

Politique

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Émise par : Direction des services multidisciplinaires
En vigueur depuis le 5 mai 2016

1. Objectifs

- Développer une culture de l'accès aux documents et de la protection des renseignements permettant la prise en compte de ces valeurs fondamentales dans l'ensemble des décisions du CISSS de l'Outaouais;
- Faire connaître et s'assurer du respect des règles qui gouvernent l'accès aux documents cliniques, administratifs et personnels dans toutes les installations du CISSS de l'Outaouais;
- Déterminer les rôles et les responsabilités en matière d'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et des demandes de rectification.

2. Contexte légal et réglementaire

La politique sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels est appliquée et interprétée au CISSS de l'Outaouais, en fonction des lois et règlements en vigueur au Québec, notamment :

- le *Code civil du Québec* (L.Q., 1991, c.64);
- le *Code des professions* (L.R.Q., c. C-26);
- la *Charte des droits et libertés de la personne* (L.R.Q., c. C-12);
- la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c.A2-1);
- la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4-2);
- la *Loi sur les archives* (L.R.Q., c. A-21.1);
- la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (chapitre C-1.1);
- la *Loi sur la protection de la jeunesse* (L.R.Q., c. P-34.1);
- la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (L.C. 2002, ch. 1);
- la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* (L.Q., 1997, c.75);
- la *Loi sur la recherche des causes et circonstances des décès* (chapitre R-.2);
- la *Loi sur le curateur public* (chapitre C-81);
- la *Loi sur la santé publique* (chapitre S-2.2);
- la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (L.R.Q., c. S-2.1);
- la *Loi sur la société de l'assurance automobile du Québec* (L.R.Q., c. A-25);
- le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (c. A-2-1, r.0.2);

Accès aux documents et protection des renseignements personnels		P-012
Adopté par :		
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	Révision :
<input type="checkbox"/> Comité de direction		Page 1 sur 7

- le *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements* (c. S-5, r.3.01);
- le *Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels* (chapitre A-2.1, r. 3);
- le *Règlement sur le calendrier de conservation, le versement, le dépôt et l'élimination des archives publiques* (L.R.Q., c. A-21.1, r.1.).

3. Personnes visées

- Le personnel, les bénévoles et les stagiaires du CISSS de l'Outaouais;
- Les médecins et les dentistes exerçant leur profession dans une installation du CISSS de l'Outaouais;
- Les responsables et les employés dans les ressources ayant une entente contractuelle avec le CISSS de l'Outaouais, notamment les ressources intermédiaires et les ressources de type familial (RI et RTF);
- Toute personne impliquée de près ou de loin dans des activités de recherche;
- Les intervenants ou contractuels externes œuvrant au CISSS de l'Outaouais.

4. Champs d'application

Cette politique s'applique à toutes les données et à tous les documents produits, reçus par l'organisation ou diffusés à l'externe, sur tous les supports d'information (papier, électronique, sonore, visuel). Les informations peuvent être contenues dans les dossiers des usagers, du personnel, des responsables des ressources intermédiaires ou de type familial (RTF) et dans les documents de gestion administrative (budgets, conseil d'administration, formation, etc.).

5. Principes directeurs et obligations

Le CISSS de l'Outaouais reconnaît :

1. Le droit d'accès, à toute personne, aux documents publics au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
2. Le droit d'un individu à la protection des renseignements personnels qui le concernent et qui sont détenus par le CISSS de l'Outaouais;
3. Le droit d'une personne d'être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement qui la concerne ainsi que tout droit d'avoir accès à tout renseignement personnel la concernant;
4. Le droit d'une personne de faire rectifier des renseignements qui la concernent détenus par le CISSS de l'Outaouais lorsqu'ils sont inexacts, incomplets ou équivoques, ou lorsque leur collecte, leur détention, leur conservation ou leur élimination ne sont pas autorisées par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Obligations de la confidentialité des renseignements personnels et garantie de leur sécurité

- Tous les renseignements personnels détenus par le CISSS de l'Outaouais, sur son personnel ou toute autre personne, sont traités de manière confidentielle, sauf les

Accès aux documents et protection des renseignements personnels		P-012
Adopté par :		
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	Révision :
<input type="checkbox"/> Comité de direction		Page 2 sur 7

exceptions permises par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

- Des mesures et des règles très strictes sont mises en place pour protéger la confidentialité à chacune des étapes de la gestion de l'information.
- Tout document comportant des renseignements personnels est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de la personne elle-même ou d'un tiers pouvant donner un consentement en son nom.
- Le CISSS de l'Outaouais prend les mesures de sécurité nécessaires afin d'assurer la protection des renseignements personnels recueillis, utilisés, communiqués, conservés ou détruits. Les directives et protocoles de l'établissement sur la gestion documentaire, sur les sorties temporaires d'un dossier ou d'une partie d'un dossier, les modalités de tenue de dossier, sur la sécurité des actifs informationnels, l'utilisation des réseaux électroniques et l'utilisation de la visioconférence dans un cadre clinique représentent l'encadrement assurant la protection des renseignements personnels.

