



cyberSanté Ontario

Le guide des fournisseurs de soins de santé – Laboratoires



© 2012 cyberSanté Ontario

AVERTISSEMENT

Tous droits réservés. Aucune partie du présent document ne peut être reproduite, entreposée dans un système d'extraction ou transmise, sous n'importe quelle forme ou par n'importe quel moyen (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre), sans la permission écrite préalable de cyberSanté Ontario. Ni les personnes qui ont participé à la préparation de ce document ni cyberSanté Ontario ne garantissent l'exactitude ou l'actualité du contenu. Il est entendu que le ou les auteurs ou d'autres personnes engagées dans la création de ce document ne peuvent être tenus responsables de l'exactitude ou de l'actualité du contenu ou du résultat de toute mesure prise en fonction des renseignements fournis dans ce document, ou de toute erreur ou omission qu'il pourrait contenir. Aucun participant à la préparation de ce document n'essaie de fournir des conseils juridiques sur la confidentialité ou sur la sécurité ni d'autres conseils professionnels.

Bienvenue dans le Système d'information de laboratoire de l'Ontario

Le Système d'information de laboratoire de l'Ontario, ou SILO, est un système d'information en santé qui permet une transmission électronique sécurisée des demandes d'analyses en laboratoire et des résultats de ces analyses.

Le SILO est un entrepôt de renseignements de laboratoire pouvant être transmis aux hôpitaux, aux laboratoires communautaires, aux laboratoires de santé publique et aux fournisseurs de soins de toute la province.

Le SILO accepte les données des laboratoires de la province, notamment les laboratoires de santé publique de l'Ontario et les laboratoires communautaires et d'hôpitaux. Il comporte actuellement des données représentant plus de 90 pour cent du volume des laboratoires communautaires et presque 60 pour cent du volume provincial total.

L'objectif est de réunir l'ensemble des données des analyses en laboratoire effectuées en Ontario dans le SILO. Pour obtenir la liste à jour des fournisseurs de données et vous informer des dernières nouvelles concernant le SILO, visitez le site: www.ehealthontario.on.ca/fr/initiatives/view/olis/.

Commentaires recueillis sur le terrain

« En tant que diabétique de type 1, je suis rassuré de savoir que partout où je vais dans la province, mon équipe de soins a accès à mes dossiers d'un clic de souris. Fini les analyses supplémentaires, fini les processus frustrants et qui sèment la confusion. Maintenant, il existe un système informatisé central auquel toute l'équipe de soins peut se brancher. »

Steve Stresman
Patient

« Les patients vont remarquer qu'ils n'ont plus besoin de repasser des examens ou de répondre sans cesse aux mêmes questions et que leurs fournisseurs de soins leur prodiguent des soins avec plus d'assurance parce qu'ils disposent de meilleurs renseignements et prennent des décisions en toute connaissance de cause. »

D^r Glen Geiger
Directeur de l'information médicale
Hôpital d'Ottawa

« Le Système d'information de laboratoire de l'Ontario et cyberSanté Ontario ont révolutionné l'année dernière la façon dont j'exerce ma profession. En effet, j'apprends constamment de nouvelles façons d'utiliser ce système à l'avantage de mes patients. »

D^r Greg Rose
Expert-conseil en maladies infectieuses
Hôpital d'Ottawa

« Je pense que tout le monde veut voir des progrès dans la réduction des inutilités en clinique. Tout le monde veut utiliser son temps judicieusement, autant les patients que les fournisseurs de soins. »

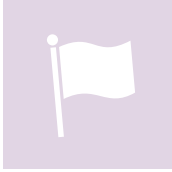
D^{re} Erin Keely
Chef de la Division d'endocrinologie et du métabolisme
Hôpital d'Ottawa

Avantages pour vous

- ✓ Accès prompt aux renseignements pour prendre des décisions au point de service.
- ✓ Accès à des renseignements plus complets sur les analyses effectuées par des laboratoires de l'extérieur de votre organisme.
- ✓ Meilleure coordination des soins entre plusieurs praticiens et au sein des équipes de soins.
- ✓ Amélioration du flux de travail et réduction de la dépendance aux systèmes fondés sur le papier.

Avantages pour vos patients

- ✓ Moins de lacunes dans les renseignements sur les patients qui passent par plusieurs hôpitaux, cabinets de médecins (médecin de famille ou spécialiste, par exemple) et cadres de soins à domicile et de longue durée.
- ✓ Outil efficace pour intégrer et suivre l'historique des analyses au fil du temps, surveiller les progrès des traitements et appuyer la gestion des maladies chroniques.
- ✓ Réduction du nombre d'analyses inutiles en raison de la plus grande accessibilité des renseignements et de l'échange accru de renseignements.
- ✓ Accès élargi et rapide aux résultats d'analyses pour les praticiens.



