

## FAQ sur la vie privée

### Qu'est-ce que la vie privée?

Le droit individuel de garder le contrôle sur la collecte, l'utilisation et la divulgation de ses renseignements personnels sur la santé.

### Qu'est-ce que la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*?

La *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) est la loi ontarienne sur la protection de la vie privée dans le domaine de la santé. La LPRPS régira la manière dont les renseignements personnels sur la santé peuvent être recueillis, utilisés et divulgués au sein du système de soins de santé. Elle réglementera également les personnes et les organismes qui reçoivent des renseignements personnels sur la santé de la part de professionnels de la santé.

### Quels sont les renseignements personnels sur la santé?

Les renseignements personnels sur la santé comprennent des « renseignements d'identification » recueillis sur une personne. Il s'agit de renseignements sur la santé d'une personne ou sur ses antécédents en matière de soins de santé :

- ils ont trait à la fourniture de soins de santé au particulier, notamment à l'identification d'une personne comme fournisseur de soins de santé de ce dernier;
- ils constituent un programme de services pour la personne au sens de la *Loi de 1994 sur les soins de longue durée*;
- ils ont trait aux paiements relatifs aux soins de santé du particulier ou à l'admissibilité à ces soins;
- aux soins de santé au don, par le particulier, d'une partie de son corps ou d'une de ses substances corporelles ou découlent de l'analyse ou de l'examen d'une telle partie ou substance;
- ils sont le numéro de la carte Santé du particulier;
- ils permettent d'identifier le mandataire spécial d'un particulier.

### Qu'est-ce qui n'est pas un renseignement personnel sur la santé?

Toute donnée recueillie dans laquelle tous les identifiants personnels ont été supprimés (rendant impossible la détermination de l'identité) n'est pas considérée comme un renseignement personnel sur la santé, pas plus que le nom, le titre, l'adresse ou le numéro de téléphone professionnel d'un employé d'un organisme.

### Pour qui l'HGBG utilise-t-il mes renseignements?

L'HGBG utilise vos renseignements pour la prestation de soins directs aux patients, l'administration du système de soins de santé, la recherche, l'enseignement, les statistiques, la collecte de fonds et pour répondre aux exigences légales et réglementaires.

Voici quelques exemples d'utilisations possibles :

- Pour identifier votre dossier rapidement et avec précision à chaque fois que vous vous rendez à l'hôpital.

- Pour fournir le traitement le plus approprié. Votre visite à l'hôpital peut comprendre un certain nombre d'évaluations et de traitements. Tous ces renseignements sont consignés dans votre dossier et mis à la disposition des personnes responsables de vos soins. L'HGBG conserve un historique de vos renseignements médicaux pour vos soins futurs.
- Pour satisfaire aux exigences légales et réglementaires. Par exemple, nous recueillons vos renseignements médicaux parce qu'ils sont nécessaires au financement des services de soins de santé.
- Pour améliorer la qualité et l'efficacité de nos services de soins de santé.
- Pour soutenir les programmes de recherche de l'HGBG. Les chercheurs qui travaillent sur des études approuvées peuvent avoir accès aux renseignements sur la santé, à condition que les questions de consentement et de confidentialité aient été réglées.
- Pour soutenir les activités éducatives de l'HGBG. Les renseignements sur la santé sont disponibles à des fins pédagogiques, à condition d'avoir pris des mesures pour protéger la vie privée et la confidentialité.
- Pour partager vos renseignements avec la Fondation de l'HGBG. Notre Fondation s'efforce d'appuyer l'excellence des soins de santé en recueillant des fonds pour la recherche médicale, l'éducation médicale et l'amélioration des soins aux patients.

### À qui l'HGBG communique-t-il mes renseignements?

L'HGBG est tenu de divulguer des renseignements sur les patients à plusieurs autres organismes. Cela inclut le ministère de la Santé, l'Institut canadien d'information sur la santé, Santé publique et Action Cancer Ontario. Les renseignements peuvent également être divulgués à d'autres médecins qui participent directement à vos soins. L'HGBG applique des mesures de protection appropriées à la transmission de tous les renseignements divulgués à d'autres organismes et cherche à s'assurer que des mesures de protection des renseignements sur la santé sont en place et conformes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) de l'Ontario.

### L'HGBG vend-il des renseignements sur les patients?

L'HGBG ne vend pas les renseignements concernant les patients.

### L'HGBG divulguera-t-il mes renseignements médicaux à une entreprise extérieure ou à mon employeur?

L'HGBG a besoin du consentement du patient ou d'une ordonnance du tribunal pour divulguer des renseignements sur la santé à un organisme ou à une personne qui ne participe pas directement à la prestation de soins au patient. L'HGBG s'assurera que des contrôles appropriés sont en place pour ne divulguer que ce qui est nécessaire.

### Puis-je accéder aux renseignements sur ma santé?

Vous avez le droit d'accéder à vos renseignements personnels sur la santé et l'HGBG a l'obligation de les mettre à votre disposition, sauf exceptions limitées. Des exceptions sont faites si la divulgation de vos renseignements risque de vous mettre en danger ou de mettre en danger un tiers, auquel cas l'HGBG peut décider de ne pas divulguer tout ou une partie de ces renseignements.