Obligations en lien avec la communication des renseignements personnels

- Sauf pour les exceptions balisées légalement, toute l'information recueillie sur une personne par un professionnel membre d'un ordre est protégée par l'obligation du secret professionnel.
- Toute l'information recueillie sur une personne par un membre du personnel non membre d'un ordre, dans le cadre de sa fonction clinique ou administrative, est protégée par les obligations légales et éthiques de la confidentialité.
- Les informations protégées recueillies par un membre de l'équipe peuvent être partagées avec les autres membres de l'équipe, dans la mesure où elles sont pertinentes et nécessaires.
- Les employés impliqués dans la dispensation de services envers un usager peuvent accéder au dossier de l'usager et utiliser les renseignements personnels, et ce, uniquement lorsqu'ils sont nécessaires et pertinents à l'exercice de leurs fonctions.
- Les personnes dûment autorisées par les lois ou par le directeur des services professionnels peuvent accéder au dossier de l'usager.
- Sauf pour les exceptions balisées légalement, le membre du personnel ne peut jamais invoquer le secret professionnel ou la confidentialité pour refuser à l'usager l'accès à une information le concernant.
- La transmission d'information doit respecter les modalités prévues aux lois, règlements et procédures internes.
- Dans les strictes limites des lois applicables, un renseignement contenu au dossier peut être communiqué sans le consentement de la personne (annexe 1).

Obligations en lien avec l'accès à l'information

- Le CISSS de l'Outaouais rend accessibles tous les renseignements qu'il possède sur une personne qui en fait une demande, à celle-ci ou son représentant légal, de façon à lui permettre de les consulter et de faire une demande de rectification, dans les mesures prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection

Accès aux documents et protection des renseignements personnels		P-012
Adopté par :		
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	Révision :
<input type="checkbox"/> Comité de direction		Page 3 sur 7

des renseignements personnels (art. 83 et 84). Ce droit s'exerce toutefois à l'intérieur des limites prévues par les diverses lois applicables.

- Le CISSS de l'Outaouais rend accessibles tous les renseignements administratifs qu'il possède à une personne qui en fait une demande. Ce droit s'exerce toutefois à l'intérieur des limites prévues par les diverses lois applicables.
- Toute demande d'accès à l'information doit être traitée en fonction du processus prévu à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et des impératifs des autres lois ou règlements applicables.

Obligations en lien avec la gestion documentaire

- Le CISSS de l'Outaouais assure une gestion de l'information qui permet de la repérer rapidement et de la conserver selon les règles en vigueur.
- La diffusion de documents et de renseignements d'intérêt public se fait entre autres sur le site Internet du CISSS de l'Outaouais.

6. Responsables de la mise en œuvre de la politique

Conseil d'administration

- Adopte la présente politique et détermine sa date d'entrée en vigueur.

Président-directeur général

- Assure que les valeurs et les orientations du conseil d'administration, en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels soient partagées par l'ensemble du personnel d'encadrement et du personnel du CISSS de l'Outaouais.
- Désigne un ou des responsables délégués de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Responsables délégués de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

- Voient à la mise en œuvre et au respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels au sein du CISSS de l'Outaouais et des autres dispositions applicables.
- Mettent en place les mesures nécessaires pour permettre aux citoyens d'exercer leurs droits d'accès et de rectification.
- Mettent en place les éléments nécessaires afin d'assurer la protection des renseignements personnels que le CISSS de l'Outaouais détient.
- Autorisent la divulgation de renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée, en référence aux lois qui en prévoient les exceptions.
- Sensibilisent les membres du personnel du CISSS de l'Outaouais aux exigences légales en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.
- Soutiennent la mise en application des différentes politiques, directives, procédures, normes de pratique, etc. du CISSS de l'Outaouais qui touchent la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Accès aux documents et protection des renseignements personnels		P-012
Adopté par :		
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	Révision :
<input type="checkbox"/> Comité de direction		Page 4 sur 7

- Conseillent les membres du personnel sur toute question relative à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.
- Collaborent avec le responsable de la sécurité des actifs informationnels à la détermination des mesures de sécurité qui doivent être prises pour assurer la protection des renseignements personnels.
- Assistent toute personne faisant une demande d'accès ou une demande de rectification à l'information personnelle détenue dans son dossier.
- Traitent toutes les demandes d'accès à l'information personnelles ou administratives.
- Consignent toutes les demandes d'accès dans un registre.

Direction des services professionnels

- Détermine les catégories de personnes qui ont accès au dossier de l'utilisateur dans l'exercice de leurs fonctions.
- Fait l'inventaire des fichiers de renseignements personnels du CISSS de l'Outaouais qui doivent être établis et mis à jour.
- Autorise un professionnel à prendre connaissance du dossier d'un usager, sans le consentement de celui-ci ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom, à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche.