Pour commencer

Votre gestionnaire de projets travaillera aux côtés d'une personne-ressource du SILO pour vous mettre en selle. Votre organisme et vous devrez à cet effet suivre trois étapes importantes :

- Remplir tous les formulaires et les accords exigés par cyberSanté Ontario et votre organisme;
- Signer tous les accords d'accès aux renseignements applicables pour cyberSanté Ontario, lesquels font état des responsabilités de l'utilisateur aux termes de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS);
- Sélectionner des personnes-ressources avec qui traitera cyberSanté Ontario, notamment un coordonnateur de la confidentialité, un coordonnateur des utilisateurs du site, un coordonnateur des utilisateurs finaux et un médecin responsable.



Recherche d'information sur un patient

Étape par étape

Il peut y avoir des dissemblances dans la nouvelle fonctionnalité du SILO entre les divers logiciels de visualisation des données. Votre organisme vous dispensera la formation propre à votre système.

Peu importe le système que vous utilisez, la recherche d'information sur un patient s'effectue toujours en quatre étapes :

1. Sélectionner un patient (en consultant son dossier, par exemple);
2. Filtrer les résultats en précisant les renseignements désirés. Par exemple, vous pouvez sélectionner des types particuliers d'analyses ou celles provenant d'un fournisseur de soins qui les a demandées ou qui suit le patient ou l'a admis, ou celles qui ont été traitées par un centre ou laboratoire de collecte de spécimens. Vous devez au moins indiquer la période visée par la recherche;
3. Le SILO cherchera tous les résultats d'analyses qui répondent aux critères entrés;
4. Vous pouvez aussi trier la liste des résultats (par laboratoire, par type d'analyse ou par date, par exemple).



Avis importants sur la confidentialité et la sécurité

Vos obligations en matière de confidentialité et de sécurité

À titre de dépositaires de renseignements personnels sur la santé des patients, les fournisseurs de soins sont tenus de respecter les exigences de la LPRPS et du Règlement de l'Ontario 329/04.

L'autorisation de cyberSanté Ontario, à titre d'agent du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) et, plus précisément, de dépositaire de renseignements sur la santé, d'exploiter et de gérer le SILO lui est conférée par la LPRPS et l'article 6.2 du Règlement 329/04 étant donné que cyberSanté Ontario reçoit des renseignements personnels sur la santé du MSSLD dans le but de créer ou de conserver des dossiers médicaux électroniques.

Conformément à la LPRPS, les fournisseurs de soins doivent recueillir uniquement les données de laboratoire du SILO dans le but de prodiguer des soins ou de faciliter la prestation des soins à leurs patients. Une fois que les renseignements contenus dans le SILO ont été copiés dans le dossier local du fournisseur, ils peuvent être utilisés, quelle que soit leur forme (papier ou électronique) pour toutes les fins prévues dans la LPRPS ou d'autres lois applicables.

Il incombe à chaque fournisseur de soins de se conformer aux obligations suivantes lors de la collecte, de l'utilisation, de la conservation et de la divulgation de données du SILO :

- a. Toutes les ententes conclues entre cyberSanté Ontario et le fournisseur de soins ou l'organisme pour lequel il travaille (qu'il s'agisse d'un employé, d'un partenaire, d'un agent ou d'une personne sous contrat);
- b. Toutes les ententes conclues avec le fournisseur de soins ou l'organisme pour lequel il travaille; PHIPA and Ontario Regulation 329/04 (the regulation);
- c. La LPRPS et le Règlement de l'Ontario 329/04;
- d. Toute autre loi ou tout autre règlement applicable;
- e. Tous les jugements, tous les arrêtés ou toutes les décisions judiciaires ou administratives de tribunaux applicables

Chaque fournisseur de soins doit veiller à ce que ses employés, agents et fournisseurs de services qui traitent des renseignements personnels sur la santé en son nom se conforment aux obligations indiquées

ci-dessus et connaissent les exigences particulières de la LPRPS ou du Règlement qui s'appliquent à eux et qu'ils les respectent.

Une description complète des responsabilités des fournisseurs de soins en matière de sécurité et de confidentialité se trouve dans la LPRPS et le Règlement.

Le site Web de cyberSanté Ontario contient des guides de meilleures pratiques pour les cabinets médicaux de petite taille (les équipes de santé familiale, par exemple) ainsi que pour les grands organismes (les hôpitaux, par exemple) : <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/security/guides>

Incidents et violations de la confidentialité des données

Si vous apprenez une violation confirmée ou soupçonnée de la confidentialité ou de la sécurité des données du SILO commise par vous ou par vos employés, agents ou fournisseurs de services, suivez le processus indiqué dans l'annexe B.

Dans l'éventualité où un fournisseur ou un agent responsable de la confidentialité a besoin d'un dossier détenu par la personne de votre organisme qui a accédé à l'information dans le SILO par l'intermédiaire de votre logiciel, veuillez suivre la procédure indiquée à l'annexe C.

Accès individuel

Lorsqu'un patient ou son mandataire spécial pose des questions relatives aux renseignements personnels sur sa santé contenus dans le SILO ou à la personne ayant accédé à ces renseignements, veuillez consulter l'annexe C.