## Où dois-je aller pour accéder à mes renseignements médicaux?

Lorsque vous êtes patient à l'HGBG, vous devez demander à votre fournisseur de soins les renseignements que vous souhaitez obtenir. Si votre demande est volumineuse ou substantielle, ou si elle n'est pas couverte par les renseignements dont dispose le fournisseur de soins de santé traitant, vous devez communiquer avec le secteur de diffusion de l'information du Service des dossiers médicaux pour obtenir ou consulter votre dossier de patient de l'HGBG.

Pour accéder à votre dossier, vous devrez remplir un formulaire de demande d'accès, présenter une pièce d'identité et payer des frais d'accès. [Cliquez ici](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur les demandes d'accès aux dossiers médicaux et les frais associés.

## Ma famille peut-elle consulter mes renseignements sur la santé?

Bien que vous ayez le droit d'accéder à vos dossiers, ce droit ne s'étend pas automatiquement aux membres de votre famille et/ou à vos amis. Si vous consentez à ce qu'un ami ou un membre de la famille consulte votre dossier, cet ami ou ce membre de la famille pourra accéder à la ou aux parties que vous avez consenties à lui faire consulter. Votre consentement sera consigné dans votre dossier par vos fournisseurs de soins de santé.

## Qu'en est-il du droit des enfants à la vie privée et à la prise de décisions?

Il n'y a pas d'âge de consentement pour le traitement ou la vie privée. Les enfants qui prennent leurs propres décisions en matière de traitement peuvent également prendre leurs propres décisions concernant la confidentialité de leurs renseignements.

Les parents peuvent recevoir des renseignements sur leurs enfants capables si l'enfant a donné son accord. Si les enfants ne sont pas capables, les parents, en tant que mandataires spéciaux, peuvent avoir accès aux renseignements concernant les enfants.

## Que faire si je ne suis pas en mesure de donner mon consentement pour l'utilisation, l'accès et la divulgation de mes renseignements?

Si vous n'êtes pas en mesure de donner votre consentement pour des raisons de compétence ou de conscience, la décision de consentement revient au mandataire spécial désigné, tel qu'un parent ou un tuteur, un partenaire ou un autre membre de la famille. Cette personne est tenue par la loi d'agir en votre nom et doit prendre des décisions fondées sur sa conviction de ce que vous souhaiteriez faire si vous étiez capable de décider.

## Tout le personnel de l'HGBG peut-il accéder à mon dossier de patient?

Seul le personnel de l'HGBG qui participe à vos soins a accès à votre dossier de patient. Tout le personnel de l'HGBG est lié par un accord de confidentialité strict, qui est signé comme condition d'emploi. Cet accord vise à garantir que le personnel n'accède aux renseignements que sur la base du besoin de savoir.

## Mon médecin de famille peut-il accéder à mon dossier médical de l'HGBG?

Si nécessaire, l'HGBG communiquera des renseignements à votre médecin de famille pour vous soutenir dans vos soins.

## Les renseignements sur ma santé sont-ils disponibles sur Internet?

Non, les renseignements sur la santé ne sont pas accessibles au public sur Internet. L'HGBG peut utiliser l'Internet pour transférer des renseignements médicaux non identifiables de manière sécurisée par le biais du système de courrier électronique. Ces systèmes sont sécurisés par une combinaison d'authentification et de cryptage.

## L'HGBG utilise-t-il la vidéosurveillance?

Oui, l'HGBG utilise la vidéosurveillance en circuit fermé (CCTV) pour des raisons de sûreté et de sécurité. Des panneaux sont installés dans l'ensemble de l'organisme pour indiquer les endroits où la vidéosurveillance est en place.

Les demandes d'accès à la vidéosurveillance peuvent être adressées au Bureau régional de la protection de la vie privée.

## Comment mes renseignements personnels sur la santé sont-ils protégés?

La protection des renseignements sur les patients de l'HGBG comporte trois volets :

**Garanties administratives :** Les politiques de confidentialité de l'HGBG régissent la manière dont tous les fournisseurs de soins de l'HGBG et les autres employés gèrent les renseignements sur les patients. En outre, tous les employés de l'HGBG doivent signer un accord de confidentialité comme condition d'emploi.

**Mesures de protection physique :** L'HGBG dispose d'un certain nombre de mesures de protection physique qui vont des portes verrouillées au port d'une photo d'identité par le personnel pour l'identifier comme employé(e) de l'HGBG.

**Sauvegardes techniques :** Le service technique de l'HGBG met à jour les capacités de sécurité du système de renseignements sur les patients de façon continue. Nous avons mis en place des contrôles d'accès basés sur les rôles afin de garantir que le personnel ne puisse accéder aux renseignements que s'il a besoin de les connaître. Le système de renseignements sur les patients de l'HGBG utilise également des mots de passe pour protéger le système contre les accès inappropriés de l'intérieur et un pare-feu pour protéger notre système contre les utilisateurs sur Internet.

## Lorsque j'ai appelé l'hôpital pour savoir comment allait le membre de ma famille, le personnel de l'HGBG n'a pas voulu décrire le problème de ce dernier ni son état.

