

 <b>INFORMATION PERSONNELLE SUR LA SANTÉ</b>		<b>Politique #</b>	PHI-003		
<b>SUJET</b>	Plainte et atteinte à la vie privée	<b>créée</b>	le 25 septembre 2017	<b>Par</b>	L. Foreshew
		<b>Dernière révision</b>		<b>Par</b>	

## 1.0 POLITIQUE

La Maison McCulloch Hospice (MMH) répondra aux plaintes de particuliers et gèrera les cas de violation de la vie privée et les plaintes conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé de 2004 (La Loi de 2004)* et de ses règlements.

## 2.0 OBJET

Parmi les objectifs de la Loi de 2004, les résident(e)s et client(e)s de la MMH ont droit à un mécanisme indépendant d'examen des plaintes pour y trouver solution en ce qui a trait aux renseignements personnels sur la santé. Ils (Elles) ont également droit à des recours efficaces pour contravention à la Loi.

Quiconque a des motifs raisonnables de croire qu'une autre personne a contrevenu à une disposition de la Loi de 2004 ou de ses règlements, ou est sur le point de le faire, peut porter plainte auprès du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

## 3.0 DÉFINITIONS

### 3.1 Qu'est-ce qu'une atteinte à la vie privée?

Une atteinte à la vie privée a lieu lorsque des renseignements personnels sont recueillis, utilisés, communiqués ou détruits d'une façon qui n'est pas conforme à la Loi.

### 3.2 Les atteintes à la vie privée les plus courantes sont :

**3.2.1** La cueillette de renseignements personnels non autorisée.

**3.2.2** La divulgation non autorisée de renseignements personnels sur la santé reliée à :

3.2.2.1 une perte (un dossier mal classé);

3.2.2.2 un vol (un ordinateur portatif volé); ou

3.2.2.3 une erreur (une lettre adressée à un destinataire est télécopiée à la mauvaise personne); et

3.2.2.4 la disposition non autorisée et non sécuritaire de renseignements personnels sur la santé (un dossier non-décheté laissé dans la poubelle).

## **4.0 PROCÉDURE**

### **4.1 Gestion des atteintes à la vie privée**

Tout membre du personnel qui se rend compte d'une atteinte à la vie privée se doit d'agir immédiatement. Les deux priorités sont de limiter l'atteinte et d'en aviser quiconque peut en être touché.

#### **4.1.1 Confinement**

4.1.1.1 Identifier l'ampleur de l'atteinte à la vie privée et prendre les mesures nécessaires pour la limiter. Si l'atteinte en est une sérieuse, prière de contacter le supérieur immédiat et le directeur des soins dès que possible (par téléphone ou courriel).

#### **4.1.2 Pratiques exemplaires**

4.1.2.1 Récupérer les exemplaires papiers de tout renseignement personnel sur la santé qui a été divulgué.

4.1.2.2 Vous assurer que la personne non autorisée à recevoir les renseignements n'a pas reproduit ou conservé des copies. Obtenir les coordonnées de cette personne au cas où un suivi s'impose de votre part.

4.1.2.3 Préciser (par téléphone et/ou par écrit, selon le cas approprié) à l'individu dont le droit à la vie privée n'a pas été respecté, quels renseignements et quelle quantité de renseignements personnels sur la santé ont été touchés.

4.1.2.4 Expliquer (par téléphone et/ou par écrit, selon le cas approprié) à l'individu quelles démarches immédiates et à long terme ont été entreprises par vous et d'autres afin de remédier à ce manquement.

4.1.2.5 Aviser le supérieur immédiat (verbalement ou par écrit), ainsi que le directeur des soins, de l'atteinte. Avant d'en aviser le(la) résident(e), le (la) client(e), consulter le directeur des soins.

### **4.2 Règlement d'une plainte relative à la vie privée**

**4.2.1** Un individu peut porter plainte concernant la conformité de la MMH à ses politiques, ses procédures et ses pratiques de protection des renseignements personnels en écrivant au :

Responsable de la confidentialité  
Maison McCulloch Hospice  
1028, chemin South Bay  
Sudbury, ON  
P3E 6J7

**4.2.2** La plainte écrite doit fournir :

4.2.2.1 suffisamment de détails pour permettre une enquête, et

4.2.2.2 les coordonnées permettant de communiquer avec la personne qui porte plainte.

**4.2.3** Dès le dépôt d'une plainte, le responsable de la confidentialité, ou la personne désignée, envoie un accusé de réception, indiquant :

4.2.3.1 que la plainte a été reçue,  
4.2.3.2 et expliquant en détails le processus de traitement des plaintes.

- 4.2.4** Lorsque la plainte touche le traitement d'une demande d'accès ou une demande de correction par la MMH, le responsable de la confidentialité ou la personne désignée fera enquête.
- 4.2.5** Le responsable de la confidentialité ou la personne désignée travaillera à la résolution de la plainte, de concert avec les parties impliquées.
- 4.2.6** Le responsable de la confidentialité ou la personne désignée répond à la plainte dans un délai prescrit, tel que convenu dans la politique de la gestion des plaintes.
- 4.2.7** Le responsable de la confidentialité ou la personne désignée fournira une réponse écrite à la personne qui porte plainte, tout en résumant la nature et les conclusions de l'enquête, et, le cas échéant, fait état des mesures prises par la MMH en réponse à la plainte. La réponse peut inclure, sans toutefois s'y limiter, la modification de ses politiques, ses procédures et ses pratiques sur la confidentialité.
- 4.2.8** Le responsable de la confidentialité ou la personne désignée :
- 4.2.8.1 documente toutes les plaintes;
  - 4.2.8.2 fournit les données sur toutes les plaintes aux niveaux appropriés de l'organisation;
  - 4.2.8.3 se réserve le droit de faire appel au Conseil d'administration de la MMH, si nécessaire, aux fins de résolution; et
  - 4.2.8.4 remet un sommaire annuel de toutes les plaintes au Conseil d'administration de la MMH. (Ce sommaire ne contient aucun renseignement de nature privée, personnelle ou confidentielle sur les résident(e)s et client(e)s.