Si vos patients veulent que soient apportées des corrections à leurs

renseignements dans le SILO, ils doivent communiquer avec le fournisseur de soins qui a demandé l'analyse ou le laboratoire qui a effectué l'analyse.

Remarque : A Une personne qui veut corriger le contenu de son dossier médical pourrait d'abord avoir à demander au MSSLD quels renseignements le SILO possède la concernant pour déterminer le laboratoire source ou le fournisseur qui a demandé l'analyse. Consultez l'annexe C pour obtenir de plus amples renseignements.

Requêtes et plaintes liées au SILO

Consultez l'annexe D pour obtenir de l'information sur la procédure de traitement des requêtes ou des plaintes de patients concernant les données contenues dans le SILO ou cyberSanté Ontario.

Consentement du patient

Vos patients peuvent se soucier de la confidentialité et de la sécurité des renseignements personnels sur la santé maintenant que les résultats de leurs analyses de laboratoire peuvent être facilement transmis à d'autres fournisseurs de soins. La LPRPS accorde le droit aux patients de refuser ou de restreindre leur consentement à la collecte, à l'utilisation et à la distribution des renseignements personnels sur leur santé.

Le SILO comporte une fonction permettant au patient ou à son mandataire spécial de restreindre l'accès :

- À tous ses résultats d'analyses de laboratoire enregistrés dans le SILO;
- Aux résultats d'une analyse en particulier (à préciser

au moment où l'analyse est effectuée).

Une restriction relative à un résultat d'analyse signifie que seuls les personnes ou organismes suivants sont autorisés à le voir :

- Les fournisseurs de soins désignés sur la demande d'analyse (le fournisseur qui fait la demande ou celui qui doit en recevoir une copie, par exemple);
- Le laboratoire qui transmet les résultats, le laboratoire qui a effectué l'analyse et l'organisme qui a demandé l'analyse.

En d'autres mots, quand un patient restreint l'accès à ses résultats enregistrés dans le SILO, les autres fournisseurs de soins engagés dans ses soins ne pourront pas accéder aux renseignements qui sont ou seront enregistrés dans le SILO. Quand un fournisseur de soins faisant l'objet d'une restriction cherche les résultats d'analyses de ce patient, il sera informé de cette restriction lors de la présentation des résultats de la recherche.

Un patient qui désire restreindre l'accès à ses renseignements dans le SILO ou restaurer l'accès (supprimer la restriction) peut appeler ServiceOntario au 1 800 291 1405 (ATS 1 800 387-5559).

Dérogation à une consigne relative au consentement

Dans des cas spéciaux (avec le consentement du patient ou de son mandataire spécial), un fournisseur de soins peut déroger à la consigne du patient concernant l'accès aux résultats d'analyses à partir de son logiciel de visualisation des données. Toutes les dérogations dans le SILO sont temporaires et ne durent que quatre (4) heures, délai après lequel l'accès est de nouveau restreint.

Cette dérogation est enregistrée dans le système avec l'identité du fournisseur de soins qui fait la dérogation. Le SILO enregistre tous les accès à ses données, et le patient peut demander une vérification de cette information. De plus, cyberSanté Ontario enverra une lettre au patient pour l'informer de la dérogation.

Quand un fournisseur de soins obtient le consentement exprès du patient ou de son mandataire spécial de déroger à une consigne restreignant l'accès, le MSSLD, en tant que dépositaire du SILO, exige que le fournisseur ajoute une note dans le dossier du patient et précise à ce dernier que même si la dérogation au consentement est provisoire en ce qui concerne le SILO, les renseignements que le patient l'a autorisé à voir seront enregistrés dans le système, avec une mention qu'il s'agit de renseignements sensibles, et qu'ils peuvent être mis à la disposition d'autres praticiens engagés dans les soins du patient.

De plus, dans les cas où le mandataire spécial a consenti à une dérogation, le MSSLD, en tant que dépositaire du SILO, exige que le fournisseur indique dans le dossier du patient le nom du mandataire et la relation qu'il entretient avec le patient. Dans l'éventualité où le logiciel utilisé pour voir les données n'a pas la fonctionnalité requise à cet effet (enregistrement d'information électronique), le fournisseur de soins doit noter le nom du mandataire et sa relation avec le patient manuellement. L'information doit être remise à cyberSanté Ontario sur demande.



Les réponses à vos questions

Quelle est la différence entre les résultats d'analyse du SILO et ceux que j'obtiens maintenant?

Le SILO ne remplace pas encore vos sources actuelles de résultats d'analyses de laboratoire; il apporte plutôt des renseignements supplémentaires auxquels vous n'avez peut-être pas accès aujourd'hui.

- Le SILO fournit des données provenant d'un plus grand nombre de sources; un jour, ces sources seront tous les laboratoires de l'Ontario.
- L'accès aux résultats est en général plus rapide.
- Il est possible d'accéder aux résultats actuels et antérieurs.
- Le SILO utilise des désignations internationales standards pour les résultats d'analyse; elles peuvent être différentes de celles que vous avez vues jusqu'à présent.