### Pourquoi ça?

Lorsque vous appelez l'HGBG, le personnel n'a aucun moyen de vérifier que vous êtes bien celui que vous prétendez être. Par conséquent, afin de protéger la vie privée des patients, seuls des renseignements minimaux sont donnés par téléphone.

## Où est conservé mon dossier de patient de l'HGBG, et pendant combien de temps?

En général, les dossiers des patients sont conservés pendant 10 ans après la date de la dernière admission. Pour les besoins de la recherche, certains dossiers médicaux sont conservés plus longtemps. Un dossier central de vos soins à l'HGBG est conservé dans le Service des dossiers médicaux. De nombreux services de l'HGBG, notamment les services d'imagerie, les services de soutien en santé mentale et certaines des cliniques que vous pourriez visiter, conservent également un dossier supplémentaire de vos renseignements personnels sur la santé.

## Qu'est-ce qu'une intrusion dans la vie privée?

La violation de la vie privée, de la confidentialité ou de la sécurité désigne l'accès, la collecte, l'utilisation ou la divulgation non autorisés de tout renseignement personnel sur la santé ou de tout renseignement personnel sur la santé.

## Qu'est-ce que le verrouillage?

Le verrouillage est couramment utilisé pour indiquer la possibilité pour un patient de retirer ou de refuser son consentement à l'utilisation ou à la divulgation de ses renseignements personnels sur la santé à des fins de soins de santé.

L'hôpital reconnaît que le retrait ou le refus du consentement peut prendre diverses formes, notamment les suivantes :

- de ne pas recueillir, utiliser ou divulguer un renseignement particulier que contient le dossier médical du patient (c'est-à-dire un diagnostic particulier);
- de ne pas recueillir, utiliser ou divulguer le contenu de la totalité du dossier médical du patient;
- de ne pas divulguer les renseignements personnels sur la santé du patient à un dépositaire de renseignements sur la santé ou à un ou plusieurs agents (c'est-à-dire médecins, infirmières, infirmiers ou travailleuses sociales, travailleurs sociaux);
- de ne pas permettre à un dépositaire de renseignements sur la santé ou à un agent particulier d'utiliser les renseignements personnels sur la santé du patient.

## Comment fonctionne le verrouillage ?

L'hôpital a la capacité de verrouiller électroniquement vos renseignements personnels sur la santé dans le dossier médical électronique (DME), le système MEDITECH Expanse et d'autres systèmes électroniques internes, le cas échéant.

L'hôpital peut également appliquer un verrouillage aux dossiers imprimés en garantissant la sécurité des dossiers dans le Service des dossiers médicaux.

Le verrouillage de vos renseignements comporte des risques, ainsi que des exceptions. [Cliquez ici](#) pour en savoir plus sur le verrouillage de vos dossiers.

## Que se passe-t-il si certains renseignements figurant dans mon dossier médical sont incorrects?

Une personne qui estime que les renseignements la concernant sont incomplets ou inexacts peut faire une demande de correction de son dossier. Il relève de la responsabilité du dépositaire de s'assurer que les renseignements sont complets et exacts.

## Comment une personne peut-elle corriger une erreur ou une omission dans son dossier?

Une personne qui souhaite corriger ses renseignements peut présenter une demande écrite au Bureau régional de la protection de la vie privée. L'hôpital doit répondre dans les 30 jours suivant la réception d'une demande de correction.

[Cliquez ici pour remplir le formulaire de demande de corrections.](#)

## L'hôpital peut-il refuser de corriger les renseignements personnels sur la santé d'une personne?

L'hôpital est obligé de corriger les renseignements lorsqu'une personne démontre, à la satisfaction de l'hôpital, que le dossier est en fait inexact ou incomplet et que la personne donne à l'hôpital les renseignements nécessaires pour corriger le dossier.

Toutefois, l'hôpital peut refuser de corriger des renseignements personnels sur la santé qui constituent une opinion professionnelle ou une observation du fournisseur de soins de santé.

## Comment une personne peut-elle déposer une plainte?

Une personne qui estime que ses droits à la protection de la vie privée en vertu de la LPRPS ont été violés a le droit de déposer une plainte écrite auprès du Bureau régional de la protection de la vie privée. Toutes les plaintes relatives à la protection de la vie privée seront traitées de manière confidentielle.

Une personne peut également déposer une plainte écrite auprès du Commissaire à la protection de la vie privée de l'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

1 416 326-3333 ou sans frais 1 800 387-0073  
<https://www.ipc.on.ca/?lang=fr&lang=fr>

## Où puis-je trouver plus de renseignements sur les droits et la protection des renseignements personnels à l'HGBG?

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements en communiquant avec le Bureau régional de la protection de la vie privée à l'adresse suivante :

Bureau régional de la protection de la vie privée  
201, promenade Georgian  
Barrie (Ontario) L4M 6M2

Courriel : [privacy@gbgh.on.ca](mailto:privacy@gbgh.on.ca)  
Tél. : 705 792-3318 ou 705 256-1300 poste 5640  
Télec. : 705 797-3110