

Confidentialité et vie privée — Renseignements personnels sur la santé

Table des matières

Introduction	3
Comprendre la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé</i>	4
En quoi consistent les renseignements personnels sur la santé?	4
Application de la loi dans tout le continuum des soins de santé	4
Quelles sont les répercussions de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé</i> sur les infirmières et infirmiers?	5
Les renseignements personnels sur la santé appartiennent au client	6
Divulgation	7
Faute professionnelle	7
Énoncés descriptifs	8
Pratiques relatives aux renseignements personnels sur la santé	8
Consentement éclairé et mandataires spéciaux	9
Le droit du client de consulter et de modifier ses renseignements personnels sur la santé	9
Potentiel de préjudice	9
Divulgation sans consentement	10
Le maintien d'un milieu de travail de qualité	11
Études de cas	12
Références	14

ISBN 978-1-77116-245-6

© Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, 2026.

La redistribution commerciale ou à but lucratif de ce document en partie ou en totalité est interdite, sauf avec le consentement écrit de l'OIIO.

Ce document peut être reproduit en partie ou en totalité à des fins personnelles ou éducatives sans autorisation, pourvu que :

- La diligence raisonnable est exercée pour s'assurer de l'exactitude du matériel reproduit;
- L'OIIO est identifiée comme la source; et
- La reproduction n'est pas représentée comme une version officielle des documents reproduits, ni comme ayant été faite en association avec l'OIIO ou avec son appui

Première publication : 2004. Réimprimée : décembre 2005, mai 2008. Mise à jour : juin 2009. Mise à jour : février 2017. Mise à jour : avril 2019 pour références à la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*. Mise à jour : novembre 2021 pour assurer l'uniformité du terme « renseignements personnels sur la santé ». Mise à jour : juillet 2022 pour remplacer la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* par la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*. Mise à jour : janvier 2023 pour corriger la date de la législation de la *Loi de 2016 sur la protection des renseignements sur la qualité des soins*. Mise à jour avril 2024 : Suppression de la référence à la norme d'exercice *Déontologie infirmière*. Révisé en juillet 2025 pour respecter le Guide de rédaction en langue française. Mise à jour en mars 2026 pour refléter le changement de titre de *Tenue de dossiers édition 2008* à *Documentation*.

This document is available in English under the title: *Confidentiality and Privacy — Personal Health Information*

Les normes d'exercice de la profession d'infirmière et d'infirmier sont des attentes qui favorisent la protection de la population. Elles informent les infirmières et les infirmiers de leurs responsabilités et expliquent leur rôle au public. Les normes gouvernent toutes les infirmières et tous les infirmiers, peu importe leur rôle, leur description de travail ou leur domaine d'exercice.

— **Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario**

Introduction

Les infirmières et les infirmiers¹ ont la responsabilité éthique et légale de préserver la vie privée et la confidentialité des renseignements sur la santé des clients obtenus pendant l'exercice de leurs fonctions. L'une des façons dont les infirmières et les infirmiers maintiennent les limites et établissent des relations thérapeutiques infirmière-client ou infirmier-client fondées sur la confiance est de respecter les droits des clients en matière de confidentialité et de vie privée.

La loi ontarienne sur la protection des renseignements personnels appuie et étouffe les normes de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO) sur les responsabilités des infirmières et infirmiers en ce qui concerne les renseignements personnels sur la santé des clients. Le présent document donne un aperçu de la législation actuelle de l'Ontario, clarifie les normes infirmières en matière de vie privée et de confidentialité des renseignements personnels sur la santé et remplace la directive professionnelle *Le secret professionnel* (n° 51056). Il met également à jour l'information sur la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels sur la santé dans la norme d'exercice *Documentation*.

A. Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé

La *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) régit la confidentialité des renseignements sur les soins de santé en Ontario. La confidentialité des renseignements est définie comme le droit du client de contrôler la façon dont ses renseignements personnels sur la santé sont recueillis,

utilisés et divulgués. La LPRPS établit des règles uniformes pour la gestion des renseignements personnels sur la santé et décrit les droits du client concernant ses renseignements personnels sur la santé. Cette loi établit un équilibre entre le droit à la confidentialité d'un client et le besoin des personnes et des organisations qui prodiguent des soins de santé d'accéder aux renseignements sur la santé et de les partager.

La LPRPS permet l'échange de renseignements personnels sur la santé entre les membres des équipes soignantes afin de faciliter l'efficacité et l'efficience des soins. L'équipe soignante comprend toutes les personnes qui prodiguent des soins au client, que celles-ci soient ou non employées par la même organisation. La LPRPS exige que les renseignements personnels sur la santé demeurent confidentiels et sécurisés. La sécurité fait référence aux processus et aux outils qui assurent la confidentialité des renseignements. Les infirmiers et infirmières qui utilisent des ordinateurs devraient consulter la norme d'exercice *Documentation*.