En quoi l'utilisation du SILO modifiera-t-elle ma façon de travailler?

Le SILO est un outil supplémentaire qui permet surtout d'obtenir l'historique complet des analyses de laboratoire d'un patient donné. Il apporte un complément à ce que vous faites déjà et ne modifie pas votre flux de travail actuel. Vous pouvez choisir comment vous intégrez les recherches de renseignements sur les patients dans le SILO à votre travail quotidien.

Le SILO utilise une série normalisée de désignations d'analyses. Par conséquent, selon les désignations que vous utilisez, il peut y avoir des différences.

Quelle sécurité le SILO offre-t-il?

Le SILO utilise des fonctions de sécurité complexes qui assurent la sécurité des renseignements sur les patients. Il administre un centre de données à la fine pointe de la technologie pour gérer les renseignements personnels sur la santé. Le résumé des précautions administratives, techniques et physiques se trouve à l'annexe E.

Les données du SILO sont-elles complètes et exactes?

Les renseignements du SILO sont exactement ceux fournis par les hôpitaux et les laboratoires qui l'utilisent. Le SILO présente les renseignements tels qu'ils ont été reçus. Les laboratoires qui envoient leurs données demeurent responsables de l'exhaustivité et de l'exactitude de ces dernières. Ils peuvent modifier les rapports de laboratoire dans le SILO de temps à autre pour que les fournisseurs de soins aient toujours sous la main l'information la plus à jour dans le SILO.

Exactitude : Le SILO vous fournit fidèlement les données envoyées par les laboratoires.

Exhaustivité : À l'heure actuelle, un certain nombre d'hôpitaux ainsi que des laboratoires de santé publique et communautaires enregistrent des données dans le SILO.

Certains résultats ne se trouvent peut-être pas dans le SILO pour les raisons suivantes :

- Les analyses ont été envoyées à des sites qui ne sont pas encore connectés au SILO;
- Les laboratoires n'ont pas renvoyé les résultats refusés à l'origine en raison du formatage ou d'erreurs dans les renseignements.

On travaille actuellement à accroître le nombre de sources de données pour le SILO qui s'ajouteront aux organismes qui y contribuent déjà.

Pour obtenir l'information la plus à jour sur l'exhaustivité et l'exactitude des données contenues dans le SILO, visitez le site www.ehealthontario.on.ca/images/uploads/resources/OLIS_EN.pdf.

Pour obtenir la liste la plus à jour des laboratoires qui versent leurs données dans le SILO, consultez le site : <http://www.ehealthontario.on.ca/initiatives/view/olis/>.

Quels sont les plans d'avenir pour le SILO?

L'objectif est de constamment ajouter de nouvelles fonctions dans le SILO et d'accroître le nombre de laboratoires qui y versent de l'information jusqu'à réunir l'ensemble des données des analyses en laboratoire effectuées en Ontario.

Qu'arrivera-t-il si le SILO tombe en panne?

En cas d'arrêt (prévu ou imprévu) du SILO, cyberSanté Ontario enverra des avis électroniques à tous les praticiens responsables et aux personnes-ressources techniques.

Que faire si quelque chose ne fonctionne pas?

- Le service de soutien technique restera tel qu'il est actuellement pour le logiciel que vous utilisez. Votre équipe de soutien pourra répondre à toutes vos questions sur le SILO.
- Au besoin, votre équipe de soutien peut communiquer avec cyberSanté Ontario pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Quelles sont les responsabilités des services de dépannage?

À la détection d'une défaillance dans le logiciel utilisé pour accéder aux renseignements contenus dans le SILO, le service de dépannage local aura quatre responsabilités :

- Trouver la cause de la défaillance;
- Trouver une solution lorsque c'est possible;
- Déterminer les répercussions possibles de la défaillance;
- Faire état de la situation aux groupes de soutien appropriés ou au bureau de service de cyberSanté Ontario.

Annexe A – Types communs de renseignements personnels et de renseignements personnels sur la santé

Les renseignements personnels (RP) sont des renseignements ayant trait à un particulier qui peut être identifié, notamment :

- Des renseignements concernant la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial ou familial du particulier,
- La date de naissance,
- L'adresse, le numéro de téléphone,
- La photographie,
- Tout numéro d'identification, symbole ou autre renseignement particulier attribué à une personne,
- Les antécédents professionnels,
- Les antécédents criminels,
- Les transactions financières,
- Les numéros de téléphone cellulaire personnels ou
- L'adresse IP.

Cette liste n'est pas exhaustive. Consultez le paragraphe 2 (1) de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (Ontario) pour

avoir la définition complète de renseignements personnels.

