

Éviter l'abandon des
dossiers médicaux : Conseils
pour les dépositaires de
renseignements sur la santé
en cas de changement de
leurs activités



CONTENTS

QUI EST DÉPOSITAIRE À LA SUITE D'UN CHANGEMENT DANS LES ACTIVITÉS D'UN CABINET?	1
QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DES DÉPOSITAIRES LORSQUE LES ACTIVITÉS DU CABINET CHANGENT?	2
ÉVITER LES DOSSIERS ABANDONNÉS ...	5
QUE FAIRE SI VOUS DÉCOUVREZ DES DOSSIERS ABANDONNÉS?	5
AUTRES DIRECTIVES.....	6

Les activités d'un dépositaire de renseignements sur la santé peuvent changer pour différentes raisons, dont le départ à la retraite, un déménagement, l'abandon de la profession, la fin d'un emploi, la suspension de son permis, la faillite, l'incapacité ou le décès. Ces changements surviennent souvent sans qu'on s'y attende.

À titre de dépositaire de renseignements sur la santé aux termes de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (« *LPRPS* »), vous êtes tenu de vous assurer que les dossiers médicaux ne sont pas :

- volés
- perdus
- utilisés ou divulgués sans autorisation
- reproduits, modifiés ou éliminés sans autorisation.

Vous devez protéger les dossiers médicaux avant, pendant et après un changement dans les activités de votre cabinet. Ce devoir ne prend pas fin avant le transfert complet de la garde et du contrôle des dossiers à une autre personne légalement autorisée.

Si vous abandonnez des dossiers médicaux, il y a risque d'atteinte à la vie privée. Il est possible aussi que les particuliers ne puissent pas accéder à leur dossier médical ni rectifier les données qu'il contient, et que les fournisseurs de soins de santé ne puissent pas accéder aux renseignements dont ils ont besoin pour fournir les soins.

Les atteintes à la vie privée peuvent avoir de graves conséquences pour les personnes touchées, notamment le vol d'identité, la discrimination et la stigmatisation, sans compter que ces personnes peuvent aussi perdre confiance dans le système de santé et éviter dans l'avenir de subir des examens et d'obtenir des traitements.

L'abandon de dossiers médicaux peut aussi donner lieu à des enquêtes et à des ordonnances du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP), ainsi qu'à des amendes, des poursuites judiciaires ou des mesures disciplinaires prises par un employeur ou un organisme de réglementation.

Outre les obligations prévues dans la *LPRPS*, les praticiens de la santé ont également le devoir de protéger les dossiers médicaux lorsqu'il y a un changement dans les activités du cabinet. Ce devoir de protection peut être énoncé dans la loi qui régit votre profession ou dans les codes de conduite, les normes d'exercice, les politiques et les lignes directrices de l'organisme de réglementation qui régit votre profession.

Vous ne devez pas prendre à la légère votre responsabilité de protéger les dossiers médicaux. La planification proactive de changements dans les activités réduira le risque d'abandonner les dossiers médicaux et vous aidera à vous conformer à la loi.

QUI EST DÉPOSITAIRE À LA SUITE D'UN CHANGEMENT DANS LES ACTIVITÉS D'UN CABINET?

En vertu de la loi ontarienne régissant la protection des renseignements personnels sur la santé, vous êtes responsable des dossiers médicaux jusqu'au transfert de la garde et du contrôle des dossiers à une autre personne légalement autorisée. Le nouveau dépositaire doit se conformer à tous les devoirs et obligations prévus dans la loi.

EN CAS DE DÉCÈS

À votre décès, votre fiduciaire testamentaire, ou la personne qui administrera votre succession, deviendra le dépositaire jusqu'au transfert de la garde et du contrôle des dossiers à une autre personne légalement autorisée.

EN CAS DE FAILLITE

Si vous faites faillite ou devenez insolvable et que la garde ou le contrôle est transféré à une autre personne, celle-ci devient le dépositaire.

TRANSFERT DE DOSSIERS À UN SUCCESSEUR

Si vous transférez des dossiers médicaux à un successeur, ce dernier devient le dépositaire. Cependant, vous pouvez transférer des dossiers uniquement à un successeur qui est déjà un dépositaire ou qui le deviendra après le transfert. Par exemple, lorsqu'un médecin prend sa retraite, ses dossiers peuvent être transférés à un autre médecin.

Lorsque vous utilisez les services d'une entreprise d'entreposage de documents, vous ne lui transférez pas les dossiers médicaux. Comme l'entreprise d'entreposage n'est pas un dépositaire, vous demeurez responsable des dossiers qu'elle conserve en votre nom.

TRANSFERT DES DOSSIERS À DES ARCHIVES

Vous pouvez transférer des dossiers aux Archives publiques de l'Ontario ou à une personne prescrite en vertu de la *LPRPS* qui est responsable de la collecte et de la préservation de dossiers qui revêtent une importance historique ou archivistique.