B. Loi sur la protection des renseignements sur la qualité des soins

La *Loi de 2016 sur la protection des renseignements sur la qualité des soins* (LPRQS) est une autre mesure législative pour le secteur des soins de santé. Cette loi offre une protection étendue aux renseignements sur la qualité des soins qui sont produits par un établissement de soins de santé ou par une entité qui fournit des soins de santé, ou à l'intention d'un organisme de gouvernance. Son but est de promouvoir une discussion ouverte sur les événements indésirables, les évaluations par les pairs et les renseignements sur la qualité des soins. Elle empêche aussi que ces renseignements soient utilisés lors d'instances judiciaires ou que les clients y aient accès. Cela signifie que les activités et les dossiers des infirmières et infirmiers associés au Programme d'assurance de la qualité de l'Ordre ne peuvent pas être utilisés dans le cadre de procédures judiciaires.

¹ Dans le présent document, *infirmière* ou *infirmier* désigne une infirmière auxiliaire autorisée ou un infirmier auxiliaire autorisé (IAA), une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé (IA) et une infirmière praticienne ou un infirmier praticien (IP).

Comprendre la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé

En quoi consistent les renseignements personnels sur la santé?

Les renseignements personnels sur la santé sont tous les renseignements d'identification sur les clients qui sont sous forme verbale, écrite ou électronique. Cela comprend les renseignements recueillis par les infirmières et les infirmiers au cours des relations thérapeutiques infirmière-client ou infirmier-client. Ces renseignements portent sur les éléments suivants :

- la santé physique ou mentale, y compris les antécédents familiaux en matière de santé;
- les soins prodigués (y compris l'identification des personnes qui prodiguent des soins);
- un plan de service (en vertu de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*);
- les paiements ou l'admissibilité aux soins de santé;
- le don de parties du corps ou de substances corporelles (p. ex. le sang) ou les renseignements obtenus en testant ces parties du corps ou ces substances corporelles;
- le numéro d'assurance-maladie d'une personne; ou
- le nom du mandataire spécial d'un client.

Il n'est pas nécessaire que les clients soient nommés pour que les renseignements soient considérés comme des renseignements personnels sur la santé. Par renseignements « identificatoires », on entend les renseignements qui permettent, seuls ou avec d'autres, d'identifier une personne. Les renseignements personnels sur la santé se trouvent également dans un « dossier mixte », qui comprend des renseignements personnels autres que ceux mentionnés ci-dessus.

Un dossier personnel contenant une note d'un médecin ou d'un(e) IP pour justifier une absence du travail n'est pas considéré comme un renseignement personnel sur la santé. Cependant, la description des symptômes et le traitement d'un employé notés par une infirmière ou un infirmier en santé au travail lors de la prestation de soins sont considérés comme des renseignements personnels sur la santé. Si les dossiers de l'infirmière ou de l'infirmier en santé au travail contiennent des renseignements sur la santé et des renseignements non liés à la santé, il s'agit alors d'un « dossier mixte ». Par exemple, le dossier contient une note justifiant l'absence ainsi que les symptômes et le traitement de l'employé. La note justifiant l'absence ne peut être communiquée à l'employeur que si les renseignements sur la santé sont séparés (retirés) de la note.

Application de la loi dans tout le continuum des soins de santé

La LPRPS s'applique principalement aux renseignements personnels sur la santé entre les mains des dépositaires de renseignements sur la santé (appelés « dépositaires de renseignements sur la santé » dans la loi, mais dépositaires dans l'ensemble de la présente norme). Un dépositaire est un organisme qui prodigue des soins dans le cadre du continuum des soins de santé. Les personnes qui prodiguent des soins peuvent également être des dépositaires en vertu de cette loi. Les infirmières et infirmiers qui reçoivent des renseignements des dépositaires sont responsables de se conformer à la loi. Elles et ils ne peuvent utiliser ces renseignements uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été reçus du dépositaire.

En général, les infirmières et infirmiers qui sont des employé(e)s ou des bénévoles, ou qui sont sous contrat ou accrédité(e)s par des organismes de soins de santé (p. ex. cliniques, laboratoires, CASC, hôpitaux et établissements de soins prolongés) sont considéré(e)s comme des « mandataires » d'un dépositaire. La loi définit les mandataires comme des personnes autorisées à agir pour un dépositaire ou en son nom. Un mandataire ne peut agir en son propre nom en ce qui concerne les renseignements personnels sur la santé.

Les dépositaires sont responsables des pratiques et des politiques qui assurent la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels sur la santé. Il incombe également aux dépositaires de se conformer à la Loi et de veiller à ce que tous les mandataires soient informés de leurs fonctions en vertu de la LPRPS.

Les infirmières et infirmiers qui exercent indépendamment, ou celles et ceux qui travaillent dans les services de santé dans des milieux autres que les soins de santé, peuvent être considéré(e)s comme des dépositaires. Les infirmières et infirmiers de ces milieux sont responsables des renseignements personnels sur la santé dont elles et ils ont la garde et le contrôle. À ce titre, elles et ils doivent prendre certaines mesures pour les protéger. La conformité en vertu de la Loi comprend ce qui suit :

- désigner une personne-ressource pour faciliter la conformité à la Loi et pour répondre aux demandes, requêtes et plaintes du public;

- fournir une déclaration publique écrite décrivant généralement les pratiques en matière de renseignements, la façon de communiquer avec la personne-ressource, le processus d'accès aux dossiers ou de demande de corrections et le processus de plainte pour les clients;
- veiller à ce que les pratiques en matière de renseignements soient conformes à la Loi et à ses règlements;
- s'assurer que les renseignements sont exacts, complets et à jour; et
- s'assurer que les renseignements sont sécurisés.