Les renseignements personnels sur la santé (RPS) incluent des renseignements oraux ou enregistrés sur un particulier qui peut être identifié, si ces renseignements :

- Ont trait à la santé physique ou mentale de la personne,
- Ont trait aux antécédents médicaux de la famille du particulier,
- Identifient la personne par son nom,
- Indiquent le numéro de carte-santé du particulier,
- Permettent d'identifier un particulier et de le lier aux soins de santé,
- Permettent d'identifier un particulier et de le lier à un dépositaire de renseignements sur la santé,
- Identifient le mandataire spécial d'un particulier
- Ont trait au don d'une partie du corps ou d'une substance corporelle du particulier ou découlent de l'analyse ou de l'examen d'une telle partie ou substance ou
- Contiennent les dossiers de santé du patient.

Cette liste n'est pas exhaustive. Consultez l'article 4 de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (Ontario) pour obtenir la définition complète de renseignements personnels sur la santé.

Annexe B – Déclaration d'une atteinte à la confidentialité ou à la sécurité

La présente section fournit des instructions aux fournisseurs des cliniques et agents de la protection de la vie privée des organisations de taille moyenne (comme les hôpitaux) sur la déclaration à cyberSanté Ontario de toute atteinte à la confidentialité ou à la sécurité (définie plus bas) par vous ou votre organisation, y compris les fournisseurs de soins de santé, les agents, les employés ou les fournisseurs de services.

Une atteinte à la confidentialité est :

- Une violation des politiques, procédures ou pratiques en matière de confidentialité mises en œuvre par votre organisation ou de toute politique de cyberSanté Ontario, lorsque cette violation ne constitue pas une non-conformité à la loi sur la confidentialité qui s'applique;
- Une violation de tout accord signé entre cyberSanté Ontario et votre organisation,

lorsque cette violation ne constitue pas une non-conformité à la loi sur la confidentialité qui s'applique;

- Une violation présumée de la confidentialité.

Une violation de la confidentialité est :

- La collecte, l'utilisation ou la communication de RPS en infraction à la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS) et à son règlement,
- La collecte, l'utilisation ou la communication de RP en infraction à la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé et à son règlement, ou
- Toute autre circonstance où il y a collecte, utilisation ou communication, copie, modification, conservation ou élimination non autorisée ou inappropriée de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé, y compris le vol et la perte accidentelle de données.

Une atteinte à la sécurité est une situation indésirable ou inattendue qui entraîne :

- Le non-respect des politiques, procédures, pratiques ou exigences en matière de sécurité de l'organisation;

- L'accès, l'utilisation ou l'exploration non autorisée de ressources documentaires;
- La communication, la destruction, la modification ou la conservation non autorisée d'information;
- Une infraction aux accords avec cyberSanté Ontario par votre organisation, des utilisateurs ou des employés, des agents ou des fournisseurs de services de votre organisation;
- Une tentative d'atteinte à la sécurité soupçonnée ou réelle; ou
- La dégradation, la fraude, l'abus, le vol, la perte ou des dommages aux ressources.

Instructions pour les fournisseurs de soins de santé

La présente section offre également des conseils sur la déclaration de tout problème du Système d'information de laboratoire de l'Ontario (SILO) qui aurait causé ou pourrait causer une atteinte à la sécurité par votre organisation ou cyberSanté Ontario.

Vous êtes tenu de collaborer à toute activité de confinement ou enquête entreprise par cyberSanté Ontario en cas d'atteinte ou d'infraction. Pendant l'enquête de cyberSanté Ontario, vous pourriez être tenu de fournir des renseignements

supplémentaires, ce qui pourrait inclure des renseignements personnels ou sur la santé pour confiner ou régler l'atteinte ou l'infraction.

Si vous prenez connaissance d'une atteinte confirmée ou soupçonnée à la confidentialité ou à la sécurité des données du SILO commise par vous, vos employés, agents ou fournisseurs de services, vous devez la signaler immédiatement à votre agent de la protection de la vie privée. Si vous n'avez pas d'agent de la protection de la vie privée ou que vous n'êtes pas en mesure de communiquer avec lui ou l'équipe de soutien pour déclarer une atteinte, veuillez communiquer avec le poste de service de cyberSanté Ontario au numéro 1-866-250-1554 et aviser l'agent que vous souhaitez ouvrir un dossier sur l'atteinte à la confidentialité.

Il est extrêmement important de ne pas divulguer de renseignements personnels sur les patients et sur leur santé à l'agent du service d'aide de cyberSanté Ontario quand vous déclarez une atteinte à la confidentialité ou à la sécurité.

Vous devez collaborer à toute enquête effectuée par cyberSanté Ontario sur toute atteinte à la confidentialité ou à la sécurité des données du SILO.

Instructions pour les agents de la protection de la vie privée

Si vous prenez connaissance d'une atteinte confirmée ou soupçonnée à la confidentialité ou à la sécurité des données du SILO commise par un membre du personnel de votre organisation, y compris vos employés, agents ou fournisseurs de services, vous devez la signaler immédiatement au poste de service de cyberSanté Ontario au numéro 1-866-250-1554 et aviser l'agent que vous souhaitez ouvrir un dossier sur l'atteinte à la confidentialité.