QUI EST LE DÉPOSITAIRE DANS UN CABINET DE GROUPE?

Les cabinets de groupe devraient conclure une entente de pratique de groupe en bonne et due forme identifiant le dépositaire et les obligations de chaque personne en cas de changement dans les activités du cabinet.

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DES DÉPOSITAIRES LORSQUE LES ACTIVITÉS DU CABINET CHANGENT?

Lorsque les activités du cabinet changent, vous devez prévoir des mécanismes pour protéger les dossiers médicaux en tout temps et vous assurer de conserver, de transférer et d'éliminer les dossiers médicaux de manière sécuritaire. Vous devez également informer les personnes concernées que vous transférez leur dossier à un successeur.

Vous devez également prendre des mesures raisonnables dans les circonstances pour protéger les renseignements personnels sur la santé contre les atteintes à la vie privée. À noter que les mesures raisonnables pour un grand hôpital, où de nombreux mandataires partagent de multiples systèmes de gestion des dossiers médicaux, peuvent être différentes des mesures raisonnables que doit prendre un petit cabinet communautaire comptant un ou deux praticiens de la santé qui utilisent un seul système électronique de gestion des dossiers médicaux.

OBLIGATION DE CONSERVER LES DOSSIERS MÉDICAUX DE MANIÈRE SÉCURITAIRE

Vous devez conserver les dossiers médicaux de manière sécuritaire. Par exemple, les dossiers médicaux devraient être gardés dans une pièce verrouillée qui n'est pas accessible au public. Vous devriez aussi consulter les lois qui régissent votre profession ainsi que les codes de conduite, normes d'exercice, politiques ou lignes directrices pertinentes de l'organisme de réglementation qui touchent la conservation sécuritaire.

Recours à des entreprises d'entreposage de documents

Vous pouvez utiliser les services d'un mandataire, tel qu'une entreprise d'entreposage de documents, pour conserver de manière sécuritaire les dossiers en votre nom. Pour vous conformer à vos obligations légales, vous devriez signer une entente exigeant que l'entreprise d'entreposage :

- se conforme à vos pratiques relatives aux renseignements;
- recueille, utilise, divulgue, conserve et élimine les dossiers en votre nom seulement avec votre permission;
- se conforme aux conditions ou restrictions que vous imposez concernant la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation ou l'élimination des dossiers médicaux;
- demande seulement les frais prévus en vertu de la *LPRPS* pour l'accès aux dossiers de santé et la divulgation de ceux-ci;
- vous avise à la première occasion raisonnable si des dossiers médicaux ont été volés ou perdus ou utilisés ou divulgués sans autorisation.

L'entente écrite devrait également énoncer :

- les fins auxquelles l'entreprise d'entreposage de documents peut recueillir, utiliser, divulguer, conserver et éliminer les dossiers;
- les mécanismes raisonnables requis pour protéger les dossiers médicaux contre le vol, la perte et l'utilisation ou la divulgation non autorisées et contre la reproduction, la modification ou l'élimination non autorisées;
- comment les dossiers médicaux sont conservés, transférés et éliminés de manière sécuritaire;
- comment les particuliers peuvent exercer leur droit d'accéder à leur dossier médical et de rectifier les données qu'il contient en vertu des règles prévues dans la *LPRPS*.

OBLIGATION DE TRANSFÉRER LES DOSSIERS DE MANIÈRE SÉCURITAIRE

Vous devez transférer les dossiers médicaux de manière sécuritaire. Par exemple, lorsque vous transférez des dossiers médicaux à un successeur, assurez-vous qu'ils sont convenablement chiffrés.

OBLIGATION D'INFORMER D'UN TRANSFERT

Vous devez informer les personnes concernées que vous transférez leur dossier à un successeur. Vous devez le faire avant le transfert ou, si ce n'est pas possible, le plus tôt possible après le transfert.

Aviser les personnes concernées de changements dans les activités du cabinet

Vous devriez aviser les personnes concernées vous-même et éviter que l'information provienne d'un mandataire inconnu, comme une entreprise d'entreposage.

Vous devriez donner l'avis directement aux personnes concernées. Par exemple, vous pouvez aviser les personnes lors d'un rendez-vous, par courrier ou au téléphone.

Lorsqu'il n'est pas pratique d'aviser directement une personne ou que ses coordonnées sont erronées, vous pouvez l'aviser indirectement. Pour ce faire, vous pouvez afficher l'avis dans votre bureau ou dans votre site Web, ajouter l'information dans le message de votre répondeur ou placer un avis dans le journal. Pour vous assurer que le message est bien compris, songez à informer directement et indirectement les personnes concernées du changement dans les activités de votre cabinet.

L'avis devrait au moins contenir les renseignements suivants :

- une description du changement prévu;
- vos coordonnées ou celles de votre mandataire;
- les coordonnées de la personne qui a ou aura la garde ou le contrôle des documents à la suite du transfert, s'il y a lieu;
- la période pendant laquelle vous conserverez les dossiers médicaux;
- la façon dont les particuliers peuvent demander l'accès à leur dossier médical ou la rectification des données qu'il contient;
- la façon dont les particuliers peuvent demander un transfert de leur dossier médical à un autre dépositaire.