Il incombe à l'infirmière et l'infirmier d'utiliser les renseignements personnels sur la santé d'un client uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Une infirmière ou un infirmier devrait s'assurer que les renseignements sont en sécurité au sein de l'équipe soignante. Les prestataires de soins de santé ont également l'obligation de s'assurer que les renseignements personnels sur la santé utilisés par l'équipe soignante ou divulgués à l'extérieur de l'équipe sont aussi exacts, complets et à jour que possible. Si un dossier complet n'est pas transmis ou transféré pour quelque raison que ce soit, les prestataires de soins de santé doivent le communiquer au destinataire.

La LPRPS définit la « collecte » comme le rassemblement, l'acquisition, la réception ou l'obtention de renseignements personnels sur la santé. Les infirmières et infirmiers ne peuvent recueillir que les renseignements personnels sur la santé nécessaires à ses besoins. Les renseignements peuvent être recueillis indirectement sans consentement (p. ex. auprès d'un parent ou d'une proche) lorsque le client ne peut pas les fournir (p. ex. en cas d'inconscience), s'il y a un doute quant à l'exactitude des renseignements fournis par le client, ou lorsque l'obtention du consentement aurait une incidence sur la rapidité des soins. La Loi énumère les dispositions qui permettent la collecte de renseignements personnels sur la santé auprès d'une personne autre que le client.

Quelles sont les répercussions de la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé sur les infirmières et infirmiers?

La loi ne change pas la responsabilité des infirmières et des infirmiers de protéger la confidentialité et la vie privée de leurs clients. Elle affecte à peine leur capacité de recueillir et d'utiliser des renseignements personnels sur la santé pour planifier et prodiguer des soins. Dans la LPRPS, le terme « utiliser » est un terme défini. Dans ce contexte, le

terme « utiliser » signifie gérer ou traiter les renseignements personnels sur la santé sous la garde ou le contrôle d'un dépositaire. L'échange de renseignements entre les membres de l'équipe soignante pour prodiguer des soins est une utilisation des renseignements en vertu de la LPRPS. En général, le consentement du client à l'utilisation de renseignements pour prodiguer des soins peut être présumé par l'équipe soignante. Un client devrait être informé de son droit de refuser ou de retirer son consentement à la communication de ses renseignements personnels sur la santé avec d'autres membres de l'équipe soignante.

Les circonstances dans lesquelles les infirmières et infirmiers peuvent avoir à obtenir un consentement explicite pour la divulgation de renseignements sont décrites dans la section sur la divulgation dans le présent document. La loi décrit également les divulgations autorisées qui n'exigent pas le consentement du client.

A. Consentement implicite

La LPRPS précise que plusieurs conditions doivent être remplies pour présumer le consentement implicite d'un client. Le dépositaire a l'obligation de remplir ces conditions en affichant un avis ou en fournissant une brochure qui décrit les fins de la collecte, de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels sur la santé. Ce type d'avis est une façon de remplir les conditions d'un consentement implicite.

B. Consentement exprès

La LPRPS n'exige pas une forme précise de consentement exprès, qui peut être donné verbalement ou par écrit. Il peut être fourni par téléphone ou par voie électronique si l'infirmière ou l'infirmier est suffisamment en mesure d'identifier la personne; cependant, le consentement exprès qui est écrit permet d'éviter toute ambiguïté. Il n'est pas nécessaire d'élaborer le contenu et le format du consentement. Le consentement exprès est requis dans les situations suivantes :

- les renseignements personnels sur la santé doivent être divulgués à l'extérieur de l'équipe soignante (p. ex. soumettre des renseignements personnels sur la santé sur un formulaire de réclamation à une compagnie d'assurance);
- les renseignements doivent être divulgués (au sein de l'équipe soignante) à des fins autres que la prestation ou l'aide à la prestation de soins;

- les renseignements personnels sur la santé sont utilisés dans le cadre de collecte de fonds (p. ex. les coordonnées peuvent être fournies sans consentement exprès); et
- des renseignements personnels sont recueillis à des fins de recherche en marketing ou d'activités de marketing.

C. Mandataires spéciaux

Si un client ne peut pas donner son consentement, un mandataire spécial peut prendre des décisions et fournir des renseignements sur la santé. Les règles relatives sur la désignation des mandataires spéciaux sont semblables à celles de la loi sur le consentement aux soins de santé de l'Ontario. Par exemple, un mandataire spécial peut être un conjoint ou le parent d'un enfant de moins de 16 ans qui est incapable de répondre à des questions de santé ou de prendre des décisions au sujet du traitement. La LPRPS contient également des directives à l'intention des mandataires spéciaux lorsqu'ils examinent les décisions de consentement; les voies d'appel pour les clients jugés inaptes; et les moyens de régler les conflits entre les personnes qui agissent à titre de représentants des clients.

Les renseignements personnels sur la santé appartiennent au client

La loi reconnaît que les renseignements personnels sur la santé appartiennent aux clients et qu'ils sont simplement conservés dans des établissements de soins de santé. Les clients ont le droit de donner, de refuser ou de retirer leur consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de leurs renseignements personnels sur la santé.

