

cyberSanté Ontario

Travaille pour vous

Guide de soutien

Répertoire numérique des médicaments

Guide de référence et obligations et procédures en matière de sécurité et de protection de la vie privée

Version : V 3.1

Avis de droit d'auteur

© cyberSanté Ontario, 2018.

Tous droits réservés

Il est interdit de reproduire le présent document, en totalité ou en partie, de quelque manière que ce soit, y compris par photocopie ou transfert électronique vers n'importe quel ordinateur, sans le consentement écrit préalable de cyberSanté Ontario. Le contenu du présent document est la propriété de cyberSanté Ontario et ne peut être utilisé ou divulgué sans son autorisation écrite expresse.

Marques de commerce

Les autres noms de produits mentionnés dans le présent document peuvent être des marques de commerce ou des marques de commerce déposées et sont ici reconnus comme étant la propriété de leurs entreprises respectives.

Table des matières

1	Renseignements généraux	6
1.1	Objet et portée	6
1.2	Documents connexes	6
2	Description du service	8
3	Données du RNM	9
3.1	Contenu	9
3.2	Restrictions concernant les données	9
4	Soutien	10
4.1	Communication avec le Service de dépannage	10
4.1.1	Responsabilités du service d'assistance du client et de l'équipe de gestion de l'interface de l'application ...	10
4.1.2	Quand appeler le Service de dépannage de cyberSanté Ontario?	10
4.1.3	Signaler un incident ou présenter une demande de service.....	10
4.1.4	Liste de contrôle	10
4.1.5	Quand le Service de dépannage de cyberSanté Ontario communique-t-il avec vous?	11
4.1.6	Quand le Bureau de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario communique-t-il avec vous?	11
4.1.7	Assurance de la qualité des données	11
4.1.8	Problèmes avec le visualiseur clinique	11
4.1.9	Joindre le Service de dépannage de cyberSanté Ontario	11
4.1.10	Transmission de votre dossier d'incident aux échelons supérieurs	13
4.1.11	État d'avancement de votre dossier d'incident	14
4.1.12	Satisfaction de la clientèle.....	14
4.2	Processus de soutien	15
5	Responsabilités opérationnelles liées aux données du RNM	16
5.1	Communication du déblocage temporaire de l'accès.....	16
5.2	Journaux et rapports de vérification.....	16
5.3	Demandes d'accès par le patient	16
6	Protection de la vie privée et sécurité	17
6.1	Obligations en matière de protection de la vie privée et de sécurité	17
6.2	Consentement du patient	18
6.2.1	Gestion du consentement	18
6.2.2	Blocage et déblocage de l'accès	18
6.2.3	Déblocage temporaire de l'accès.....	18
6.3	Demandes d'accès par le patient	19
6.4	Demandes de rapport de vérification du RNM.....	20
6.5	Demandes de rectification	20
6.6	Plaintes et demandes d'information sur la protection de la vie privée.....	21
6.7	Conservation de l'information	22
6.8	Formation sur la sécurité et la protection de la vie privée	23
6.9	Questions sur la protection de la vie privée	23

6.10	Sécurité.....	23
6.11	Gestion des atteintes à la vie privée et des incidents relatifs à la protection de la vie privée ou à la sécurité.....	23
6.11.1	Instructions à l'intention des fournisseurs de soins de santé	24
6.11.2	Instructions à l'intention des responsables de la sécurité et de la protection de la vie privée	24
Annexe A : Procédure de transfert de fichiers sensibles par courriel		26
Annexe B : Avis de communication aux Ontariennes et Ontariens qui reçoivent des médicaments et des services en pharmacie		31
Annexe C : Formulaires pour bloquer ou débloquer l'accès		33
Annexe D : Formulaire pour débloquer temporairement l'accès		37

Glossaire

<i>Terme</i>	<i>Définition</i>
DRS	Dépositaire de renseignements sur la santé au sens de la LPRPS
DSE	Dossier de santé électronique
<i>LPRPS</i>	<i>Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé</i>
MSSLD ou Ministère	Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
<i>NSAA</i>	<i>Loi de 2010 sur la sécurité et la sensibilisation en matière de stupéfiants</i>
PMO	Programme de médicaments de l'Ontario
RNM	Répertoire numérique des médicaments
SPPC	Stratégie des profils pharmaceutiques complets

1 Renseignements généraux

1.1 Objet et portée

Le présent guide décrit les fonctions et les avantages du Répertoire numérique des médicaments (RNM) ainsi que les exigences de sécurité et de protection de la vie privée auxquelles les fournisseurs et les établissements de soins de santé utilisant le RNM doivent se conformer.

Il s'adresse aux fournisseurs de services qui ont conclu ou concluront une entente appropriée relative à l'interface d'accès au dossier de santé électronique (DSE) avec cyberSanté Ontario dans le but de permettre aux nouveaux utilisateurs et établissements de se connecter au RNM. Il porte sur le processus de soutien et de maintenance ainsi que sur les procédures et les obligations à respecter en matière de sécurité et de protection de la vie privée.

1.2 Documents connexes

Ce guide doit être lu parallèlement aux documents suivants :

- *Politique sur la protection de la vie privée et des données de cyberSanté Ontario*
- *Politique sur la protection des renseignements personnels sur la santé de cyberSanté Ontario*
- *Politique sur la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario*
- *Procédure relative aux plaintes et aux demandes de renseignements liées à la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario*
- *Politique de gestion des incidents et des violations touchant la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario*
- *Politique de protection de la vie privée reliée aux responsabilités des tiers fournisseurs de services de cyberSanté Ontario*
- *Politique d'utilisation acceptable de cyberSanté Ontario*
- *ONE ID Registrant Reference Guide* (guide de référence à l'intention des utilisateurs du service ONE ID – en anglais)
- *Politique de sécurité de l'information*
- *Politique d'utilisation acceptable des données et des technologies de l'information*
- *Federation Identity Provider Standard* (norme sur le fournisseur d'identité – en anglais)
- *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*
- *Guide des normes d'interaction avec les services*

Politiques de sécurité relatives au dossier de santé électronique (DSE)

- *Politique d'utilisation acceptable des données et des technologies de l'information*
- *Politique sur le contrôle de l'accès aux systèmes et les processus de gestion d'identité connexes*
- *Politique sur la continuité des activités*
- *Politique sur la cryptographie*
- *Politique sur les fournisseurs de services électroniques*
- *Politique sur la gestion des incidents de sécurité de l'information*
- *Politique sur la gestion de l'information et des éléments d'actif*
- *Politique de sécurité de l'information*
- *Politique sur les pratiques de l'autorité locale d'enregistrement*
- *Politique sur la journalisation de sécurité et la surveillance*
- *Politique sur les réseaux et les opérations*
- *Politique sur la sécurité matérielle*

- *Politique sur le cycle de développement de systèmes*
- *Politique sur la gestion des menaces et des risques*

Politique de confidentialité – Dossier de santé électronique

- *Politique de vérification de la conformité*
- *Politique sur la journalisation et la surveillance*
- *Politique sur la formation en protection de la confidentialité et de la sécurité*
- *Politique de conservation*
- *Politique sur l'accès aux renseignements et la rectification des renseignements – Dossier de santé électronique*
- *Politique de gestion du consentement – Dossier de santé électronique*
- *Politique sur les demandes de renseignements et les plaintes – Dossier de santé électronique*
- *Politique de gestion des atteintes à la confidentialité – Dossier de santé électronique*

Pour lire les politiques de sécurité et de protection de la vie privée relatives au DSE et leurs documents connexes, rendez-vous à l'adresse <http://ehealthontario.on.ca/fr/about-us/our-privacy-commitment/and%20http://ehealthontario.on.ca/en/about-us/>.

Vous trouverez la norme sur le fournisseur d'identité (en anglais) à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/images/uploads/support/Federation Identity Provider Policy v1 FR.pdf>

2 Description du service

Les problèmes liés à la prise de médicaments, comme les interactions médicamenteuses et les effets indésirables, continuent de peser sur les soins de santé et sont une cause de morbidité, de mortalité et de recours au système de soins de santé selon ses fournisseurs.

Le Répertoire numérique des médicaments (RNM) est le premier pilier de la Stratégie des profils pharmaceutiques complets (SPPC) du Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, laquelle vise à améliorer la santé et le bien-être des Ontariens et des Ontariennes ainsi que la qualité des soins qu'ils reçoivent en mettant à la disposition des fournisseurs de soins de santé des données leur permettant d'offrir à leurs patients le meilleur schéma thérapeutique possible.

Le RNM peut héberger les données sur « tous les médicaments de toute la population » et offre des services Web pouvant être intégrés (p. ex., à l'aide de visualiseurs cliniques) à des réseaux compatibles avec le dossier de santé électronique (DSE) dans la province. Il vise à faciliter l'accès aux renseignements sur les effets indésirables des médicaments délivrés et sur les services en pharmacie. Les données qu'il contient proviennent des fonds de données sur les médicaments du Ministère (p. ex., les données du Programme de médicaments de l'Ontario [PMO] et du Système de surveillance des stupéfiants et des substances contrôlées). Au fil du temps, d'autres fonds y seront ajoutés, notamment ceux sur les médicaments payés directement par les patients ou par les assurances privées.

Conformément à la feuille de route de la SPPC, il est prévu que le RNM intègre d'autres systèmes de point de service, comme les systèmes de gestion de pharmacies, les dossiers médicaux électroniques et les systèmes d'information hospitaliers, qui contiennent des renseignements sur les effets indésirables des médicaments sur ordonnance, la consommation de médicaments et le bilan comparatif des médicaments.

Le RNM consolide la vision à long terme de la SPPC sur l'accès à « tous les médicaments de toute la population » et contribue à l'objectif plus large d'un système de soins de santé ontarien interrelié.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les dispositions du Ministère quant à l'accès aux données sur les médicaments financés par l'État, les services en pharmacie et les médicaments contrôlés, consultez le www.ontario.ca/mesinfosmedicaments. Vous y trouverez également une foire aux questions à l'intention des fournisseurs de soins de santé.

3 Données du RNM

3.1 Contenu

Les fournisseurs (p. ex., les médecins, les infirmières ou infirmiers praticiens et les pharmaciennes ou pharmaciens) peuvent accéder aux renseignements d'une personne concernant les médicaments financés par l'État, les services en pharmacie et les médicaments contrôlés (indépendamment du payeur) dans le but de dispenser des soins à une personne.

