages 13 à 17

Demandes de renseignements	Plaintes
<p>Une demande de renseignements relative à la protection des renseignements personnels est une question qui a été soulevée à l'égard de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quand, comment et à quelles fins sont recueilli, utilisés, divulgués, consultés, traités ou autrement traités les RPS dans le DSE;</li> <li>Les mesures de protection et les pratiques administratives, techniques et physiques appliquées en ce qui concerne les RPS dans le DSE;</li> <li>Les politiques, les procédures et les pratiques mises en œuvre en ce qui concerne le DSE;</li> <li>La conformité avec la <i>Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé</i>, les ententes applicables et les politiques, procédures et pratiques mises en œuvre en ce qui concerne le DSE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une plainte relative à la protection des renseignements personnels est une préoccupation soulevée en ce qui concerne la conformité avec la <i>Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé</i>, les ententes applicables et les politiques, procédures et pratiques mises en œuvre en ce qui concerne le DSE</li> </ul> <p><b>Exemples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quelqu'un a accédé à mon dossier de façon inappropriée</li> <li>On m'a refusé l'accès à mes RPS</li> <li>Je n'ai pas reçu de confirmation écrite concernant la directive en matière de consentement</li> <li>Je ne crois pas que mes RPS soient bien protégés</li> </ul> <p>La portée de la plainte détermine l'organisation avec laquelle le patient doit communiquer. Consultez le tableau ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements</p>

Demandes de renseignements	Plaintes
<p><b>Exemples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En quoi consiste le DSE?</li> <li>• Comment mes renseignements sont-ils protégés?</li> <li>• Qui a accès au DSE et quand peut-on y accéder?</li> <li>• Quels sont mes droits en tant que patient?</li> </ul> <p>La portée de la demande de renseignements détermine l'organisation avec laquelle le patient doit communiquer. Consultez le tableau ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements</p>	

Source	Personne-ressource
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le patient veut en savoir plus sur les pratiques de l'organisation en matière de protection des renseignements personnels et d'information;</li> <li>• Le patient veut soulever une préoccupation quant aux pratiques de l'organisation en matière de protection des renseignements personnels et d'information.</li> </ul>	Agent responsable de la protection des renseignements personnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le patient veut en savoir plus sur les pratiques de Santé Ontario en matière de protection des renseignements personnels et d'information;</li> <li>• Le patient a des questions relatives à ConnexionOntario ou à l'imagerie diagnostique;</li> <li>• Le patient veut soulever une préoccupation quant aux pratiques de Santé Ontario en matière de protection des renseignements personnels et d'information.</li> </ul>	Bureau de la protection des renseignements personnels de Santé Ontario 1 866 250-1554; OH-DS_privacyoperations@ontariohealth.ca
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le patient veut en savoir plus sur le SILO;</li> <li>• Le patient veut faire part de ses inquiétudes au sujet du SILO.</li> </ul>	Ministère de la Santé, coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, Bureau de l'accès et de la protection de la vie privée 416 327-7040; generalapo@ontario.ca
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le patient veut en savoir plus sur le RNM;</li> <li>• Le patient veut faire part de ses inquiétudes au sujet du RNM.</li> </ul>	Service Ontario 1 800 291-1405
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le patient veut en savoir plus sur ClinicalConnect;</li> <li>• Le patient veut faire part de ses inquiétudes au sujet de ClinicalConnect.</li> </ul>	ClinicalConnect 905 870-8270, poste 9; Privacy@clinicalconnect.ca

Références : Modèle du *Manuel sur les politiques en matière de protection des renseignements personnels et les pratiques opérationnelles*, pages 18 et 19

#### 4. Gestion des violations de la vie privée

- Avant la mise en service, déterminez les éléments suivants pour l'organisation :
  - Personne-ressource pour le signalement des violations de la vie privée réelles ou soupçonnées
    - La *formation sur la confidentialité et la sécurité à l'intention des fournisseurs de soins de santé utilisant le dossier de santé électronique provincial* indique que l'agent responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisation agit à titre de personne-ressource. Cependant, un délégué peut être désigné
  - Procédures disciplinaires pour le personnel responsable d'une violation

#### Gestion des violations de la vie privée réelles ou soupçonnées

- Les étapes précises à suivre varient selon l'organisation qui a fourni les RPS visés par la violation :

RPS provenant seulement de votre organisation	RPS provenant d'autres organisations
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rapport du bureau du programme de DSE</li><li>2. Maîtriser, enquêter, aviser et corriger</li><li>3. Résumer</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rapport du bureau du programme de DSE</li><li>2. Maîtriser</li><li>3. Aviser</li><li>4. Enquêter et déterminer les mesures correctives</li><li>5. Résumer</li><li>6. Corriger</li></ol>

Références : Modèle du *Manuel sur les politiques en matière de protection des renseignements personnels et les pratiques opérationnelles*, pages 20 à 23