Les clients ont également le droit d'indiquer qu'une partie de leurs renseignements personnels sur la santé ne doit pas être partagée avec d'autres prestataires. C'est ce qu'on appelle le « consentement conditionnel ». Si un client demande à une infirmière ou un infirmier de ne pas divulguer une partie de ses renseignements sur la santé à un autre praticien, l'infirmière ou l'infirmier doit informer ce praticien que certains renseignements pertinents ont été retenus à la demande du client.

Bien que les clients aient le droit général d'accès à leurs renseignements personnels sur la santé en vertu de la LPRPS, on peut leur refuser l'accès. Les motifs possibles de refus d'accès sont les suivants :

- les renseignements sont des renseignements d'assurance de la qualité ou ont été produits pour le programme d'assurance de la qualité d'un ordre de réglementation;

- il s'agit de données brutes provenant de tests ou d'évaluations psychologiques normalisés;
- les renseignements peuvent présenter un risque de préjudice grave au traitement ou au rétablissement du client, ou de lésions corporelles graves pour une autre personne; ou
- l'accès aux renseignements révélerait l'identité d'une source de renseignements confidentielle.

Les clients ont également le droit de corriger leurs renseignements personnels sur la santé. Cela signifie que les clients peuvent demander des changements s'ils croient que le dossier est inexact ou incomplet. Les demandes de correction peuvent être faites verbalement ou par écrit; toutefois, seules les demandes présentées par écrit justifient les procédures de correction énoncées dans la loi. Les clients ne peuvent demander des corrections à leurs renseignements que si l'accès a été fourni. Ils ne peuvent restreindre la collecte, l'utilisation ou la divulgation de leurs renseignements personnels sur la santé qui sont requis par la loi ou les normes professionnelles.

Les demandes des clients pour corriger les renseignements personnels sur la santé peuvent être refusées dans les circonstances suivantes :

- la demande est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- le dépositaire n'a pas créé le dossier et n'a pas suffisamment de connaissances, d'expertise ou d'autorité pour apporter la correction; ou
- les renseignements sur lesquels porte la demande constituent une opinion professionnelle ou une observation faite de bonne foi.

Pour se conformer à cette loi, des procédures et des politiques doivent être en place pour traiter les demandes d'accès et de correction des clients. Les procédures particulières de traitement des demandes d'accès et de correction sont décrites dans la loi.

Les clients peuvent déposer une plainte auprès de la personne-ressource d'une organisation ou auprès du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée au sujet de refus de demandes d'accès ou d'autres infractions à la LPRPS.

Divulgation

La divulgation est définie comme la mise à disposition de renseignements ou leur diffusion à un autre dépositaire ou à une autre personne. Le consentement exprès est nécessaire lorsque des renseignements personnels sur la santé sont divulgués à l'extérieur de l'équipe soignante ou ne sont pas utilisés pour prodiguer des soins de santé.

Toutefois, la LPRPS comprend des dispositions qui permettent à un dépositaire d'utiliser des renseignements personnels sur la santé sans le consentement du client. Certaines dispositions comprennent l'utilisation de renseignements personnels sur la santé pour les raisons suivantes :

- gérer les risques;
- appuyer les programmes de qualité des soins;
- allouer des ressources;
- obtenir un paiement; et
- faire de la recherche, si un plan de recherche a été approuvé par un comité d'éthique de la recherche.

La Loi permet également aux praticiens de divulguer des renseignements personnels sur la santé sans obtenir le consentement dans les circonstances suivantes :

- si la divulgation est nécessaire pour fournir des soins de santé et que le consentement ne peut être obtenu rapidement;
- pour communiquer avec un parent ou un ami d'un client, si celui-ci est blessé, frappé d'incapacité ou malade, pour obtenir le consentement;
- confirmer si la personne est un client ou résident dans un établissement, indiquer son emplacement et commenter son état de santé général (à moins qu'il n'y ait une demande expresse de ne pas le faire); ou
- pour éliminer ou réduire un risque important de préjudice pour une personne.

Veuillez consulter la LPRPS ou le Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario pour obtenir des renseignements sur la divulgation.

Faute professionnelle

Aux termes de la *Loi de 1991 sur les infirmières et infirmiers* une faute professionnelle est, entre autres définitions, le fait de « donner des renseignements sur un client à une personne autre que le client ou son représentant autorisé, sauf avec le consentement du client ou de son représentant, ou tel que requis ou permis par la loi ».

Énoncés descriptifs

Pratiques relatives aux renseignements personnels sur la santé

Les infirmières et infirmiers partagent des renseignements pertinents avec l'équipe soignante, dont les membres sont tenus de maintenir la confidentialité. Les infirmières et infirmiers doivent expliquer aux clients

que les renseignements seront partagés avec l'équipe soignante et doivent identifier la composition générale de l'équipe soignante.