Note: *Il est extrêmement important de ne pas divulguer de renseignements personnels sur les patients et sur leur santé à l'agent du service d'aide de cyberSanté Ontario quand vous déclarez une atteinte à la confidentialité ou à la sécurité soupçonnée ou confirmée. De plus, vous ne devez pas communiquer directement avec le patient ou le mandataire spécial (MS), à moins que cyberSanté Ontario ne vous ait expressément instruit de le faire par écrit.*

Vous et les membres du personnel de votre organisation devez collaborer à toute enquête effectuée par cyberSanté Ontario sur toute atteinte à la confidentialité ou à la sécurité des données du SILO.

Veillez fournir les renseignements suivants dans la déclaration d'une atteinte à la confidentialité ou à la sécurité soupçonnée ou confirmée :

1. Si possible, la description de la situation et des circonstances qui ont conduit à l'incident.
2. Qui est concerné (nom et rôle).
3. Le lieu où l'incident s'est produit.
4. À quel moment l'incident a-t-il été remarqué.
5. Si possible, décrire comment l'incident a été détecté.
6. Si possible, fournir des renseignements sur la cause la plus probable, par exemple :
 - Erreur humaine,
 - Négligence,
 - Défaillance technique causée par la panne d'une application ou d'un système de maintien de la confidentialité,
 - Défaillance du système fonctionnel due au non-respect de la marche à suivre,
 - Acte répréhensible délibéré, ou
 - Acte de la nature.
7. Décrivez le type de renseignements personnels ou sur la santé visé par l'incident.
8. Si possible, indiquez les mesures prises

pour circonscrire l'atteinte ou tout risque qui pourrait donner lieu à une atteinte.

9. Si possible, indiquez les mesures de redressement prises ou les contrôles supplémentaires mis en place.
10. Les services touchés, le cas échéant.
11. S'il y a des conséquences sur les services de cyberSanté Ontario ou s'ils entrent en jeu.

Lorsqu'un appel a été inscrit au service d'aide de cyberSanté Ontario, les équipes responsables de la confidentialité et de la sécurité seront mobilisées pour régler la situation.

Annexe C – Demandes d'accès

La présente section donne des instructions aux dépositaires de l'information sur la santé (DIS) (c.-à-d. fournisseurs de soins ou agents de la protection de la vie privée) pour répondre à une demande d'accès d'un patient et pour aider les DIS à vérifier l'accès à leur installation par les utilisateurs.

Il existe deux types de demande d'accès qu'on peut faire à cyberSanté Ontario pour ce qui est des données du SILO :

1. Une demande présentée par un dépositaire de l'information sur la santé pour consulter

les registres de vérification de l'accès au SILO à partir de son organisme (p. ex., hôpital, bureau de médecin).

2. Une demande présentée par un patient pour l'accès au dépositaire de l'information sur la santé, y compris une ou les deux questions suivantes :
 - a. Quelle information me concernant le SILO contient-il?
 - b. Qui a eu accès à mon information du SILO?
 - (i) en général; ou
 - (ii) d'une organisation particulière?

Demande d'accès faite par un DIS

À titre de DIS (agent de la protection de la vie privée ou fournisseur de soins de santé), vous pouvez demander le registre des personnes de votre organisation qui ont eu accès aux données du SILO au moyen de votre système de consultation clinique. Si vous êtes dans l'incapacité de répondre à cette demande au moyen de votre système de DME, vous pouvez demander à consulter l'information du registre d'accès à cyberSanté Ontario. Nous pouvons vous fournir un registre de ce qui suit :

- a. Demande relative à l'organisme – cyberSanté Ontario vous remettra le registre de tous les utilisateurs de votre organisme qui

ont accédé aux données du SILO pendant la période indiquée dans la demande.

- b. Demande relative à un utilisateur – cyberSanté Ontario vous remettra le registre de tous les accès aux données du SILO par un utilisateur donné de votre organisme pendant la période indiquée dans la demande.

Processus de communication avec cyberSanté Ontario pour les registres de vérification pour votre organisme :

1. Communiquez avec le service d'aide de cyberSanté Ontario au numéro 1-866-250-1554 et demandez le registre de vérification par utilisateur ou par organisme. Le service d'aide de cyberSanté Ontario ouvrira une demande à votre nom.
2. Un représentant du bureau de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario communiquera avec la personne-ressource ou l'agent de la protection de la vie privée pour confirmer le type de registre demandé et pour s'assurer que cyberSanté Ontario a le droit de divulguer les registres de vérification pour cette demande.
3. Si vous demandez le registre de vérification par organisme, le représentant de la protection

de la vie privée de cyberSanté Ontario demandera les renseignements suivants :

- La période du registre
 - Les nom et numéro d'identification de l'établissement de soins de santé
4. Si vous demandez le registre de vérification par utilisateur, le représentant de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario demandera les renseignements suivants :
 - La période du registre
 - Les nom et numéro d'identification de l'établissement de soins de santé
 - Le nom de l'utilisateur (dans les cas d'une demande de rapport sur l'utilisateur)
 5. Un représentant de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario chiffrera le rapport et vous l'enverra par courrier électronique.
 6. Un représentant de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario communiquera avec vous pour vous donner le mot de passe.
 7. Vous devez aviser le représentant de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario si vous ne pouvez pas ouvrir le rapport chiffré que vous avez reçu.