OBLIGATION D'ÉLIMINER LES DOSSIERS DE MANIÈRE SÉCURITAIRE

Vous devez éliminer les dossiers médicaux de manière sécuritaire. Par exemple, vous devriez déchiqueter les dossiers médicaux au lieu de les recycler. Lorsque vous éliminez des dossiers médicaux, assurez-vous qu'il n'est pas possible de les reconstituer. Vous devez également respecter les périodes de conservation applicables avant d'éliminer des dossiers.

ÉVITER LES DOSSIERS ABANDONNÉS

Vous devriez déterminer de façon proactive comment vous continuerez de respecter vos obligations en vertu de la loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé si vous apportez des changements à vos activités. L'élaboration d'un plan de relève vous aidera à faire face à toute éventualité dans votre cabinet et réduira le risque d'abandonner des dossiers médicaux. Le plan de relève et toutes les politiques et procédures connexes devraient être revus et mis à jour régulièrement, et chaque fois qu'il y a un changement dans votre cabinet.

PLANS DE RELÈVE

Un plan de relève devrait préciser :

- le dépositaire des dossiers médicaux après le changement;
- les rôles et responsabilités du fiduciaire testamentaire et des mandataires (comme une entreprise d'entreposage de documents) qui apporteront leur concours pour la conservation, le transfert ou l'élimination sécuritaires des dossiers de santé;
- qui sera responsable
 - de protéger les dossiers contre le vol, la perte et l'utilisation ou la divulgation non autorisées, et contre la reproduction, la modification ou l'élimination non autorisées,
 - de s'assurer que vos dossiers médicaux sont conservés, transférés ou éliminés de manière sécuritaire,
 - de s'assurer que les particuliers peuvent demander d'accéder à leur dossier médical et de rectifier les données qu'il contient,
 - de conclure avec les mandataires des ententes établissant leurs obligations concernant les dossiers médicaux,
 - de notifier les personnes concernées avant le transfert ou, si ce n'est pas raisonnablement possible, dès que possible après.

QUE FAIRE SI VOUS DÉCOUVREZ DES DOSSIERS ABANDONNÉS?

Si vous découvrez des dossiers médicaux abandonnés, faites tout ce que vous pouvez pour les placer en lieu sûr et empêcher toute divulgation non autorisée.

Si vous pouvez identifier le dépositaire des dossiers, communiquez avec lui pour prendre les dispositions voulues pour lui renvoyer les dossiers de manière sécuritaire.

Si vous ne pouvez pas identifier le dépositaire, mais pouvez déterminer qu'il s'agit d'un praticien de la santé exerçant une profession réglementée, signalez les dossiers abandonnés à l'organisme de réglementation de la santé qui régit le praticien de la santé.

Vous pouvez également signaler les dossiers abandonnés au CIPVP :

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

2, rue Bloor Est
Bureau 1400
Toronto ON
M4W 1A8

Téléphone (de la région de Toronto) : 416 326-3333
Appel interurbain : 1 800 387-0073
ATS : 416 325-7539

info@ipc.on.ca

AUTRES DIRECTIVES

Le CIPVP a publié les directives, ordonnances et décisions suivantes concernant les dossiers médicaux abandonnés :

- **Feuille-info n° 18 – Le transfert sécuritaire de renseignements personnels sur la santé**
- **Responding to a Health Privacy Breach: Guidelines for the Health Sector**
- **Comment se débarrasser des supports électroniques**
- **HO-003** : Ordonnance liée aux dossiers abandonnés par une clinique médicale et de réadaptation
- **Décision 23 rendue en vertu de la LPRPS** : Ordonnance provisoire exigeant qu'un locateur place des dossiers abandonnés en lieu sûr en attendant un examen par le CIPVP
- **Décision 28 rendue en vertu de la LPRPS** : Conclusion de l'examen touchant des dossiers abandonnés à la suite de la faillite de trois sociétés qui exploitaient quatre cliniques offrant des services de santé dans la région du grand Toronto
- **Décision 29 rendue en vertu de la LPRPS** : Il a été déterminé que le fiduciaire testamentaire d'un médecin décédé était le dépositaire de renseignements sur la santé et qu'une entreprise d'entreposage de documents était un mandataire de ce dépositaire.

Éviter l'abandon des
dossiers médicaux :
Conseils pour les
dépositaires de
renseignements sur
la santé en cas de
changement de leurs
activités



Information and Privacy
Commissioner of Ontario

Commissaire à l'information et à la
protection de la vie privée de l'Ontario

2 rue Bloor Est, bureau 1400
Toronto (Ontario)
Canada M4W 1A8 Téléphone : 416
326-3333

www.ipc.on.ca
info@ipc.on.ca

Février 2019