Indicateurs

L'infirmière ou l'infirmier satisfait à la norme par les actions suivantes :

- la recherche de renseignements sur les questions de protection de la vie privée et de confidentialité des renseignements personnels sur la santé;
- le maintien de la confidentialité des renseignements personnels sur la santé des clients avec les membres de l'équipe soignante, qui sont également tenus de maintenir la confidentialité, y compris les renseignements qui sont documentés ou stockés électroniquement;
- le maintien de la confidentialité après la fin de la relation professionnelle, une obligation qui se poursuit indéfiniment lorsque l'infirmière ou l'infirmier ne s'occupe plus d'un client ou après le décès d'un client ;
- l'assurance que les clients ou les mandataires spéciaux sont au courant de la composition générale de l'équipe soignante qui a accès à des renseignements confidentiels;
- la collecte de renseignements personnels sur la santé qui sont uniquement nécessaires à la planification et à la prestation des soins;
- l'abstention de discuter des renseignements sur le client avec ses collègues ou le client dans des lieux publics comme les ascenseurs, les cafétérias et les couloirs;
- la consultation des renseignements de ses clients uniquement dans le cadre de son exercice professionnel;
- le refus aux personnes qui ne font pas partie de l'équipe soignante l'accès aux renseignements personnels sur la santé (p. ex. l'infirmière ou l'infirmier en santé du travail refusant à l'employeur d'un client l'accès aux renseignements personnels sur la santé du client);
- la protection de la sécurité des renseignements informatisés, imprimés ou affichés électroniquement ou stockés contre le vol, la perte, l'accès ou l'utilisation non

autorisés, la divulgation, la copie, la modification ou la destruction;

- le refus de partager les mots de passe de l'ordinateur;
- la garantie que le consentement explicite a été obtenu pour conserver les renseignements personnels sur la santé d'un client à la maison;
- l'abstention d'utiliser le courriel ordinaire pour envoyer des renseignements personnels sur la santé;
- la garantie de l'efficacité du courriel sécurisé avant de transmettre des renseignements personnels sur la santé de cette façon;
- l'utilisation d'avertissements de confidentialité sur les feuilles de couverture de télécopie et dans le courrier électronique pour demander à ceux qui reçoivent la transmission par erreur de la détruire immédiatement avant de la lire;
- la transmission de l'information au destinataire des renseignements qu'un document particulier est incomplet;
- la préconisation des politiques et des pratiques qui assurent la confidentialité pendant le stockage, la transmission ou le transfert, ou la destruction des renseignements personnels sur la santé, que ce soit sur papier ou sous forme électronique (p. ex. courriel, télécopieur);
- la conformité aux politiques de conservation ou, si elles n'existent pas, en préconisant leur adoption;
- la garantie que les renseignements personnels sur la santé soient détruits d'une manière qui protège la confidentialité de ces renseignements; et
- la notification à la personne-ressource dans le milieu de travail lorsqu'elle ou il sait qu'il y a eu violation de la confidentialité (p. ex. des renseignements personnels sur la santé ont été volés, perdus ou consultés par des personnes non autorisées).

Consentement éclairé et mandataires spéciaux

Les infirmières et infirmiers s'assurent que les clients connaissent leurs droits concernant leurs renseignements personnels sur la santé et qu'ils ont expressément

consenti à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements à l'extérieur de l'équipe soignante.

Indicateurs

L'infirmière ou l'infirmier satisfait à la norme par les actions suivantes :

- en obtenant le consentement exprès du client avant de divulguer ses renseignements à l'extérieur de l'équipe de santé (p. ex. aux membres de la famille ou aux amis du client);

- en s'assurant que les clients ont la possibilité de refuser ou de retirer leur consentement à la divulgation de leur nom, de leur emplacement dans l'établissement et de leur état de santé général;
- en s'assurant que les clients aient la possibilité de refuser ou de retirer leur consentement à divulguer leur nom à une personne représentant son organisation religieuse; et
- en obtenant le consentement du mandataire spécial lorsque le client est incapable de fournir un consentement éclairé.

Le droit du client de consulter et de modifier ses renseignements personnels sur la santé

Les infirmières et infirmiers respectent le droit du client de consulter ses renseignements sur sa santé ou d'en obtenir une copie, de consulter son dossier de santé et de

demandeur la correction des renseignements. Il incombe au client de prouver que le dossier est incomplet ou inexact, et toute modification apportée au dossier doit faire l'objet d'un suivi.

Indicateurs

L'infirmière ou l'infirmier satisfait à la norme par les actions suivantes :

- en s'assurant que le dépositaire a donné un avis écrit

- aux clients au sujet des pratiques en matière de renseignements et que les clients sont au courant de leurs droits à la confidentialité et la protection des renseignements personnels sur la santé; et
- en facilitant l'accès des clients aux renseignements sur les soins et les traitements.

Potentiel de préjudice

Lorsqu'une infirmière ou un infirmier apprend des renseignements qui, s'ils ne sont pas révélés, pourraient causer un préjudice au client ou à

d'autres personnes, elle ou il doit consulter l'équipe soignante et, s'il y a lieu, les communiquer ces renseignements à la personne ou au groupe concernés.

Indicateurs

L'infirmière ou l'infirmier satisfait à la norme par les actions suivantes :

- en déterminant si un client peut subir un préjudice à la suite d'une divulgation;
- en communiquant les renseignements comme l'exige la loi;
- en informant le client, s'il y a lieu, lorsqu'il y a une obligation de signalement des renseignements à un autre organisme ou établissement;

- en donnant au client l'occasion de prendre des mesures et de communiquer les renseignements, s'il y a lieu;
- en informant l'autorité compétente si le client ne prend pas de mesures et ne rapporte pas les renseignements; et
- en consultant l'équipe soignante lorsqu'il y a des préoccupations au sujet de préjudices découlant de l'échange de renseignements avec un client.