Demande d'accès d'un particulier

Un patient ou un mandataire spécialisé (MS) peut faire une demande d'accès aux données du SILO, ce qui peut comporter chacun des trois types de questions suivantes :

Question 1 : Un particulier demande à un établissement de soins de santé quelles personnes de cet établissement ont eu accès à ses RPS du SILO (note : il faut un numéro de carte santé valide pour avoir accès aux RPS du SILO).

Vous devriez être en mesure de fournir vous-même les registres. Si vous êtes dans l'impossibilité de les produire, suivez les étapes ci-dessous :

- Communiquez avec le service d'aide de cyberSanté Ontario au numéro 1-866-250-1554 et demandez le registre de vérification par utilisateur. Le service d'aide de cyberSanté Ontario ouvrira une demande à votre nom.
- Un représentant de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario communiquera avec vous pour confirmer le type de rapport que vous souhaitez
- Fournissez les renseignements suivants au représentant de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario :

- Le nom du patient,
- La date de naissance,
- Le numéro d'assurance-maladie,
- La période, et
- L'établissement de soins de santé.

- Le représentant de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario chiffrera le rapport et vous l'enverra par courrier électronique.
- Le représentant de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario communiquera avec vous pour vous donner le mot de passe.
- Vous devez aviser le représentant de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario si vous ne pouvez pas ouvrir le rapport chiffré que vous avez reçu.

Question 2 : Un particulier demande à un dépositaire de l'information sur la santé (établissement de soins de santé ou médecin de premier recours), qui en Ontario, a eu accès à des RPS du SILO.

Si vos patients souhaitent faire une demande pour savoir qui en Ontario a eu accès à leurs renseignements du SILO pendant une période donnée, veuillez les référer au MSSLD à :

L'attention du : directeur, Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
5700, rue Yonge
6e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
416-327-7040
generalapo@ontario.ca

Question 3 : Un particulier demande à un DIS (établissement de soins de santé ou médecin de premier recours) quelle information du SILO le concerne.

Si vous recevez une demande d'un particulier concernant quels renseignements du SILO le MSSLD dispose sur lui, veuillez le référer au Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du MSSLD à l'adresse suivante à :

L'attention du : Coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée
Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
5700, rue Yonge
6e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
416-327-7040
generalapo@ontario.ca

Annexe D – Demandes de renseignements relatifs à la confidentialité et plaintes des patients

Lorsqu'un fournisseur reçoit une demande de renseignements relatifs à la confidentialité ou une plainte d'un patient relative au SILO ou à ses données du SILO, il doit rapidement conseiller au patient d'aviser le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du MSSLD de cette plainte ou demande par écrit à :

L'attention du : Manager, Access and Privacy Office
Ministry of Health and Long-Term Care
5700 Yonge St.
6th Floor
Toronto, ON M2M 4K5
416-327-7040
generalapo@ontario.ca

Quand un patient transmet une demande de renseignements ou une plainte concernant les politiques ou procédures de cyberSanté Ontario ou de l'organisme, le fournisseur de soins doit lui dire de présenter sa plainte, sa préoccupation ou sa demande de renseignements par téléphone, courriel, télécopieur ou courriel au directeur de la protection de la vie privée :

Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario B. P. 148

777, rue Bay, Suite 701
Toronto (Ontario) M5G 2C8
416-946-4767
Télécopieur : 416-586-6598
privacy@ehealthontario.on.ca

Toute personne peut présenter une plainte ou une demande de renseignements anonyme, mais pour recevoir la réponse, elle doit contenir le nom, l'adresse, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique de l'expéditeur. Tout renseignement personnel ou sur la santé identifiable doit être omis dans la plainte ou la demande.

Annexe E – Résumé des mesures de sécurité en place chez cyberSanté Ontario

Précautions administratives

- cyberSanté Ontario possède un directeur de la protection de la vie privée et un directeur des services de sécurité qui sont responsables de la confidentialité et de la sécurité des renseignements sur la santé.
- Tous les fournisseurs qui utilisent le SILO doivent signer une entente d'accès aux données avec cyberSanté Ontario; entente qui, entre autres choses, énonce leurs responsabilités en matière de confidentialité et de sécurité.
- cyberSanté Ontario exige que ses

représentants prennent au besoin des mesures de protection de la confidentialité et de la sécurité pour le service fourni.