Pour en savoir plus, consultez le lien : [*Renseignements accessibles aux professionnels de la santé par le Répertoire numérique des médicaments.*](#)

En ce qui a trait aux médicaments, les fournisseurs de soins de santé peuvent voir leur date de délivrance, leur nom, le dosage, la forme galénique, la quantité délivrée et l'estimation de la durée du traitement, ainsi que le nom de la médecin prescriptrice ou du médecin prescripteur et des renseignements sur la pharmacie.

Ils verront également une description des services reçus en pharmacie (et leur date) ainsi que des renseignements sur la pharmacie en question. Dans certains cas, des renseignements sur la prescriptrice ou le prescripteur figureront dans le RNM, par exemple le nom de la pharmacienne ou du pharmacien ayant offert le service en pharmacie. La quantité et l'estimation de la durée du traitement sont 1 par défaut.

3.2 Restrictions concernant les données

Le RNM ne contient que :

- les renseignements que le Ministère peut divulguer conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)* et la *Loi de 2010 sur la sécurité et la sensibilisation en matière de stupéfiants (NSAA)*;
- les renseignements consignés dans le système d'évaluation des demandes des programmes publics de médicaments de l'Ontario ou dans le Système de surveillance des stupéfiants et des substances contrôlées jusqu'à présent, concernant les médicaments et les services en pharmacie définis à la section 3.1;

Ces renseignements sont fournis au Ministère par les pharmacies, et il se peut qu'un dossier ne contienne pas la liste exhaustive des médicaments d'un patient pour une période donnée, ou n'indique pas tous les services reçus.

Pour figurer dans le dossier, le médicament doit avoir été inscrit au dossier pharmacologique du patient, lequel doit avoir été transmis au Ministère par la pharmacie. Le fait que le médicament figure dans ce dossier ne signifie pas nécessairement que le patient est allé le chercher et qu'il suit la posologie.

Les fournisseurs de soins de santé n'ont pas accès aux renseignements sur les médicaments qui ne répondent pas aux conditions énumérées à la section 3.1 – y compris les médicaments non contrôlés, ceux payés directement par les patients ou les sociétés d'assurances privées, les médicaments sans ordonnance et les produits à base d'herbes médicinales.

Si un patient bloque l'accès à ses renseignements figurant dans le RNM, les fournisseurs de soins ne pourront les consulter qu'avec son consentement exprès, conformément à la section 6.2.3. Les fournisseurs de soins de santé doivent discuter avec leur patient de l'information figurant dans le RNM pour s'assurer que la liste de médicaments est complète et élaborer le meilleur schéma thérapeutique possible.

Les données inscrites dans le RNM sont fournies à titre indicatif et ne visent pas à se substituer au jugement clinique lors de la prestation de services de soins de santé.

4 Soutien

cyberSanté Ontario apporte à ses fournisseurs de services les différentes formes de soutien présentées ci-après.

Note : Dans le contexte du RNM, le terme « client » s'entend des organisations qui fournissent des services en lien avec le RNM à cyberSanté Ontario.

4.1 Communication avec le Service de dépannage

4.1.1 Responsabilités du service d'assistance du client et de l'équipe de gestion de l'interface de l'application

Lorsque des problèmes en lien avec l'interface de connexion au RNM sont détectés, votre service d'assistance local et vos équipes de gestion de l'interface de l'application :

- résolvent les problèmes détectés;
- proposent une solution si possible;
- recensent les éventuelles répercussions des problèmes;
- transmettent le dossier aux équipes de soutien concernées ou au Service de dépannage de cyberSanté Ontario.

4.1.2 Quand appeler le Service de dépannage de cyberSanté Ontario?

Communiquez avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario pour :

- obtenir de l'aide afin de résoudre des problèmes relatifs aux certificats d'infrastructure à clés publiques (ICP) du RNM;
- obtenir de l'aide afin de résoudre des problèmes d'interface en lien avec le service;
- signaler une erreur dans l'application du RNM;
- signaler des résultats manquants dans le RNM;
- signaler des problèmes de qualité des données dans le RNM;
- signaler une atteinte à la sécurité ou à la vie privée;
- poser des questions sur les fonctionnalités du RNM;
- poser des questions ou signaler des problèmes relatifs à la protection et la sécurité des renseignements personnels sur la santé figurant dans le RNM.

4.1.3 Signaler un incident ou présenter une demande de service

Téléphone : 1 866 250-1554

- La façon la plus rapide de signaler un problème ou un incident grave (p. ex., interruption de la production ou détérioration grave de l'environnement) est d'appeler le Service de dépannage de cyberSanté Ontario par téléphone pour qu'il crée un dossier d'incident ou de demande de service.

Courriel : servicedesk@ehealthontario.on.ca

- Vous pouvez présenter une demande de service (en cas de problème mineur ou modéré) par courriel. Toutefois, il n'existe actuellement aucune entente de niveau de service relative au signalement d'incidents ou à la présentation de demandes de service par courriel.

4.1.4 Liste de contrôle

Pour accélérer le traitement de votre dossier, assurez-vous d'avoir en main les renseignements suivants :

- Votre nom;

- L'adresse de votre organisation;
- Vos coordonnées ainsi que celles d'une personne-ressource secondaire au besoin <numéro de téléphone> <adresse courriel>;
- L'environnement de service de cyberSanté Ontario touché <p. ex., production, tests>;
- La description du problème, notamment la date et l'heure de l'incident, le nombre d'utilisateurs concernés (si vous le connaissez);
- Les étapes à suivre pour reproduire le problème et les mesures de diagnostic et de dépannage prises.

4.1.5 Quand le Service de dépannage de cyberSanté Ontario communique-t-il avec vous?

- Pour obtenir des précisions sur un incident que vous avez signalé ou une demande de service que vous avez présentée;
- Pour vous informer que le système fait l'objet d'une maintenance qui pourrait avoir des répercussions sur le service du RNM;
- Pour signaler une panne dans l'application du RNM;
- Pour vous informer des dates de sortie de ses nouvelles versions et des améliorations apportées à l'application.

4.1.6 Quand le Bureau de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario communique-t-il avec vous?

- Pour obtenir des renseignements supplémentaires afin de répondre aux demandes d'accès des patients et de générer des rapports de vérification du RNM;
- Pour gérer des incidents.

4.1.7 Assurance de la qualité des données

cyberSanté Ontario accorde une grande importance à l'exactitude des données du RNM. Si vous constatez des données manquantes ou incorrectes, veuillez en informer le Service de dépannage de cyberSanté Ontario.

Assurez-vous de lui fournir les renseignements ci-dessous pour faciliter le processus d'enquête :

- Vos coordonnées (nom, numéro de téléphone et adresse courriel);
- Le nom de votre organisation ou de l'organisation au nom de laquelle vous faites le signalement (p. ex., un cabinet médical, un hôpital, un service);
- Le nom de l'organisation qui a déposé les données;
- L'information manquante (si vous signalez uniquement un résultat manquant);
- Les raisons pour lesquelles vous estimez que les données du RNM sont incorrectes, le cas échéant. Ne donnez pas de renseignements personnels, sur la santé ou autres, au Service de dépannage de cyberSanté Ontario.

Le Service de dépannage de cyberSanté Ontario constitue un point de contact unique pour les utilisateurs finaux et les fournisseurs de services qui souhaitent signaler un problème en lien avec le RNM (reportez-vous à la section « 6.5 Demandes de rectification » du présent guide pour en savoir plus).

4.1.8 Problèmes avec le visualiseur clinique

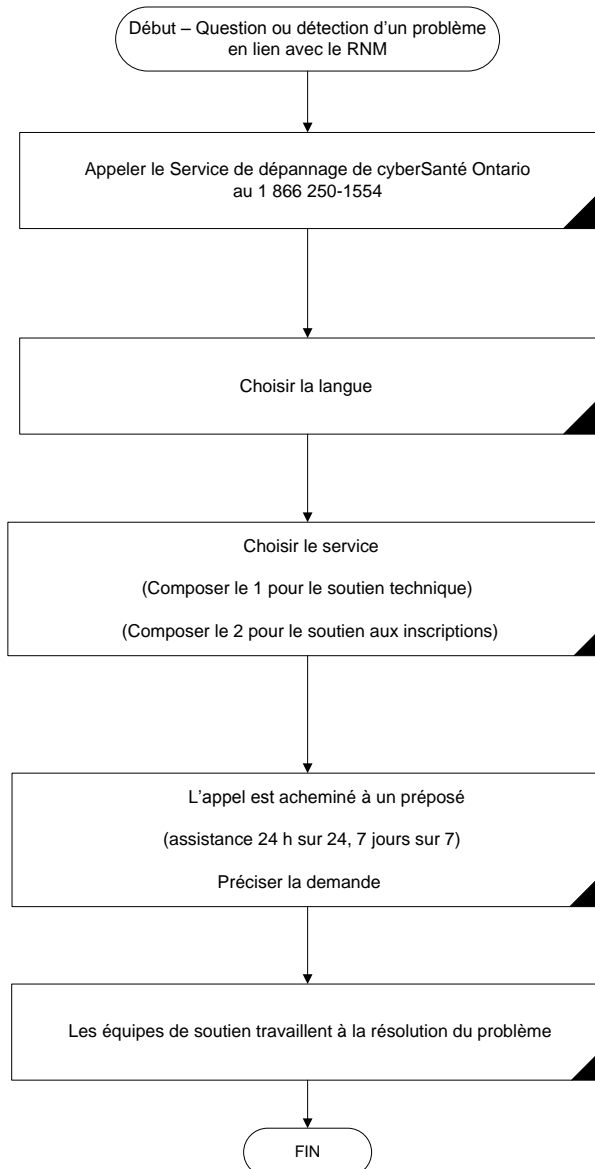
Tout problème relatif à l'interface de connexion (p. ex., le visualiseur clinique régional) aux services du RNM doit être signalé aux services d'assistance compétents.