Direction des services multidisciplinaires

- Gère les autorisations et les accès dans les systèmes d'information cliniques et les archives.
- Effectue une veille des différentes dispositions légales.

Personnel d'encadrement

- S'assure de la mise en application et de la publication de la politique, des directives et des procédures dans leurs équipes respectives.
- S'assure du respect de cette politique, ses directives et procédures.
- Assure la mise en œuvre de la gestion de l'information.
- Tient compte des besoins actuels et changeants en matière d'information, de la fiabilité, la sécurité et la convivialité du matériel et des logiciels, ainsi que des ressources disponibles et nécessaires pour respecter les balises légales.

Le personnel, les bénévoles et les stagiaires du CISSS de l'Outaouais, les médecins et dentistes exerçant leur profession dans une installation du CISSS de l'Outaouais, les responsables et les employés dans les ressources ayant une entente contractuelle avec le CISSS de l'Outaouais, les chercheurs, les intervenants externes qui travaillent à l'intérieur du CISSS de l'Outaouais

- Appliquent et respectent les politiques, directives et procédures portant sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, de même que les règles, normes, lois et règlements relatifs à ce domaine.

Accès aux documents et protection des renseignements personnels		P-012
Adopté par :		
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	Révision :
<input type="checkbox"/> Comité de direction		Page 5 sur 7

- Avisent leur supérieur immédiat ou toute autre personne en autorité de toute situation susceptible de compromettre la confidentialité des renseignements personnels. Les médecins et les dentistes doivent aviser la Direction des services professionnels.
- Respectent la règle générale selon laquelle l'obtention du consentement de la personne concernée par un renseignement de nature personnelle est préalable à sa communication.

7. Programme, protocoles, procédures, ententes et délégation

Les différentes procédures font l'objet de documents distincts à la politique, notamment :

- Procédure sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels - conditions générales;
- Procédure sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels - accès spécifiques;
- Procédure d'accès aux dossiers pour les médecins et dentistes, les résidents, les externes, les stagiaires et le personnel;
- Procédure d'accès aux dossiers des personnes décédées;
- Procédure sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels - volet recherche;
- Procédure relative au traitement des demandes d'accès aux renseignements contenus dans le Registre de vaccination;
- Procédure relative au droit de rectification.

8. Autres dispositions

La présente politique remplace toute politique des établissements fusionnés de l'Outaouais traitant spécifiquement de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

Elle est en vigueur dès son adoption et sera évaluée et révisée au plus tard trois ans après son adoption.

Politique soumise par la Direction des services multidisciplinaires

Accès aux documents et protection des renseignements personnels		P-012
Adopté par :		
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	Révision :
<input type="checkbox"/> Comité de direction		Page 6 sur 7

Annexe 1

Exceptions à la confidentialité

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* précise les mesures d'exception au consentement aux articles 59 à 70.1 inclusivement.

D'autres lois, réglementations et codes déontologiques précisent aussi des exceptions à la règle du secret professionnel et de la confidentialité. Les plus importantes touchent la protection de la santé publique, de la jeunesse et des tiers en danger :

- *Loi de la santé publique* : certaines infections ou maladies médicalement reconnues doivent faire l'objet d'une déclaration obligatoire. Il en est de même pour les manifestations cliniques inhabituelles.
- *Loi sur la protection de la jeunesse* : selon l'article 39 de la Loi sur la protection de la jeunesse, tout professionnel réglementé ou non réglementé se doit de signaler toute information raisonnable laissant croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis.
- La *Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes* : un renseignement contenu au dossier d'un usager peut être communiqué, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace l'usager, une autre personne ou un groupe de personnes identifiable. Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours. Ils ne peuvent l'être que par une personne appartenant à une catégorie de personnes autorisées par le directeur des services professionnels ou à défaut d'un tel directeur, par le président-directeur général de l'établissement. Les personnes ainsi autorisées ne peuvent communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication. Le président-directeur général doit, par directive, établir les conditions et les modalités suivant lesquelles les renseignements peuvent être communiqués. Toute personne autorisée à communiquer ces renseignements est tenue de se conformer à cette directive.
- La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* : conformément à l'article 173, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) peut exiger de toute personne les renseignements ou informations dont elle a besoin pour l'application des lois et des règlements qu'elle administre. Ce droit d'accès de la CNESST sans autorisation de l'usager concerne l'accident de travail ou la maladie professionnelle en cause.
- La *Loi sur la société de l'assurance automobile du Québec* : dans le cadre du processus d'indemnisation des victimes accidentées de la route, la SAAQ a droit d'obtenir tous les renseignements qui lui sont nécessaires afin de remplir son rôle en référence à l'article 83.15.

Accès aux documents et protection des renseignements personnels		P-012
Adopté par :		
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2016-05-05	Révision :
<input type="checkbox"/> Comité de direction		Page 7 sur 7