Divulgarion sans consentement

Les infirmières et infirmiers respectent la législation qui les oblige à révéler des renseignements confidentiels à d'autres. Par exemple, la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille exige que tous les professionnels de la santé signalent les cas soupçonnés d'abus faits aux enfants à la Société d'aide à l'enfance; la Loi sur la protection et la promotion de la santé permet

de signaler certaines maladies au médecin-hygiéniste. De plus, les renseignements requis sur les rapports peuvent être divulgués à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Les renseignements que l'OIIO recueille au cours d'une enquête et qu'il partage avec les membres visés par l'enquête sont confidentiels.

Indicateurs

L'infirmière ou l'infirmier satisfait à la norme par les actions suivantes :

- s'assurer que les clients ou les mandataires spéciaux savent que les renseignements peuvent être utilisés à des fins autres que les soins aux clients, comme pour la recherche ou l'amélioration de la qualité des soins;
- en s'assurant que les personnes qui cherchent à avoir accès aux renseignements ont l'autorité requise avant de fournir des renseignements (p. ex. les agents de police qui demandent des renseignements ont une ordonnance du tribunal); et
- en demandant l'avis de la personne-ressource pour la confidentialité des renseignements sur la santé avant de fournir des renseignements.

Le maintien d'un milieu de travail de qualité

Les employeurs et les infirmières et infirmiers partagent la responsabilité de créer des environnements qui soutiennent un exercice de qualité. L'OIIO encourage les employeurs et les infirmières et infirmiers à adopter les stratégies suivantes pour créer et maintenir un milieu de travail de qualité.

Les mécanismes de prestation des soins

Ces mécanismes appuient la prestation de soins et de services infirmiers liés à la confidentialité et à la protection de la vie privée des renseignements personnels sur la santé.

Les stratégies possibles sont les suivantes :

- revoir les pratiques relatives aux renseignements sur la santé avec le personnel pour s'assurer que les normes en matière de protection de la vie privée et de confidentialité sont respectées; et
- élaborer et mettre en œuvre des politiques et des processus de soutien qui traitent de la protection de la vie privée, de la confidentialité et de la sécurité dans la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels sur la santé.

Exemples de politiques et de mécanismes :

- donner au client l'accès aux renseignements sur sa santé;
- gérer les demandes de changements au dossier de santé des clients ou de la famille; et
- définir le rôle de l'infirmière ou de l'infirmier relativement aux demandes d'accès du dossier de santé d'un client.

Les systèmes de communication

Ces systèmes appuient l'échange de renseignements et la prise de décisions concernant les soins et les services aux clients. Les systèmes devraient promouvoir l'échange de renseignements sur la santé entre les membres de l'équipe interprofessionnelle tout en protégeant la vie privée, la confidentialité et les droits d'accès des clients.

Les stratégies possibles sont les suivantes :

- s'assurer que les systèmes électroniques qui appuient la transmission des renseignements sur les clients (p. ex. télécopieurs, courriels, intranet) sont sécurisés et protègent la confidentialité des clients;
- s'assurer qu'un avis public écrit avec des détails sur la façon d'accéder et de corriger les renseignements personnels sur la santé est disponible, et indique le nom de la personne-ressource qui peut répondre aux demandes de renseignements et recevoir des plaintes;

- établir un mécanisme de résolution de problèmes ou des conflits découlant de pratiques incohérentes relatives à la protection de la vie privée et à la confidentialité des renseignements personnels sur la santé; et
- faire appel à l'expertise et à l'expérience des infirmières et infirmiers de première ligne au moment d'établir les exigences fonctionnelles pour maintenir la confidentialité dans les systèmes de tenue de dossiers informatisés.

Le leadership

Le leadership est le processus qui consiste à aider les autres à améliorer les soins et les services aux clients en faisant la promotion d'un exercice professionnel.

Les stratégies possibles sont les suivantes :

- élaborer et mettre en œuvre les possibilités de leadership, comme la participation du personnel infirmier à l'élaboration de politiques et de procédures en matière de protection de la vie privée et de confidentialité, l'élaboration et la révision des dossiers de santé;
- établir des systèmes qui garantissent que les renseignements sur la santé sont recueillis, utilisés, divulgués et consultés conformément à la LPRPS et à la LPRQS; et
- désigner une personne dans l'organisation pour agir comme personne-ressource principale auprès des infirmières et des infirmiers pour des questions relatives à la confidentialité et à la sécurité des renseignements personnels sur la santé.

Les systèmes de développement professionnel

Le développement professionnel favorise un milieu d'apprentissage. Les activités comprennent des activités d'orientation, d'éducation, de gestion du rendement et d'exercice professionnel liées à la protection de la vie privée et à la confidentialité.

Les stratégies possibles sont les suivantes :

- s'assurer que l'orientation vers l'établissement aborde les questions de protection de la vie privée, de confidentialité, de sécurité des renseignements personnels sur la santé et des politiques et procédures pertinentes; et
- offrir des possibilités d'éducation pour appuyer la conformité efficace aux lois de la LPRPS et de la LPRQS.