4.1.9 Joindre le Service de dépannage de cyberSanté Ontario

Voici les coordonnées du Service de dépannage de cyberSanté Ontario :

<u>Coordonnées</u>	<p>Téléphone : 1 866 250-1554 Télécopieur : 416 586-4040 (Lorsque vous télécopiez un document relatif à un incident ou à une demande de service, veuillez en informer le Service de dépannage de cyberSanté Ontario par téléphone.) Courriel : servicedesk@ehealthontario.on.ca</p> <p><i>Note : Le téléphone est le moyen de communication privilégié du Service de dépannage de cyberSanté Ontario. Il n'existe actuellement aucune entente de niveau de service relative au signalement d'incidents ou à la présentation de demandes de service par courriel.</i></p>
<u>Heures d'ouverture</u>	<p>Le Service de dépannage reçoit les appels et crée des demandes de service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.</p>

Processus de gestion des incidents



4.1.10 Transmission de votre dossier d'incident aux échelons supérieurs

Étape 1 *Création d'un dossier d'incident*

- *Appelez cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554 pour signaler un incident.*
- *Choisissez l'option « Soutien technique ».*

Étape 2 *Intervention de l'équipe de première ligne du Service de dépannage*

- *Un préposé du Service de dépannage circonscrit avec vous le(s) problème(s) et commence la procédure de dépannage.*
- *Il peut communiquer avec l'équipe de soutien technique de cyberSanté Ontario au besoin.*
- *Le préposé peut vous demander des renseignements supplémentaires pour faciliter le processus de dépannage ou de traitement de votre demande de service.*
- *Si, une fois toutes les mesures prises, le préposé du Service de dépannage ne peut toujours pas résoudre le problème ou traiter votre demande de service, il transmet le dossier à cyberSanté Ontario et à ses équipes de soutien de l'échelon supérieur.*

Étape 3 *Transmission du dossier aux équipes de soutien de l'échelon supérieur de cyberSanté Ontario*

- *La gestion du dossier d'incident est confiée à l'équipe de soutien de l'échelon supérieur.*
- *Un employé de l'équipe communique avec vous.*
- *Il examine l'incident ou la demande de service et poursuit les activités de dépannage ou de traitement au besoin, avec l'aide d'autres équipes de soutien.*

4.1.11 État d'avancement de votre dossier d'incident

Information : Vous êtes informé automatiquement de la transmission de votre dossier d'incident à une équipe de l'échelon supérieur. N'hésitez pas à communiquer avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario en tout temps pour connaître l'état d'avancement de votre dossier.

Niveau de priorité du dossier d'incident : Le niveau de priorité du dossier d'incident est établi d'un commun accord entre le préposé de l'équipe de soutien et vous, le client.

Fermeture du dossier d'incident : Votre dossier sera fermé dans les 15 jours suivant la résolution de l'incident, une fois toutes les mesures de dépannage prises ou si vous autorisez l'équipe de soutien de cyberSanté Ontario à le fermer. Si, après avoir tenté de communiquer avec vous par trois fois, le Service de dépannage ne reçoit aucune nouvelle de votre part, il fermera votre dossier. Vous recevrez trois rappels et le dernier vous indiquera que votre dossier sera fermé le lendemain.

4.1.12 Satisfaction de la clientèle

Le Service de dépannage de cyberSanté Ontario a à cœur la satisfaction de sa clientèle. Nous invitons nos clients à nous faire part de leurs commentaires et les encourageons à donner leur avis de l'une des façons suivantes :

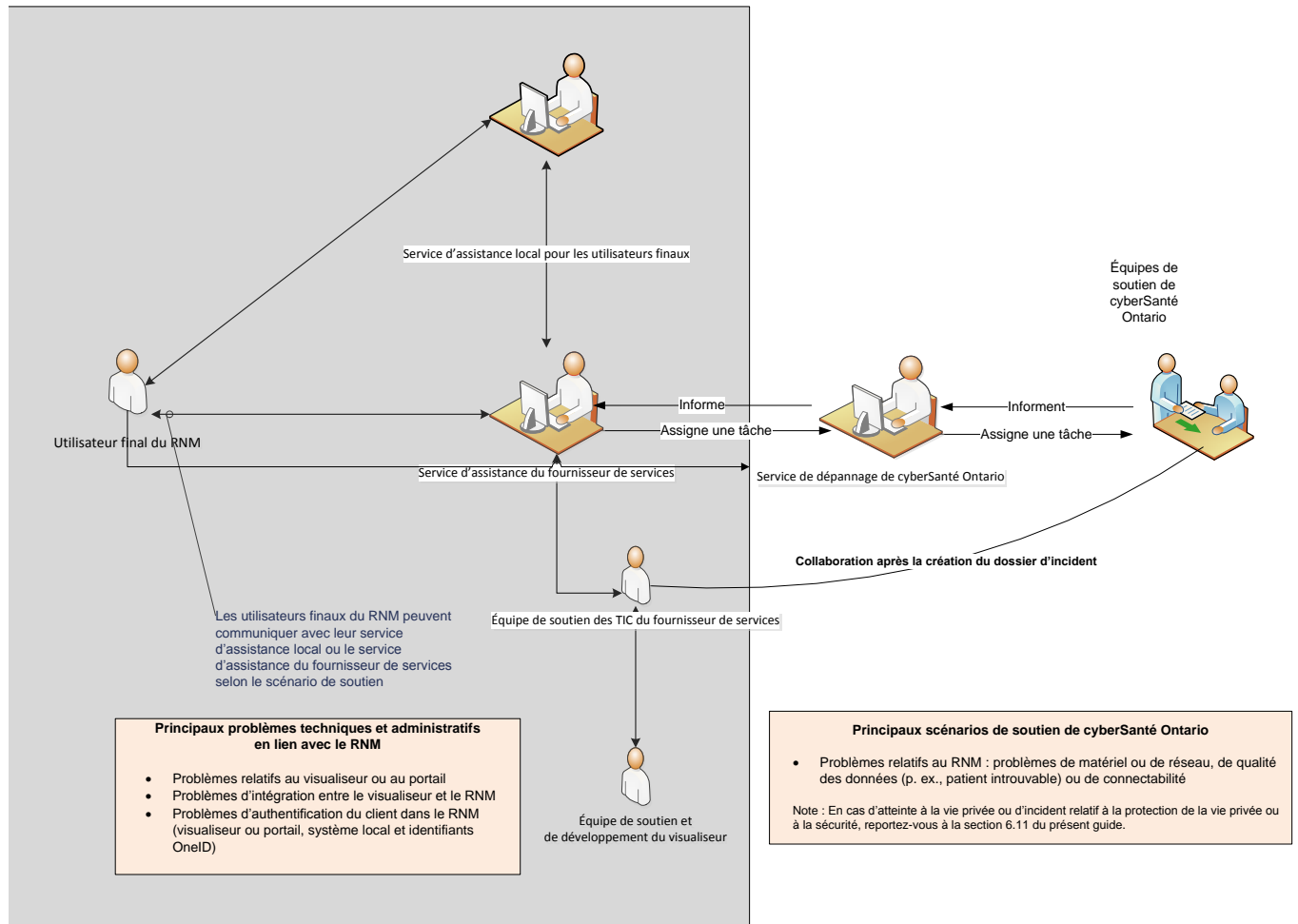
Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Une fois les dossiers fermés, cyberSanté Ontario sélectionne au hasard ceux qui feront l'objet d'un sondage. Il se peut que l'on vous demande de remplir un questionnaire en ligne. Nous vous serions très reconnaissants de répondre à ce court sondage de cinq minutes pour nous aider à améliorer la qualité de notre service.

Commentaires généraux

Vous pouvez nous envoyer vos commentaires ou suggestions par courriel en tout temps à l'adresse servicedesk@ehealthontario.on.ca.

4.2 Processus de soutien



5 Responsabilités opérationnelles liées aux données du RNM

5.1 Communication du déblocage temporaire de l'accès

Le RNM permet aux fournisseurs de soins de santé de consulter le dossier pharmaceutique bloqué d'un patient avec le consentement exprès de ce dernier ou de son mandataire spécial. cyberSanté Ontario demande alors à ServiceOntario d'informer par courrier le patient du déblocage temporaire de l'accès. cyberSanté Ontario rend également compte de tous les déblocages temporaires obtenus en lien avec les données du RNM d'un établissement au responsable de la protection de la vie privée dudit établissement.

5.2 Journaux et rapports de vérification

En vertu de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)*, cyberSanté Ontario est tenue de conserver un registre électronique répertoriant toutes les fois où des données du RNM figurant dans son système ou dans celui d'un tiers ont été consultées. Afin de répondre à cette exigence, l'agence doit avoir accès à une copie des journaux d'accès. Il peut lui être demandé de produire des rapports de vérification sur les données consultées.

À l'heure actuelle, les établissements de soins de santé participants peuvent obtenir ces rapports de vérification :

1. Rapport de vérification par établissement : rapport répertoriant tous les utilisateurs d'un établissement ayant consulté des données du RNM pendant la période précisée dans la demande;
2. Rapport de vérification par utilisateur : rapport répertoriant toutes les fois où un utilisateur d'un établissement a consulté des données du RNM pendant la période précisée dans la demande;
3. Rapport de vérification par patient : rapport répertoriant tous les utilisateurs d'un établissement ayant consulté les données d'un patient en particulier dans le RNM. (Note : ce rapport est créé à la demande du patient uniquement);
4. Rapport de déblocage temporaire du dossier.

5.3 Demandes d'accès par le patient

Un patient peut demander de consulter les renseignements personnels sur la santé le concernant dans le RNM ou obtenir des rapports indiquant qui a consulté ces renseignements ou l'historique des directives sur le consentement. Selon le type de demande (voir section 6.3 du présent guide), c'est au MSSLD ou à l'établissement (le dépositaire de renseignements sur la santé) qu'il revient d'y répondre.

6 Protection de la vie privée et sécurité

6.1 Obligations en matière de protection de la vie privée et de sécurité

À titre de dépositaires de renseignements sur la santé (DRS) de nature personnelle au sujet des patients, les fournisseurs de soins de santé sont tenus de respecter les obligations qui leur incombent en vertu de la *LPRPS* et du Règlement de l'Ontario 329/04.

En vertu de la *LPRPS*, les fournisseurs de soins de santé ne sont autorisés à recueillir ou à consulter des données sur les médicaments et les services en pharmacie du RNM que pour prodiguer ou aider à ce que soient prodigués des soins de santé à leurs patients. La consultation ou l'utilisation de données du RNM par des DRS ou leurs mandataires à d'autres fins, notamment à des fins de recherche, est INTERDITE.

Chaque fournisseur de soins de santé doit s'assurer que ses employés, ses mandataires et ses fournisseurs de services qui gèrent des renseignements personnels sur la santé en son nom recueillent, utilisent ou divulguent des données du RNM conformément aux obligations énoncées dans :

- toutes les ententes conclues entre cyberSanté Ontario et lui-même ou l'établissement où il travaille (en tant qu'employé, partenaire, mandataire ou sous-traitant);
- toutes les ententes conclues entre lui et l'établissement pour lequel il travaille;
- la *LPRPS* et le Règl. de l'Ont. 329/04 (le Règlement);
- toute autre loi ou tout autre règlement applicable;
- tout jugement ou toute décision ou ordonnance rendus par un tribunal, administratif ou autre.