- cyberSanté Ontario examine et améliore régulièrement ses politiques de confidentialité et de sécurité. Le personnel et les entrepreneurs doivent lire les politiques pertinentes et attester par écrit qu'ils les ont lues et les comprennent.
- Tout le personnel et tous les entrepreneurs doivent signer des ententes de confidentialité et se soumettre à une vérification des antécédents criminels avant de se joindre à cyberSanté Ontario ou de lui fournir des services.
- cyberSanté Ontario possède une politique d'autorisation de sécurité qui oblige le personnel à avoir une autorisation de niveau approprié à la sensibilité des renseignements auquel il peut accéder.
- Le personnel et les entrepreneurs de cyberSanté Ontario n'ont généralement pas la capacité ou la permission d'accéder à des renseignements personnels sur la santé. Si cet accès est nécessaire au cours de la prestation de services de cyberSanté Ontario, ces personnes doivent suivre le processus de demande d'accès et n'ont pas le droit d'utiliser ou de

divulguer ces renseignements à d'autres fins.

- Au moyen de contrats, cyberSanté Ontario veille à ce que tout tiers auquel il fait appel pour l'aider à fournir les services aux dépositaires de renseignements sur la santé se conforme aux restrictions et conditions nécessaires pour que cyberSanté Ontario honore ses obligations juridiques.
- cyberSanté Ontario a mis sur pied un système complet de gestion des atteintes à la confidentialité et à la sécurité.
- cyberSanté Ontario administre des programmes de sensibilisation et de formation sur la confidentialité et la sécurité visant tout le personnel et tous les entrepreneurs.
- Le personnel, les entrepreneurs, les fournisseurs et les clients de cyberSanté Ontario doivent lui signaler sans tarder toute atteinte à la sécurité afin qu'il mène une enquête.
- cyberSanté Ontario évalue les risques pour la confidentialité et la sécurité dans l'élaboration de produits et services et le déploiement de la clientèle. Des activités d'atténuation des risques sont bien établies et suivies dans le cadre de chaque évaluation.
- cyberSanté Ontario remet un résumé des

résultats de l'évaluation des risques pour la confidentialité et la sécurité aux dépositaires de renseignements sur la santé concernés.

- cyberSanté Ontario veille à ce que tous les changements opérationnels et des systèmes s'effectuent conformément aux processus de gestion du changement.

Précautions techniques

- Les contrôles des autorisations et des authentications (c.-à-d. confirmer l'identité de chaque utilisateur et ce qu'il a le droit de faire) limitent l'accès au SILO uniquement aux personnes qui en ont besoin pour faire leur travail.
- Les utilisateurs du SILO sont authentifiés chaque fois qu'ils accèdent au système.
- Les systèmes et utilisateurs autorisés doivent être en mesure de fournir le numéro de carte-santé, la date de naissance et le sexe du patient afin de pouvoir accéder à ses dossiers d'analyses de laboratoire.
- Les renseignements sur chaque demande de données sont enregistrés dans un historique de vérification tenu par le SILO conformément à la LPRPS.
- Les patients peuvent expressément refuser

ou retirer leur consentement à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements sur leurs analyses de laboratoire.

- Un patient peut révoquer les consignes relatives au consentement en communiquant avec Service Ontario. Seul le patient, et non pas l'auteur de la demande d'analyse, peut restaurer le consentement.
- Quand le SILO reçoit une commande de laboratoire, le patient et tous les fournisseurs de soins indiqués sur la commande sont validés en fonction des données appropriées. Le permis de chaque laboratoire est également validé.
- Le SILO vérifie que tous les messages qui arrivent sont dans la forme appropriée.
- Le SILO reçoit et transmet les renseignements personnels sur la santé en toute sécurité en utilisant un canal de cryptage mutuellement authentifié.
- Les réseaux sont protégés par des dispositifs (pare-feu et routeurs) qui limitent l'accès aux systèmes et à partir de ceux-ci.
- Les systèmes sont tenus à jour en installant régulièrement des mises à jour des logiciels.
- Des dispositifs de sécurité sont installés sur chaque système pour protéger le

SILO contre les logiciels malveillants et pour détecter les intrusions.

- L'environnement d'hébergement de cyberSanté Ontario assure une sauvegarde sûre des données et des capacités de reprise immédiate de toutes les composantes du système.

Précautions physiques

- Le SILO est logé dans des locaux construits exprès assortis de mesures physiques de protection contre l'accès non autorisé.
- Des paramètres biométriques, des classeurs qui ferment à clé et des cartes d'accès contrôlent l'accès physique aux installations et au matériel.
- Le matériel du SILO est isolé des autres systèmes d'information sur la santé.
- Les installations sont dotées de personnel et surveillées continuellement par du personnel de sécurité.
- Les installations sont protégées contre les problèmes environnementaux comme les pannes d'électricité et les conditions météorologiques extrêmes.



cyberSanté Ontario

Travaille pour vous

B. P. 148, 777, rue Bay, Suite 701 Toronto (Ontario) M5G 2C8

Téléphone : 416-586-6500 | Télécopieur : 416-586-4363 | Sans frais : 1-888-411-7742

Courriel : info@ehealthontario.on.ca

www.ehealthontario.on.ca/fr/