Études de cas

Les études de cas illustrent comment les normes de protection de la vie privée et de confidentialité des renseignements personnels sur la santé peuvent être appliquées. Elles ne sont pas exhaustives. Au besoin, il faut demander conseil à la personne-ressource pour la protection de la vie privée et la confidentialité dans votre milieu de travail.

Étude de cas 1 :

Votre cliente atteinte d'une lésion cérébrale acquise a été stabilisée et est transférée dans un autre hôpital pour des soins continus. La cliente est inconsciente. Son mari est au courant du transfert, mais ne sait pas qu'il se produit aujourd'hui. Vous avez essayé de le joindre par téléphone, sans succès. Avant que la cliente ne soit transférée, vous souhaitez partager des informations sur les soins qu'elle a reçus et le plan de soins actuel avec l'infirmière ou l'infirmier qui la recevra. Vous devez également partager des renseignements personnels sur la santé avec la compagnie d'assurance, car c'est elle qui assume le coût du transfert du client. Dans ces circonstances, quelle quantité de renseignements pouvez-vous divulguer et avec qui?

Il y a deux questions de consentement dans cette étude de cas. La première consiste à partager des renseignements personnels sur la santé avec le personnel infirmier de l'hôpital d'accueil. Ces infirmières et infirmiers sont membres de l'équipe soignante; par conséquent, il y a un consentement implicite pour l'échange de renseignements avec eux afin de fournir des soins de santé. Vous pouvez donc partager ses renseignements personnels sur la santé. Vous pouvez appeler l'infirmière ou l'infirmier et parler du plan de soins. Vous pouvez également transmettre une copie des renseignements pertinents du dossier de santé à l'établissement d'accueil de manière à assurer la sécurité des dossiers.

La seconde est le partage des renseignements personnels sur la santé du client auprès de la compagnie d'assurance. Le consentement exprès est requis parce que cette divulgation n'est pas faite à un dépositaire de renseignements sur la santé et n'est pas nécessaire pour traiter le client. Étant donné que la cliente est incapable de fournir ce consentement, son mari (le mandataire spécial) doit donner son consentement exprès par écrit ou verbalement, avant

que vous ne nous partagiez des renseignements. Puisque vous ne pouvez pas le joindre, vous pouvez organiser son transfert. Dès que vous avez obtenu le consentement exprès du mari, vous pouvez fournir les renseignements à un membre du personnel de la compagnie d'assurance.

Étude de cas 2 :

Un homme qui a subi de graves blessures au visage dans un accident de la route arrive à votre salle d'urgence. Il est incapable de communiquer. Aucun proche parent n'est venu avec lui. Une femme en détresse appelle à l'urgence et demande si son mari est un patient à votre salle d'urgence. Elle vous fournit des renseignements qui correspondent à ceux qui figurent sur les pièces d'identification de l'homme. Vous croyez qu'elle est la femme de l'homme avec les blessures au visage. Pouvez-vous dire à cette femme qu'il est bien à la salle d'urgence?

Normalement, un client aurait la possibilité de demander à l'hôpital de ne pas divulguer qu'il est un client dans l'établissement ou son emplacement dans l'établissement. Ces renseignements peuvent toutefois être divulgués dans ce cas, car ils sont raisonnablement nécessaires à la prestation des soins. Étant donné que la loi permet de divulguer qu'une personne est un client dans un établissement, ainsi que son emplacement et son état de santé général, vous pouvez fournir ces renseignements à la femme. La LPRPS vous permet de communiquer avec un ami ou un parent d'un client blessé pour obtenir le consentement. Vous pouvez fournir plus de renseignements si la femme indique qu'elle est la personne qui peut agir à titre de mandataire spécial pour le consentement au traitement.

Étude de cas 3 :

Votre client a examiné son dossier de santé. Vous avez répondu à ses questions pour vous assurer qu'il comprenait le dossier, mais il veut que des corrections soient apportées à la note d'un médecin-conseil.

Il s'agit de corriger un dossier de santé établi par un autre professionnel de la santé. Si le client a demandé une correction à votre note et que vous êtes d'accord avec la correction demandée par le client, vous pourriez demander au client d'écrire une correction et de l'inclure dans le

dossier ou d'apporter les modifications vous-même. Si vous n'êtes pas d'accord avec la correction demandée par le client, vous pouvez demander au client de prendre une note et de l'ajouter au dossier. Vous pouvez ensuite faire une note séparée concernant la demande du client dans le dossier de santé. Un client n'a pas le droit de corriger une opinion ou un jugement émis par un professionnel de la santé.

Étant donné qu'il s'agit d'une note d'un autre professionnel de la santé (le médecin-conseil), vous ne pouvez pas être certain de l'exactitude des renseignements que le client veut corriger. Vous avez deux options dans ce cas : vous pouvez soit communiquer avec le professionnel de la santé qui a écrit la note et demandez à ce médecin de parler avec le client des corrections; ou vous pouvez parler à la personne responsable d'assurer la conformité à la LPRPS dans votre milieu de travail.

Étude de cas 4 :

Vous êtes une infirmière ou un infirmier en santé du travail. Le gestionnaire d'un employé qui est votre client a posé des questions sur l'état de santé du client. Le gestionnaire a également demandé si le client avait des notes médicales pour justifier les absences à certaines dates. Pouvez-vous fournir ces renseignements au gestionnaire?