Vous trouverez une description utile des pratiques de sécurité exemplaires pour les petits cabinets médicaux (par exemple, les équipes de santé familiale) et les grands organismes plus complexes (par exemple, les hôpitaux) sur le site Web de cyberSanté Ontario à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/about-us/security/guides/>.

6.2 Consentement du patient

6.2.1 Gestion du consentement

Aide-mémoire

Les patients, ou leur mandataire spécial, peuvent exiger qu'on demande leur consentement pour accéder à leurs renseignements sur la santé et bloquer ou débloquer l'accès (lever la restriction) aux données les concernant dans le RNM en communiquant sans frais avec la ligne INFO de ServiceOntario au 1 800 291-1405 (ATS : 1 800 387-5559).

Les patients, ou leur mandataire spécial, peuvent bloquer l'accès aux données les concernant dans le système. Si un patient décide de bloquer l'accès à ses données, les fournisseurs de soins de santé ne pourront consulter aucun des renseignements du patient à moins d'obtenir un rétablissement de consentement temporaire, sous réserve de l'obtention du consentement exprès du patient, ou de son mandataire spécial, à l'endroit où les soins sont fournis. Pour en savoir plus, voir l'annexe B.

6.2.2 Blocage et déblocage de l'accès

Pour bloquer ou débloquer l'accès (lever la restriction) aux données les concernant dans le RNM, les patients peuvent communiquer sans frais avec la ligne INFO de ServiceOntario au 1 800 291-1405 (ATS : 1 800 387-5559) ou télécharger le formulaire à cet effet sur le site Web du Ministère au www.ontario.ca/mesinfosmedicaments. Des exemples de formulaires sont fournis à l'annexe C.

6.2.3 Déblocage temporaire de l'accès

Aide-mémoire

Le RNM permet aux fournisseurs de soins de santé de consulter le dossier bloqué d'un patient avec le consentement exprès de ce dernier ou de son mandataire spécial. Ainsi, tous les fournisseurs de l'organisation pourront accéder aux données sur les médicaments et les services en pharmacie pendant quatre (4) heures maximum.

Les fournisseurs de soins de santé peuvent consulter temporairement le dossier bloqué d'un patient uniquement s'ils obtiennent son consentement exprès ou celui de son mandataire spécial. Dans le cadre du RNM, le « risque de préjudice » ne peut prévaloir sur le consentement d'un patient; c'est le Ministère qui est le DRS, mais celui-ci ne fait pas partie du cercle de soins du patient. Par conséquent, le consentement exprès du patient est obligatoire.

Tout déblocage temporaire des accès dure quatre (4) heures, après quoi l'accès sera de nouveau bloqué. Le fournisseur de soins de santé doit remplir le formulaire intitulé « Débloquer ponctuellement l'accès à vos renseignements personnels sur les médicaments et les services de pharmacie reçus » figurant dans le visualiseur clinique. Un exemple de formulaire est fourni à l'annexe D. Si c'est le mandataire spécial du patient qui donne son consentement, le type de relation qui lie le mandataire au patient doit être indiqué dans le formulaire. Le fournisseur de soins de santé doit veiller à ce que le patient, ou son mandataire spécial, donne son autorisation et signe le formulaire, puis conserver le document en lieu sûr dans ses dossiers aux fins de vérification.

Les déblocages temporaires des accès sont enregistrés dans le système et sont accompagnés du nom du fournisseur de soins de santé qui a obtenu le consentement. Le RNM journalise tous les accès aux données, et une vérification de cette information peut être demandée. En outre, ServiceOntario informe le patient par courrier du déblocage temporaire de son dossier.

6.3 Demandes d'accès par le patient

Les patients sauront sans doute que le Ministère met leurs renseignements à la disposition des fournisseurs de soins de santé, mais ne se doutent probablement pas que cette transmission s'effectue grâce à la technologie du RNM. C'est pourquoi il peut s'avérer nécessaire de préciser la demande du patient afin qu'il obtienne la réponse voulue. Par exemple, les fournisseurs devront peut-être devoir expliquer la différence entre, d'une part, les dossiers pharmaceutiques de l'hôpital, consultables à l'aide de ClinicalConnect, et d'autre part, l'information sur les médicaments financés par l'État, les médicaments contrôlés et les services en pharmacie consignés dans le RNM.

Voici une liste de questions correspondant aux types de demande que peut faire le patient.

Question 1 : La personne demande à un fournisseur d'un établissement le nom des employés qui ont consulté ses données sur les médicaments ou les services en pharmacie [dans le RNM].

Vous pouvez lui fournir le journal d'accès aux données conformément à vos politiques et procédures d'accès internes. Si vous ne pouvez pas répondre à cette demande, transférez-la à votre bureau de la protection de la vie privée qui suivra les étapes indiquées ci-dessous. Si votre établissement est dépourvu d'un tel bureau, suivez ces étapes :

1. Appelez le Service de dépannage de cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554 et demandez un rapport de vérification par patient. Le Service de dépannage créera une demande en votre nom.
2. Le Service de dépannage de cyberSanté Ontario vous enverra un formulaire de demande vierge.
3. Remplissez le formulaire, crypte-le¹, puis envoyez-le à l'adresse dhdr@ehealthontario.on.ca.
4. Un préposé de cyberSanté Ontario communiquera avec vous pour obtenir le mot de passe du fichier crypté.
5. Le préposé cryptera le rapport avant de vous l'envoyer par courriel.
6. Il vous fournira ensuite le mot de passe.
7. Si vous ne parvenez pas à ouvrir le rapport crypté, veuillez l'en informer.

Question 2 : La personne demande le nom des fournisseurs ontariens de soins de santé qui ont consulté ses données sur les médicaments et les services en pharmacie [dans le RNM].

Si une personne souhaite savoir qui en Ontario a consulté ses données sur les médicaments et les services en pharmacie dans le RNM pendant une période donnée, aiguillez-la vers la ligne INFO de ServiceOntario au 1 800 291-1405 (ATS : 1 800 387-5559).

Question 3 : La personne souhaite savoir quelles données sur les médicaments et les services en pharmacie la concernant sont divulguées par le Ministère.

Si une personne souhaite savoir quelles données sur les médicaments et les services en pharmacie la concernant sont rendues accessibles par le MSSLD dans le RNM, aiguillez-la vers la ligne INFO de ServiceOntario au 1 800 291-1405 (ATS : 1 800 387-5559).

¹ Pour en savoir plus sur la manière de crypter les formulaires contenant des renseignements personnels sur la santé, voir l'annexe A.

Question 4 : La personne souhaite obtenir l'historique des directives sur le consentement relatif au blocage et au déblocage de l'accès à ses renseignements sur les médicaments et les services en pharmacie.

Si une personne souhaite obtenir l'historique des directives sur le consentement relatif au blocage et au déblocage de l'accès à ses renseignements sur les médicaments et les services en pharmacie du RNM, aiguillez-la vers la ligne INFO de ServiceOntario au 1 800 291-1405 (ATS : 1 800 387-5559).

6.4 Demandes de rapport de vérification du RNM

Il peut être demandé aux DRS d'obtenir un registre répertoriant le nom des personnes de leur établissement qui ont consulté des données du RNM au moyen de votre visualiseur clinique. S'il vous est impossible de répondre à cette exigence en utilisant les journaux de votre propre système interne, vous pouvez demander à cyberSanté Ontario de vous fournir l'un des rapports de vérification suivants :

- a) Rapport de vérification par établissement : cyberSanté Ontario vous fournira un rapport répertoriant tous les utilisateurs d'un établissement ayant consulté des données du RNM pendant la période précisée dans la demande.
- b) Rapport de vérification par utilisateur : cyberSanté Ontario vous fournira un rapport répertoriant toutes les fois où un utilisateur d'un établissement a consulté des données du RNM pendant la période précisée dans la demande.

À noter que ces demandes doivent être faites par le bureau de la protection de la vie privée de votre établissement. Si votre établissement n'en a pas, vous pouvez communiquer directement avec cyberSanté Ontario.

Voici la procédure à suivre pour demander un rapport de vérification du RNM :

1. Appelez le Service de dépannage de cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554 et demandez un rapport de vérification par utilisateur ou par établissement. Le Service de dépannage créera une demande en votre nom.
2. Le Service de dépannage de cyberSanté Ontario vous enverra un formulaire de demande vierge.
3. Remplissez le formulaire, cryptez-le², puis envoyez-le à l'adresse dhdr@ehealthontario.on.ca.
4. Un préposé de cyberSanté Ontario communiquera avec vous pour obtenir le mot de passe du fichier crypté.
5. Le préposé cryptera le rapport avant de vous l'envoyer par courriel.
6. Il vous fournira ensuite le mot de passe.
7. Si vous ne parvenez pas à ouvrir le rapport crypté, veuillez l'en informer.

6.5 Demandes de rectification

Demandes de rectification par le patient

Si l'un de vos patients souhaite que soient rectifiées ses données sur les médicaments et les services en pharmacie dans le RNM (p. ex., médicament ou services en pharmacie erronés ou manquants, ou renseignements personnels incorrects), aiguillez-le vers la ligne INFO de ServiceOntario au 1 800 291-1405 (sans frais) [ATS : 1 800 387-5559].

Demandes de rectification par la pharmacie ou le médecin prescripteur

Les fournisseurs de soins de santé qui souhaitent faire rectifier leurs données dans l'un des dossiers du RNM (p. ex., renseignements sur la pharmacie ou le médecin prescripteur erronés ou manquants) doivent communiquer avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554.

Note : Ne donnez aucun renseignement personnel, sur la santé ou autre, au Service de dépannage de cyberSanté Ontario.

² Pour en savoir plus sur la manière de crypter les formulaires contenant des renseignements personnels sur la santé, voir l'annexe A.

6.6 Plaintes et demandes d'information sur la protection de la vie privée

Si un patient formule une plainte ou une demande d'information sur la protection de la vie privée en lien avec le RNM ou les données sur les médicaments et les services en pharmacie le concernant dans le RNM, aiguillez-le vers la ligne INFO de ServiceOntario au 1 800 291-1405 (sans frais) [ATS : 1 800 387-5559].

Si un patient formule une plainte ou une demande d'information sur cyberSanté Ontario ou sur les politiques et les procédures de protection de la vie privée de l'agence, invitez-le à adresser sa plainte, sa préoccupation ou sa question au Bureau de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario par téléphone, courriel, télécopieur ou par la poste aux coordonnées ci-dessous :

Bureau de la protection de la vie privée
Case postale 148
Toronto (Ontario) M5G 2C8
Tél. : 416 946-4767
Télec. : 416 586-6598
privacy@ehealthontario.on.ca

Il est possible de formuler une plainte ou une demande d'information anonyme. Toutefois, pour recevoir une réponse, l'expéditeur doit indiquer son nom, son adresse, son numéro de téléphone ou son adresse courriel. La plainte ou la demande ne doit comprendre aucun renseignement personnel sur la santé.

6.7 Conservation de l'information

Aide-mémoire

Les DRS doivent conserver leurs dossiers conformément à leurs lignes directrices internes en la matière. Pour toute question à ce sujet, veuillez communiquer avec votre responsable de la protection de la vie privée ou le service responsable de la conservation des dossiers de santé.

Aux termes de la *LPRPS*, les DRS veillent à ce que leurs dossiers soient conservés pendant une période donnée, transférés et éliminés de manière sécuritaire. Ils doivent également respecter les obligations de conservation ci-après qui figurent dans la *Politique de confidentialité – Dossier de santé électronique*.

Type d'information	Durée de conservation
Renseignements personnels sur la santé (RPS) figurant dans le DSE	La plus longue des périodes ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> • Période durant laquelle le DRS qui a créé et saisi les RPS dans le DSE les conserve dans ses systèmes; • Période de conservation établie par le DRS qui a créé et saisi les RPS dans le DSE; • Trente ans après la dernière utilisation des RPS pour fournir des soins de santé ou dix ans après le décès du patient et conformément à toute ordonnance ou décision judiciaire applicable ou à toute autre exigence prévue par la loi.
Journaux et rapports de vérification renfermant des RPS	La plus longue des périodes ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> • Trente ans; • Lorsque les RPS sont supprimés du DSE.
Copies de sauvegarde des RPS figurant dans le DSE et des journaux et rapports de vérification renfermant des RPS	Deux ans maximum.
Renseignements recueillis pour répondre aux demandes de particuliers concernant : <ul style="list-style-type: none"> o l'accès à leurs données ou la rectification de leurs données en vertu de la <i>LPRPS</i>; o l'adoption, la modification ou le retrait d'une directive en matière de consentement en vertu de la <i>LPRPS</i>; o des renseignements ou une plainte déposée en vertu de la <i>LPRPS</i>. 	Deux ans après la demande. Dans le cas d'une plainte, deux ans après la fermeture du dossier par le DRS, cyberSanté Ontario ou le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.
Renseignements sur un particulier créés lors d'une enquête sur une atteinte à la vie privée ou un incident de sécurité	Deux ans après la fermeture, par le DRS, cyberSanté Ontario ou le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, du dossier relatif à l'atteinte à la vie privée.
Information utilisée aux fins d'inscription auprès du fournisseur d'identité	Sept ans après la dernière utilisation.
Journaux système, journaux de suivi, rapports et documents connexes servant à l'exécution de tâches liées à la protection de la vie privée et à la sécurité ne renfermant pas de renseignements personnels sur la santé	Au moins deux ans.
Modèles ou ressources élaborés par cyberSanté Ontario concernant le DSE	Au moins deux ans.
Documents liés aux assurances	Dix ans.
Documents administratifs de cyberSanté Ontario	Au moins sept ans.

Les types de renseignements personnels contenus dans chacun de ces types d'information sont détaillés dans la *Politique de confidentialité – Dossier de santé électronique* disponible à l'adresse https://www.ehealthontario.on.ca/images/uploads/support/EHR_Privacy_Policies_FR.pdf.

Les DRS doivent s'assurer que leurs dossiers sont protégés et éliminés conformément à la *Politique de sécurité de l'information* disponible à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/about-us/security/>.

6.8 Formation sur la sécurité et la protection de la vie privée

Les DRS doivent offrir à leurs mandataires et à leurs fournisseurs de services électroniques une formation sur la sécurité et la protection de la vie privée avant que ces derniers ne consultent le RNM. Cette formation vise à les informer de leurs obligations en vertu des lois applicables sur la protection de la vie privée (p. ex., la *LPRPS*) et des politiques et procédures pertinentes sur la sécurité et la protection de la vie privée en lien avec le DSE. Les mandataires et les fournisseurs doivent suivre la formation avant qu'un compte à leur nom ne soit créé dans le RNM. Pour faciliter le processus, cyberSanté Ontario a mis au point des aides didactiques par poste. Pour en savoir plus sur le contenu de la formation, veuillez consulter la *Politique sur la formation en protection de la confidentialité et de la sécurité – Dossier de santé électronique* à l'adresse https://www.ehealthontario.on.ca/images/uploads/support/EHR_Privacy_Policies_FR.pdf.

Les DRS sont tenus de garder une trace des mandataires, des fournisseurs de services électroniques et des utilisateurs finaux qui ont reçu une formation sur la sécurité et la protection de la vie privée. Une fois la formation initiale terminée, les DRS doivent offrir une formation annuelle sur ce thème.

6.9 Questions sur la protection de la vie privée

Pour toute question relative aux processus de protection de la vie privée décrits ci-dessus ou aux processus de gestion des atteintes à la vie privée ou des incidents, les fournisseurs de services et les fournisseurs de soins de santé peuvent appeler cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554.

Assurez-vous de n'inclure aucun renseignement personnel, sur la santé ou autres, dans vos courriels à cyberSanté Ontario.

6.10 Sécurité

Les fournisseurs de soins de santé doivent s'assurer que leurs employés, leurs mandataires et leurs fournisseurs de services qui gèrent des renseignements personnels sur la santé en leur nom remplissent leurs obligations et qu'ils connaissent et respectent toutes les obligations de la *LPRPS* et du Règlement les concernant.

Vous trouverez une description utile des pratiques de sécurité exemplaires pour les petits cabinets médicaux (par exemple, les équipes de santé familiale) et les grands organismes plus complexes (par exemple, les hôpitaux) sur le site Web de cyberSanté Ontario à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/about-us/security/guides/>.

6.11 Gestion des atteintes à la vie privée et des incidents relatifs à la protection de la vie privée ou à la sécurité

Aide-mémoire

Les fournisseurs de services et les DRS doivent signaler toute atteinte à la vie privée ou tout incident relatif à la protection de la vie privée ou à la sécurité réel ou présumé à cyberSanté Ontario en appelant dans les plus brefs délais le Service de dépannage au 1 866 250-1554 (ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7).

Un incident relatif à la protection de la vie privée s'entend de ce qui suit :

- une violation des politiques, procédures ou pratiques de protection de la vie privée mises en œuvre par votre organisation ou toute politique applicable de cyberSanté Ontario, lorsque cette violation ne constitue pas un manquement à la législation applicable sur la protection de la vie privée;
- une violation de toute entente conclue entre cyberSanté Ontario et votre organisation, lorsque la violation ne constitue pas un manquement à la législation applicable sur la protection de la vie privée;
- une atteinte présumée à la vie privée.

Une atteinte à la vie privée s'entend de ce qui suit :

- la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels, sur la santé ou autres, en infraction à la législation applicable sur la protection de la vie privée;
- toute autre situation où des renseignements personnels, sur la santé ou autres, sont collectés, utilisés, divulgués, copiés, modifiés, conservés ou éliminés sans autorisation ou de façon inappropriée, ce qui comprend le vol ou la perte accidentelle de données.

Un incident de sécurité s'entend d'une situation non désirée ou imprévue entraînant :

- un manquement aux politiques, aux procédures, aux pratiques ou aux exigences de sécurité de l'organisation;
- la consultation, l'utilisation ou l'étude non autorisée de renseignements;
- la divulgation, la destruction, la modification ou la rétention non autorisée de données;
- une violation des ententes conclues entre cyberSanté Ontario et votre organisation, les utilisateurs de votre organisation ou ses employés, mandataires ou fournisseurs de services;
- une tentative d'atteinte ou une atteinte réelle ou présumée à la sécurité;
- une suppression, une fraude, un abus, un vol, une perte ou des dommages en lien avec des ressources.

Le processus de gestion des atteintes à la vie privée et des incidents relatifs à la sécurité et à la protection de la vie privée ne s'applique pas à la gestion des incidents survenant au sein des DRS et ne vise pas les DRS, leurs mandataires ou leurs fournisseurs de services électroniques qui ne créent et ne consultent pas de renseignements personnels sur la santé dans le RNM.

6.11.1 Instructions à l'intention des fournisseurs de soins de santé

Si vous êtes témoin ou soupçonnez l'existence d'une atteinte à la vie privée ou d'un incident relatif à la protection de la vie privée ou à la sécurité en lien avec les données du RNM par vous-même ou l'un de vos employés, mandataires ou fournisseurs de services, vous devez le signaler immédiatement à votre bureau responsable de la protection de la vie privée ou de la sécurité. Si un tel bureau n'existe pas ou si vous ne parvenez pas à le joindre ou à joindre l'équipe de soutien, veuillez appeler le Service de dépannage de cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554 et lui demander de créer un dossier d'atteinte à la vie privée ou d'incident relatif à la protection de la vie privée ou à la sécurité.

Il est extrêmement important de ne pas divulguer des renseignements personnels du patient, sur la santé ou autres, au Service de dépannage de cyberSanté Ontario lorsque vous signalez une atteinte à la vie privée ou un incident.

Vous devrez prêter votre concours à toute enquête menée par cyberSanté Ontario sur l'atteinte ou l'incident en lien avec des données du RNM. Durant l'enquête, il se peut que l'on vous demande de fournir des renseignements supplémentaires, notamment des renseignements personnels, sur la santé ou autres, pour résoudre l'incident ou l'atteinte ou en limiter les répercussions. Tout renseignement personnel, sur la santé ou autres, doit être envoyé par courriel dans un document crypté conformément à la procédure décrite dans l'annexe A.

À moins d'en avoir reçu expressément l'ordre par cyberSanté Ontario, par écrit, veuillez ne pas informer le patient ou son mandataire spécial de l'atteinte à la vie privée ou de l'incident relatif à la protection de la vie privée ou à la sécurité en lien avec ses données du RNM.