Il y a deux aspects à considérer ici. Le premier est ce qui est inclus dans la définition des renseignements personnels sur la santé et le deuxième est si un gestionnaire a accès à des renseignements personnels sur la santé.

Les notes médicales justifiant les absences de l'employé peuvent être conservées dans le dossier de santé de l'employé. Si la note médicale ne contient pas d'autres renseignements personnels sur la santé (p. ex. symptômes, traitement, diagnostic), ces renseignements peuvent être fournis au gestionnaire. Des renseignements concernant les mesures d'adaptation pour les besoins de l'employé peuvent être donnés afin que l'employeur puisse prendre des dispositions pour répondre à ces besoins. Les renseignements sur les mesures d'adaptation n'incluent pas la nature de la maladie ou le diagnostic.

S'il y a des renseignements personnels sur la santé inclus dans la note, alors l'infirmière ou l'infirmier en santé du travail ne peut fournir que les renseignements pour justifier les absences aux dates applicables. Le gestionnaire n'a droit à aucun renseignement personnel sur la santé. Cela comprend des renseignements sur la nature de la maladie, le diagnostic, le plan de traitement ou tout soin fourni; par conséquent, vous ne pouvez répondre à aucune question sur la nature de la maladie ou de l'état de santé.

Dans cet exemple, l'infirmière ou l'infirmier est le dépositaire et est responsable du maintien de la confidentialité des renseignements personnels sur la santé du client. Le fait de fournir des renseignements à l'employeur sans le consentement exprès du client constitue une violation de la LPRPS. Toutefois, si un client souhaite que des renseignements personnels sur la santé soient communiqués à l'employeur, il doit donner son consentement exprès à l'infirmière ou à l'infirmier. Pour obtenir le consentement exprès, l'infirmière ou l'infirmier doit clarifier exactement les renseignements pour lesquels le client demande la divulgation et obtenir un consentement exprès écrit qui comprend la demande précise de l'employé.

Références

- Bergeron, L.R. & Gray, B. (2003). Ethical dilemmas of reporting suspected elder abuse. *Social Work*, 48(1), 96-106. Retrieved September 2, 2004, from EBSCOhost database.
- Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. (2004). *Foire aux questions : Loi sur la protection des renseignements sur la santé*. Extrait le 29 septembre 2004 de <https://www.ipc.on.ca/fr>.
- Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. (2004). *Guide de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Toronto, ON : Auteur. Disponible sur <https://www.ipc.on.ca/fr>.
- DuMoulin, F.M. (juin 2004). An overview of the new Ontario Personal Health Information Protection Act. *Health Law and Privacy Alert*, 1-9.
- Haugh, R. (février 2004). Banking on privacy: Hospitals must protect patient information—and their own liability—as banks balk at HIPAA. *H&HN : Hospitals & Health Networks*, 50-52, 54, 56.
- Hodge, J.G., Jr. (2003). Health information privacy and public health. *Journal of Law, Medicine & Ethics*, 31, 663-671.
- Jarvis, D. (2004, June). *Minors' health information*. Paper presented at OHA in conjunction with Borden Ladner Gervais and HIROC Conference, May 5 & 6, 2004, Toronto, June 7 & 8, 2004, Ottawa, ON.
- Loi de 2004 sur la protection des renseignements sur la santé*, L.O. 2004, c. 3. Extrait le 31 mai 2004 de <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/04p03>
- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario. (août 2004). *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé : Présentation à l'intention des dépositaires de renseignements sur la santé*. Toronto, ON : Auteur.
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario. (1998). *Vous voulez savoir : La police veut vous interroger au sujet d'un client*. *Communiqué* 23(2), 6-7.
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario. (2000). *Test éclair sur les soins infirmiers : Vérifiez vos connaissances sur l'obligation de déposer un rapport*. *Communiqué*, 25(4), 9, 27.
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario. (2026). *Documentation*. https://cno.org/Assets/CNO/Documents/Standard-and-Learning/Practice-Standards/51001_documentation.pdf
- Projet de loi n° 31, Loi édictant et modifiant diverses lois en ce qui a trait à la protection des renseignements sur la santé, Session 1, Législature 38*, Ontario, 2003.
- Weitz, M., Drummond, N., Pringle, D., Ferris, L.E., Globerman, J., Hébert, P. et coll. (2003). In whose interest: Current issues in communicating personal health information: A Canadian perspective. *Journal of Law, Medicine & Ethics*, 31, 292-301.

Pour de plus amples renseignements

Pour en savoir plus, communiquez avec l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario à l'adresse suivante :

Téléphone : 416 928-0900
 Sans frais au Canada : 1 800 387-5526
 Courriel : cno@cnomail.org
 Télécopieur : 416 928-6507
 Site Web : www.cno.org/fr



COLLEGE OF NURSES
OF ONTARIO
ORDRE DES INFIRMIÈRES
ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO

101, chemin Davenport
Toronto (Ontario)
M5R 3P1
<https://www.cno.org/fr/bienvenue/>
Tél. : 416 928-0900
Sans frais au Canada : 1 800 387-5526
Télécopieur : 416 928-6507
Courriel : cno@cnomail.org