6.11.2 Instructions à l'intention des responsables de la sécurité et de la protection de la vie privée

Si vous êtes témoin ou soupçonnez l'existence d'une atteinte à la vie privée ou d'un incident relatif à la protection de la vie privée ou à la sécurité en lien avec les données du RNM par un membre du personnel de votre organisation, notamment un employé, un mandataire ou un fournisseur de services, vous devez le signaler immédiatement au Service de dépannage de cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554 et lui demander de créer un dossier d'atteinte à la vie privée ou d'incident.

Important: Important : *Il est extrêmement important de ne pas divulguer des renseignements personnels du patient, sur la santé ou autres, au Service de dépannage lorsque vous signalez une atteinte à la vie privée ou un incident. Vous devrez prêter votre concours à toute enquête menée par cyberSanté Ontario sur l'atteinte ou l'incident en lien avec les données.*

Lorsque vous signalez un incident réel ou présumé, veuillez avoir les renseignements suivants sous la main :

1. L'heure et la date de l'incident signalé.
2. Le nom et les coordonnées du mandataire ou du fournisseur de services électroniques qui a signalé l'incident.
3. Une description de l'incident (p. ex., le type d'incident et la façon dont il a été détecté).
4. Les conséquences de l'incident.
5. Les mesures prises par le mandataire ou le fournisseur de services électroniques qui a signalé l'incident ou par le point de contact pour en limiter les répercussions.

Une fois le dossier d'incident créé par le Service de dépannage, le responsable des interventions en cas d'incident est chargé de gérer la situation. Un plan d'atténuation des risques est alors élaboré de concert avec le demandeur.

Annexe A : Procédure de transfert de fichiers sensibles par courriel

Présentation

En vertu des politiques de cyberSanté Ontario, des mesures de protection appropriées doivent être prises chaque fois qu'un document ou un fichier contenant des données sensibles est stocké ou transféré au moyen de canaux de communication qui ne sont pas entièrement sûrs (courriel, CD, DVD, clé USB, carte mémoire flash, etc.).

Le présent document explique la procédure à suivre pour appliquer un niveau de protection élevé aux fichiers et aux rapports contenant des données sensibles à l'aide de WinZip, une application en vente dans le commerce qui permet de réduire la taille d'un document et de lui appliquer un niveau de protection élevé.

Il est important de garder à l'esprit que l'outil présenté dans ce document est un *système de cryptage* par mot de passe. Le fichier crypté peut être lu si la sécurité du mot de passe est compromise. Par conséquent, toute personne qui utilise cet outil pour crypter un fichier doit suivre les instructions sur la protection du mot de passe figurant à la section « Communiquer le mot de passe ».

Utilisations autorisées

Vous pouvez suivre cette procédure pour envoyer ponctuellement des données sensibles, notamment des documents contenant des renseignements personnels, sur la santé ou autres, par courriel, conformément à vos processus administratifs habituels.

Si l'envoi de renseignements sensibles par courriel non sécurisé fait partie de vos processus administratifs actuels, vous devriez songer à automatiser ce processus et à utiliser un mécanisme d'entreprise pour transférer vos données de façon sécuritaire.

cyberSanté Ontario limite la taille des pièces jointes à 10 Mo par courriel.

Pour obtenir de l'aide, veuillez appeler le Service de dépannage de cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554.

Comment crypter un fichier et créer un mot de passe?

Utiliser le logiciel de cryptage WinZip

cyberSanté Ontario suggère d'utiliser les versions standards de l'outil de cryptage **WinZip 16.0**.

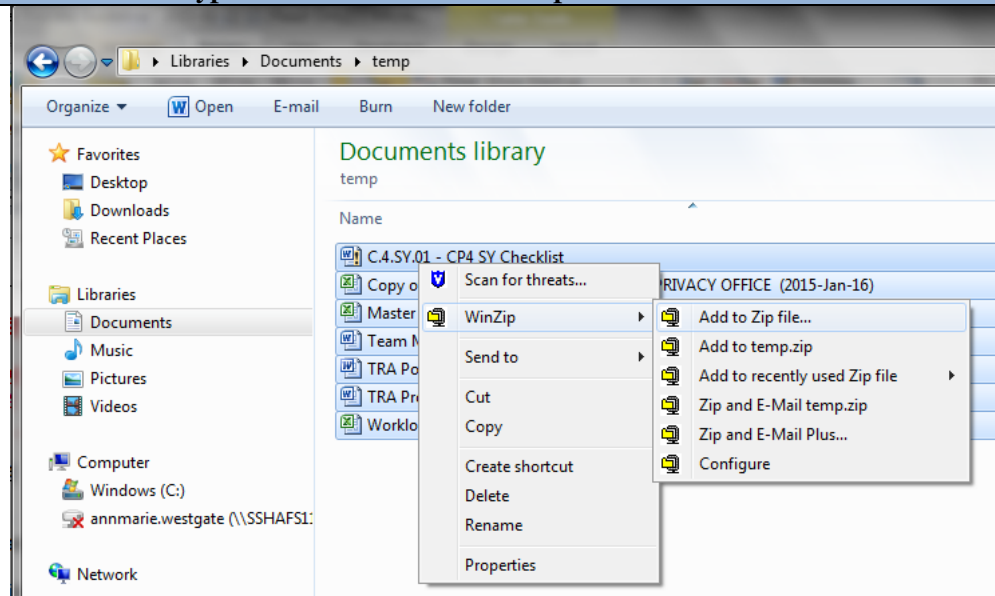
Crypter des fichiers avec WinZip

Étape 1 : Créer une archive

Ouvrez l'emplacement du fichier.

Ouvrez le dossier où se trouvent les fichiers. Sélectionnez les fichiers que vous souhaitez compresser. Dans la boîte de dialogue, placez le curseur de la souris sur WinZip et cliquez sur **Ajouter au Zip...**

Donnez au fichier le nom que vous voulez.



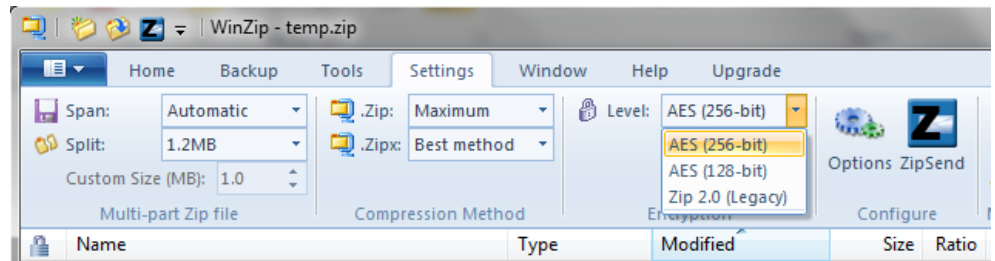
Étape 1 : Ajouter des fichiers à une archive

Étape 2 : Ouvrir l'archive

Double-cliquez sur le fichier Zip pour ouvrir l'archive.

Étape 3 : Choisir un niveau de cryptage élevé

Utilisez le cryptage AES 256 bits. Dans l'onglet **Réglages**, assurez-vous que le niveau de cryptage sélectionné est **AES (256 bits)**.

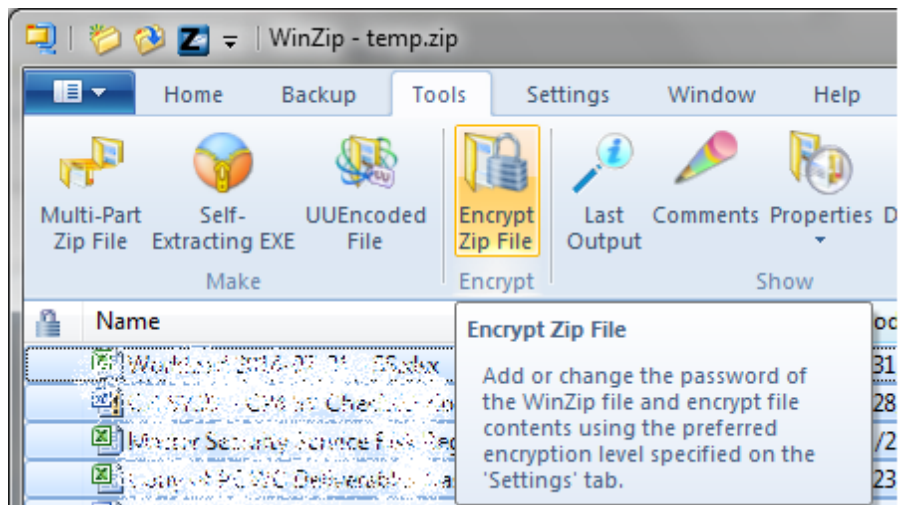


Étape 3 : Choisir un niveau de cryptage

Crypter des fichiers avec WinZip

Étape 4 : Crypter le fichier

Dans le menu Outils, cliquez sur **Crypter le fichier Zip**.



Étape 4 : Crypter le fichier Zip

Étape 5 : Créer un mot de passe fort

Entrez un mot de passe puis confirmez-le.

Pour savoir comment créer un mot de passe fort, reportez-vous à la section ci-après.



Étape 5 : Créer un mot de passe fort

Le fichier doit être crypté et protégé par un mot de passe avant d'être envoyé par courriel sous forme de pièce jointe.

Le logiciel WinZip décrit dans le présent document est un outil de cryptographie symétrique qui nécessite la communication d'un secret (un mot de passe en l'occurrence). En d'autres termes, l'expéditeur du fichier crypté doit communiquer le mot de passe au destinataire prévu du fichier. En cas d'oubli du mot de passe, il sera impossible de

récupérer les fichiers se trouvant dans l'archive cryptée. Le processus de création et de communication du mot de passe nécessite donc une attention particulière.

Transférer un fichier et communiquer le mot de passe

Une fois le fichier crypté et protégé par un mot de passe, il est temporairement sauvegardé dans le dossier partagé sur le réseau ou dans le lecteur de disque dur local partagé. Le mot de passe doit être communiqué au destinataire du fichier par téléphone ou à l'aide d'une méthode « hors bande » (p. ex., si le document est envoyé par courriel, transmettre le mot de passe par téléphone, par télécopieur ou par la poste). En d'autres termes, le mot de passe ne doit pas être envoyé en même temps que le fichier crypté, à l'aide de la même méthode.

Le processus de création du mot de passe doit respecter les exigences ci-dessous.

Créer un mot de passe

- Créer un mot de passe fort pour protéger les fichiers cryptés.
- Créer et utiliser un mot de passe différent pour chaque archive WinZip.
- Utiliser au moins huit caractères.
- Les mots de passe doivent comprendre au moins trois des quatre types de caractères suivants : lettre majuscule (de A à Z); lettre minuscule (de a à z); chiffre (de 0 à 9) et caractère spécial (p. ex., !, \$, #, _, ~, %, et ^).
- Exemple d'un mot de passe faible : *1234motdepasse!*.
- Exemple d'un mot de passe fort : *C_35t_Un3_B3ll3_Journé3.*

Transférer un fichier

Une fois qu'il a créé le mot de passe, l'expéditeur envoie le fichier au demandeur par courriel. Il doit s'assurer d'envoyer le courriel au bon destinataire. Lorsque le demandeur reçoit le courriel, il appelle l'expéditeur pour obtenir le mot de passe.

Communiquer le mot de passe

Les DRS doivent communiquer les mots de passe à cyberSanté Ontario de façon sécuritaire.

Voici la procédure à suivre :

- Déterminer qui est le destinataire autorisé de l'information.
- Mettre le fichier crypté à la disposition du destinataire selon le processus qui a été convenu (p. ex., SFTP, courriel).
- Le demandeur appelle l'expéditeur par téléphone.
- L'expéditeur vérifie oralement l'identité du destinataire :
 - Nom;
 - Titre, division, organisation;
 - Nom du fichier crypté reçu ou récupéré.
- L'expéditeur fournit oralement au destinataire le mot de passe permettant d'ouvrir le fichier crypté.
- Il demande et obtient la confirmation orale que le destinataire a pu extraire le(s) fichier(s).
- Le cas échéant, l'expéditeur détruit de façon sécuritaire la copie écrite du mot de passe ainsi que toute copie du fichier se trouvant sur le réseau ou le disque local.

Récupérer le mot de passe

WinZip ne prévoit aucun mécanisme de récupération du mot de passe. Par conséquent, en cas de stockage à long terme de fichiers cryptés, une méthode de récupération du mot de passe doit être mise en place pour accéder aux fichiers (par exemple, au cas où des fichiers d'un employé ayant quitté l'organisation devraient être consultés).

Par exemple, le mot de passe peut être conservé dans une enveloppe scellée accessible uniquement par la haute direction aux fins de récupération du mot de passe.

Supprimer un fichier

Une fois le fichier décrypté et utilisé, il doit être supprimé par son expéditeur et son destinataire.

Annexe B : Avis de communication aux Ontariennes et Ontariens qui reçoivent des médicaments et des services en pharmacie

Un exemple de l'avis est fourni ci-dessous. Pour obtenir la version la plus récente, consultez le lien suivant : [Avis aux Ontariennes et Ontariens qui reçoivent des médicaments et des services en pharmacie](#).

AVIS AUX ONTARIENNES ET ONTARIENS QUI REÇOIVENT DES MÉDICAMENTS ET DES SERVICES EN PHARMACIE

Le but de cet avis est de vous informer que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le ministère) est en train d'apporter des améliorations à la façon dont votre médecin et vos autres fournisseurs de soins de santé peuvent partager des renseignements, afin de vous prodiguer leurs soins encore mieux.

Est-ce que cet avis me concerne?

Cet avis concerne les personnes qui reçoivent :

1. des **médicaments financés par les deniers publics** (personnes âgées, bénéficiaires du Programme de médicaments Trillium, par exemple);
2. des **médicaments contrôlés**, y compris des stupéfiants et des substances désignées;
3. des **services en pharmacie** (consultation MedsCheck, trousse de recherche de sang occulte dans les selles (RSOS) pour le dépistage du cancer colorectal, programme d'abandon du tabagisme offert en pharmacie, ou administration de vaccins, par exemple).

Le ministère va donner accès aux renseignements sur les médicaments financés par les deniers publics, les médicaments contrôlés, et les services en pharmacie que vous recevez à vos fournisseurs de soins de santé (médecins, et personnel infirmier praticien et de pharmacie qui participe activement à vos soins, par exemple). Ceci est fait afin qu'ils aient plus de renseignements sur vos antécédents en matière de médicaments et de services en pharmacie pour qu'ils puissent vous fournir des soins de santé de grande qualité. Les fournisseurs de soins de santé sont obligés par la loi de protéger la confidentialité de vos renseignements personnels sur la santé.

EXEMPLE

Puis-je bloquer l'accès à mes renseignements qui seraient utilisés pour mes soins de santé?

Si vous ne souhaitez pas que l'un de vos fournisseurs de soins de santé voie les renseignements ci-dessus, vous pouvez remplir un formulaire et le soumettre au ministère.

On vous encourage à discuter avec vos fournisseurs de soins de santé de l'importance, pour eux, de connaître vos antécédents en matière de médicaments et de services en pharmacie, afin de les aider à prendre des décisions éclairées sur les soins que vous recevez, avant de prendre cette décision.

Si vous ne communiquez pas avec le ministère pour bloquer l'accès à vos renseignements, nous considérerons que vous nous avez autorisés à donner accès à vos renseignements à vos fournisseurs de soins de santé.

Si le ministère vous a avisé par le passé que l'accès à vos renseignements a été bloqué, il ne donnera pas accès à vos fournisseurs de soins de santé à ces renseignements, sauf si vous faites une demande de modification.

Même si vous avez choisi d'empêcher vos fournisseurs de soins de santé d'avoir accès aux renseignements concernant les médicaments contrôlés que vous prenez afin qu'ils puissent vous offrir des soins de santé, ces renseignements demeureront accessibles à tout fournisseur de soins de santé qui vous a déjà prescrit ou distribué un médicament contrôlé, et à tout fournisseur qui est en train de déterminer s'il doit vous prescrire ou vous distribuer ce type de médicament. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à l'« Avis public concernant la cueillette, l'utilisation et la divulgation des renseignements par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le « ministère ») aux termes de la *Loi de 2010 sur la sécurité et la sensibilisation en matière de stupéfiants* ».


Pour en savoir plus ou pour obtenir un formulaire permettant de bloquer l'accès à vos renseignements :

- appelez la ligne INFO sans frais de ServiceOntario au 1 800 291-1405; ATS : 1 800 387-5559;
- consultez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur ontario.ca/mesinfosmedicaments pour obtenir de plus amples renseignements et les mises à jour les plus récentes.



Annexe C : Formulaires pour bloquer ou débloquer l'accès

Les patients peuvent donner une directive de consentement pour bloquer ou débloquer l'accès aux données sur les médicaments et les services en pharmacie les concernant en remplissant le formulaire à cet effet et en l'envoyant au Ministère. Votre patient peut obtenir ces formulaires en appelant la ligne INFO de ServiceOntario au numéro sans-frais 1 800 291-1405 (ATS : 1 800 387-5559) ou en les téléchargeant du site Web du Ministère au www.ontario.ca/mesinfosmedicaments.



Ministère de la Santé
et des Soins de longue durée

Bloquer l'accès à vos renseignements personnels sur les médicaments et les services de pharmacie reçus

Si vous remplissez ce formulaire, vous empêchez vos fournisseurs de soins de santé d'avoir accès à certains renseignements vous concernant aux fins de la prestation de vos soins.

Contexte

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le « ministère ») offre un accès aux renseignements sur les médicaments financés par les pouvoirs publics, les médicaments contrôlés et les services de pharmacie que vous recevez; cet accès est destiné aux fournisseurs de soins de santé (par ex. les médecins, les infirmières et infirmiers, et les pharmaciens) qui participent directement à vos soins. Ils disposent ainsi de plus amples renseignements sur vos antécédents en matière de médicaments et de services de pharmacie aux fins d'une prestation optimale de vos soins.

Décision de bloquer l'accès aux renseignements

En signant ce formulaire, vous décidez de bloquer l'accès de vos fournisseurs de soins de santé aux renseignements précisés ci-dessus aux fins de la prestation de vos soins.

Votre décision de bloquer l'accès aux renseignements ci-dessus ne vous empêchera pas de recevoir des médicaments contrôlés et des services de pharmacie ni d'être admissible à recevoir des médicaments financés par les pouvoirs publics.

Même si vous empêchez vos fournisseurs de soins de santé d'avoir accès aux renseignements concernant vos médicaments contrôlés aux fins de la prestation de vos soins, les renseignements concernant ces médicaments seront encore accessibles à un fournisseur de soins de santé qui :

- vous a réellement prescrit ou distribué un médicament contrôlé;
- réfléchit au fait de vous prescrire ou vous distribuer un médicament contrôlé.

Avant de remplir ce formulaire, nous vous conseillons de discuter avec vos fournisseurs de soins de santé de l'importance pour eux de connaître vos antécédents en termes de médicaments et de services de pharmacie pour prendre plus facilement des décisions éclairées sur les soins que vous devez recevoir.

Changer d'avis ultérieurement

Si, dans le futur, vous souhaitez permettre à vos fournisseurs de soins de santé d'accéder aux renseignements précisés ci-dessus, il vous suffit de signer le formulaire « Débloquer l'accès aux renseignements personnels sur les médicaments et les services de pharmacie » et de l'envoyer au ministère.

De plus, à chaque consultation avec votre fournisseur de soins de santé, vous ou votre mandataire avez la possibilité de lui accorder un accès temporaire à ces renseignements. Pour autoriser cet accès temporaire, votre fournisseur de soins de santé vous demandera, ou demandera à votre mandataire, une signature.

4385-87F (2016/10) © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2016 Available in English Page 1 de 2 File #



Ontario

Ministère de la Santé
et des Soins de longue durée

Bloquer l'accès à vos renseignements personnels sur les médicaments et les services de pharmacie reçus

1. Renseignements sur le demandeur

Fournissez les renseignements suivants. Si vous écrivez à la main, veuillez utiliser un stylo à bille bleu ou noir. Une fois le formulaire rempli, veuillez l'envoyer à l'adresse inscrite en bas de la page.

Les champs marqués d'un astérisque (*) doivent impérativement être remplis.

Nom de famille *		Prénom *		Initiale
Numéro de carte Santé*	Sexe <input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/> Autre	Date de naissance* (aaaa/mm/jj)	Langue préférée <input type="checkbox"/> Anglais <input type="checkbox"/> Français	
Adresse actuelle				
Numéro de l'unité	Numéro de la rue *	Nom de la rue *		Boîte postale
Municipalité/Ville *	Province *	Code postal *	Numéro de téléphone *	

2. Signature

La déclaration sur les Pratiques de protection de l'information, que vous pouvez trouver à l'adresse www.ontario.ca/sante, décrit comment le ministère peut utiliser et divulguer des renseignements personnels sur la santé et pour quels objectifs, conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Pour obtenir de plus amples informations sur le recueil, l'utilisation et la divulgation des renseignements relatifs aux médicaments contrôlés, veuillez vous reporter à l'« Avis public concernant la cueillette, l'utilisation et la divulgation des renseignements par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le « ministère ») aux termes de la *Loi de 2010 sur la sécurité et la sensibilisation en matière de stupéfiants* », ou appeler la ligne INFO de ServiceOntario au 1 866 532-3161 (appel gratuit en Ontario seulement) (ATS : 1 800 387-5559) ou consulter le site Web du ministère à l'adresse www.ontario.ca/sante-stupefiants.

Signature de votre mandataire (à compléter) _____ Date (aaaa/mm/jj) *

X

Si la signature ci-dessus est celle de votre mandataire, veuillez écrire ci-dessous en lettres capitales le nom de la personne concernée.

Nom de famille	Prénom
----------------	--------

Identité de votre mandataire (cochez une des options)

- Tuteur ou tutrice du patient (joindre les documents justificatifs)
- Procureur(e) au soin de la personne (joindre les documents justificatifs)
- Représentant(e) désigné(e) par la Commission du consentement et de la capacité (joindre les documents justificatifs)
- Conjoint(e) ou conjoint de fait
- Parent
- Enfant
- Frère ou sœur (préciser) _____
- Autre membre de la famille (préciser) _____

Note

Les formulaires doivent être retournés par la poste ou par télécopie à : Ligne INFO de ServiceOntario, 5775, rue Yonge, 16e étage, Toronto (Ontario) M7A 2E5, télécopie : 416 314-8721. Ces renseignements seront utilisés par le ministère pour appliquer vos instructions concernant le blocage de cet accès. Pour de plus amples renseignements, veuillez appeler la ligne INFO gratuite de ServiceOntario au 1-800-291-1405 (ATS : 1-800-387-5559) ou consulter le site Web du ministère à l'adresse www.ontario.ca/mesinfosmedicaments.

4385-87F (2016/10)

Page 2 de 2

Fichier #

Inprimer

Effacer



Débloquer l'accès à vos renseignements personnels sur les médicaments et les services de pharmacie reçus

Ne remplissez ce formulaire que si vous avez auparavant bloqué l'accès de votre fournisseur de soins de santé aux renseignements concernant vos médicaments et vos services de pharmacie, et souhaitez débloquer cet accès. Si vous remplissez ce formulaire, vous permettez à vos fournisseurs de soins de santé d'avoir accès aux renseignements sur les médicaments et les services de pharmacie vous concernant, aux fins de la prestation de vos soins.

Contexte

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le « ministère ») offre un accès à des renseignements sur les médicaments financés par les pouvoirs publics, les médicaments contrôlés et les services de pharmacie que vous recevez; cet accès est destiné aux fournisseurs de soins de santé (par ex. les médecins, les infirmières et infirmiers, et les pharmaciens) qui participent directement à vos soins. Ils disposent ainsi de plus amples renseignements sur vos antécédents en matière de médicaments et de services de pharmacie aux fins de la prestation optimale de vos soins.

Décision de débloquer l'accès aux renseignements

En signant ce formulaire, vous décidez de débloquer l'accès de vos fournisseurs de soins de santé aux renseignements ci-dessus précisés.

Changer d'avis ultérieurement

Si, dans le futur, vous souhaitez bloquer l'accès de vos fournisseurs de soins de santé aux renseignements ci-dessus, il vous suffit de signer le formulaire « Bloquer l'accès aux renseignements sur les médicaments et les services de pharmacie » et de l'envoyer au ministère.

EXEMPLE



Débloquer l'accès à vos renseignements personnels sur les médicaments et les services de pharmacie reçus

1. Renseignements sur le demandeur

Fournissez les renseignements suivants. Si vous écrivez à la main, veuillez utiliser un stylo à bille bleu ou noir. Une fois le formulaire rempli, veuillez l'envoyer à l'adresse inscrite en bas de la page.

Les champs marqués d'un astérisque (*) doivent impérativement être remplis.

Nom de famille *		Prénom *		Initiale	
Numéro de carte Santé *	Sexe <input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/> Autre		Date de naissance * (aaaa/mm/jj)	Langue préférée <input type="checkbox"/> Anglais <input type="checkbox"/> Français	
Adresse actuelle					
Numéro de l'unité	Numéro de la rue *	Nom de la rue *		Boîte postale	
Municipalité/Ville *		Province *	Code postal *	Numéro de téléphone *	

2. Signature

La déclaration sur les Pratiques de protection de l'information, que vous pouvez trouver à l'adresse www.ontario.ca/sante, décrit comment le ministère peut utiliser et divulguer des renseignements personnels sur la santé et pour quels objectifs, conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Pour obtenir de plus amples informations sur le recueil, l'utilisation et la divulgation des renseignements relatifs aux médicaments contrôlés, veuillez vous reporter à l'« Avis public concernant la cueillette, l'utilisation et la divulgation des renseignements par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le « ministère ») au termes de la *Loi de 2004 sur la sécurité et la sensibilisation en matière de stupéfiants* », ou appeler la ligne INFO de ServiceOntario au 1-800-316-3167 (appel gratuit en Ontario seulement) (ATS : 1 800 387-5559), ou consulter le site Web du ministère à l'adresse www.ontario.ca/strategie-stupefiants.

Signature ou celle de votre mandataire	Date (aaaa/mm/dd) *
--	---------------------

X

Si la signature ci-dessus est celle de votre mandataire, veuillez écrire ci-dessous en lettres moulées les renseignements le concernant.

Nom de famille	Prénom
----------------	--------

Identité de votre mandataire (cochez une des options)

Tuteur ou tutrice du patient (joindre les documents justificatifs)

Procureur(e) au soin de la personne (joindre les documents justificatifs)

Représentant(e) désigné(e) par la Commission du consentement et de la capacité (joindre les documents justificatifs)

Conjoint(e) ou conjoint de fait

Parent

Enfant

Frère ou sœur (préciser) _____


Autre membre de la famille (préciser) _____

Note

Les formulaires doivent être retournés par la poste ou par télécopie à : Ligne INFO de ServiceOntario, 5775, rue Yonge, 16^e étage, Toronto (Ontario) M7A 2E5, télécopie : 416-314-8721. Ces renseignements seront utilisés par le ministère pour appliquer vos directives concernant le déblocage de cet accès. Pour de plus amples renseignements, veuillez appeler la ligne INFO gratuite de ServiceOntario au 1-800-291-1405 (ATS : 1-800-387-5559) ou consulter le site Web du ministère à l'adresse www.ontario.ca/mesinfosmedicaments.

Annexe D : Formulaire pour débloquer temporairement l'accès

Le RNM permet aux fournisseurs de soins de santé de consulter le dossier bloqué d'un patient uniquement s'ils obtiennent son consentement exprès ou celui de son mandataire spécial. Pour ce faire, le fournisseur doit imprimer et remplir le formulaire intitulé « Débloquer ponctuellement l'accès à vos renseignements personnels sur les médicaments et les services de pharmacie reçus » figurant dans le visualiseur clinique. Un exemple du formulaire est fourni ci-dessous. Pour obtenir la version la plus récente, consultez le lien suivant : [Formulaire pour débloquer temporairement l'accès](#).

		Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	Débloquer ponctuellement l'accès à vos renseignements personnels sur les médicaments et les services de pharmacie reçus
1. Au fournisseur de soins de santé :			
Une fois rempli, ce formulaire doit être conservé par l'organisme de soins de santé à des fins de vérifications futures. Ce formulaire comporte des renseignements personnels de santé et doit, en tant que tel, être conservé de manière sécuritaire.			
Numéro de carte Santé		Nom du patient	
Date (aaaa/mm/jj)	Heure	Établissement	
Consentement donné par le <input type="checkbox"/> Patient <input type="checkbox"/> Mandataire		Consentement obtenu par	
Type de mandataire			
2. Au patient/à son mandataire – Signature			
Veuillez lire la déclaration suivante et signer ci-dessous pour confirmer que vous donnez votre consentement :			
<p>En signant ce formulaire, j'autorise l'accès ponctuel de mon fournisseur de soins de santé aux renseignements concernant les services de pharmacie, les médicaments contrôlés, et les médicaments financés par le secteur public que j'ai reçus, aux fins exposées à moi par mon fournisseur de soins de santé. Je comprends que donner ponctuellement mon consentement à cet accès ne modifie pas mon décision préalable de bloquer l'accès à ces renseignements (le formulaire « Bloquer l'accès à vos renseignements personnels sur les services de pharmacie et de médicaments » que j'ai signé), et que le blocage de cet accès sera maintenu.</p> <p>La déclaration du ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur les Pratiques de protection de l'information, que vous pouvez trouver à l'adresse www.ontario.ca/sante, décrit comment le ministère peut utiliser et divulguer des renseignements personnels sur la santé et pour quels objectifs, conformément à la <i>Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé</i>. Pour obtenir de plus amples informations sur le recueil, l'utilisation et la divulgation des renseignements relatifs aux médicaments contrôlés, veuillez vous reporter à l'« Avis public concernant la cueillette, l'utilisation et la divulgation des renseignements par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le « ministère ») aux termes de la <i>Loi de 2010 sur la sécurité et la sensibilisation en matière de stupéfiants</i> », ou appeler la ligne INFO de ServiceOntario au 1-866-532-3161 (appel gratuit en Ontario seulement) (ATS : 1-800-387-5559), ou encore consulter le site Web du ministère à l'adresse www.ontario.ca/strategie-stupefiants.</p>			
Nom du fournisseur de soins de santé			
Votre nom ou celui de votre mandataire		Signature	Date (aaaa/mm/jj)
Questions Si vous avez des questions au sujet de l'accès aux renseignements sur les médicaments et les services de pharmacie vous concernant, veuillez consulter le site Web du ministère à l'adresse www.ontario.ca/mesinfosmedicaments ou composer les numéros de téléphone suivants :			
Ligne INFO/ServiceOntario :		1-800 291-1405 (appel gratuit en Ontario seulement)	
ATS :		1-800-387-5559	
<input type="button" value="Imprimer"/>		<input type="button" value="Effacer"/>	
5047-87F (2016/10) © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2016		Available In English	