
Guide pratique pour l'application des mesures de protection des
informations et renseignements personnels détenus par les
établissements et organismes du réseau de la santé et des
services sociaux

Responsable du projet

Pierre Trudel

Équipe de réalisation

Cynthia Chassigneux, Étienne Michaud et Richard E. Langelier,

Chaire L.R Wilson sur le droit des technologies de l'information et du commerce
électronique

Centre de recherche en droit public

Université de Montréal

Mars 2004

Introduction

Dossiers de l'utilisateur

Collecte des renseignements personnels

Finalité et collecte des renseignements personnels

- Collecte des seuls renseignements nécessaires
- Collecte auprès de la personne concernée
- Collecte auprès d'un tiers
- Informations quant aux raisons de la collecte
- Renseignements collectés lors de l'admission ou de l'inscription

Consentement et collecte des renseignements personnels

- Consentement implicite à la création
- Consentement substitué en cas d'urgence

Confidentialité et collecte des renseignements personnels

- Règle de confidentialité
- Exceptions à la confidentialité

L'accès aux renseignements personnels

Finalité et accès aux renseignements personnels

- Droits d'accès de tout usager de 14 ans et plus
- Restrictions au droit d'accès de tout usager de 14 ans et plus
- Droit d'accès des personnes oeuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux
- Droit d'accès des personnes physiques ou morales autorisées par la loi
- Limites aux droits d'accès des renseignements détenus par la Régie de l'assurance maladie

Consentement et accès aux renseignements personnels

- Consentement à l'accès nécessaire
- Consentement à l'accès non nécessaire
- Cas de la recherche, de l'étude et de l'enseignement

Confidentialité et accès aux renseignements personnels

- Maintien de la confidentialité lors de la consultation des dossiers
- Mise en place de mesures de sécurité
- Contrôle des accès

La communication des renseignements personnels

Finalité et communication des renseignements personnels

- Intégrité du dossier
- Nécessité de la communication
- Cas des renseignements utilisés et communiqués à l'extérieur du Québec

Consentement et communication des renseignements personnels

- Communication avec le consentement de l'utilisateur
- Communication faisant suite à une renonciation implicite de l'utilisateur à la confidentialité de son dossier
- Application d'une loi
- Ordre d'un tribunal
- Ordre d'un coroner

Confidentialité et communication des renseignements personnels

- Respect des normes et standards en matière de confidentialité

La modification des renseignements personnels

Finalité et modification des renseignements personnels

- Obligations des professionnels de la santé
- Obligations des CHSLD
- Obligations des CPEJ
- Obligations des CH
- Obligations des CLSC
- Obligations des CR

Consentement et modification des renseignements personnels

- Consentement implicite

Confidentialité et modification des renseignements personnels

- Maintien de la confidentialité
- Exceptions découlant de l'application d'une loi ou d'un ordre du tribunal

La conservation des renseignements personnels

Finalité et conservation des renseignements personnels

- Maintien de l'intégrité et de la confidentialité
- Respect du calendrier de conservation
- Règle particulière

Consentement et conservation des renseignements personnels

- Consentement non nécessaire aux fins de conservation

Confidentialité et conservation des renseignements personnels

- Maintien de la confidentialité lors de la conservation
- Conservation confiée à un prestataire de service

La destruction des renseignements personnels

Dossiers de plainte et de révision

Dossiers du Chef de département clinique

Dossiers du CMDP

Dossiers du comité des usagers

Dossiers du Curateur public

Dossiers d'adoption

Dossiers des instances de protection de la jeunesse

Guide pratique pour l'application des mesures de protection des informations et renseignements personnels détenus par les établissements et organismes du réseau de la santé et des services sociaux

Guide

Objectifs

Dossiers

Le *Guide* a pour objectif de présenter et d'expliquer les principes devant prévaloir lors du cycle relatif au traitement des renseignements personnels, soit de leur collecte à leur destruction.

Plan du site

Ces principes trouvent application quel que soit le support envisagé, le passage d'un support à un autre ne change pas les règles afférentes ou les obligations des utilisateurs d'informations et renseignements personnels.

La protection des renseignements personnels dans le réseau de la santé et des services sociaux ne se limite pas aux seuls dossiers d'utilisateurs. La protection doit également s'entendre pour d'autres types de dossiers, par exemple les dossiers de plainte de l'utilisateur, les dossiers du chef de département clinique, les dossiers du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, les dossiers du comité des usagers, les dossiers du Curateur public, les dossiers d'adoption, les dossiers des instances de protection de la jeunesse.

Le présent *Guide* ne prétend pas offrir une analyse détaillée de chacune des lois applicables au réseau de la santé et des services sociaux en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels.

Clientèle visée

Le *Guide* s'adresse aux utilisateurs d'informations et de renseignements personnels, afin de les aider dans leurs décisions concernant un usager du réseau de la santé et des services sociaux.

Utilisation du *Guide*

Pour rendre les décisions inhérentes à l'accomplissement de leurs tâches, les utilisateurs d'informations et renseignements personnels peuvent effectuer leurs recherches dans le présent *Guide* à l'aide soit de la boîte de navigation, soit des hyperliens contenus dans chacune des pages du présent *Guide*.

- **À partir de la boîte de navigation** : La boîte de navigation affiche un aperçu de la hiérarchie du guide et indique l'endroit

où l'utilisateur se trouve actuellement. Cette liste est utilisée pour remonter à un niveau supérieur de la hiérarchie.

La boîte de navigation comprend trois éléments : [Guide](#), [Dossiers](#), [Plan du site](#). Le premier consiste en une brève introduction au présent *Guide*. Le second est le point d'entrée pour commencer la consultation des informations concernant les différents dossiers détenus par un établissement ou un organisme du réseau de la santé et des services sociaux. Le troisième affiche une table des matières permettant d'accéder directement à l'ensemble des ressources du guide.

- **À partir des liens hypertextes** : La navigation, par le biais des liens hypertextes, se fait en cliquant avec la souris sur les liens indiqués par leur couleur contrastée.

Concernant le dossier de l'utilisateur, la consultation repose sur trois étapes. Tout d'abord, il faut sélectionner un des cycles de vie relatifs au traitement des renseignements personnels dans le cadre du dossier choisi. Le guide en identifie six: la collecte, l'accès / la consultation, la communication / la transmission, la modification / la rectification, la conservation et la destruction.

Enfin, il faut choisir un des principes pour lequel on désire obtenir des règles particulières: soit la confidentialité, le consentement ou la finalité. On accède alors à une liste de règles, de droits et obligations, et de détails concernant spécifiquement le cycle de vie et le principe choisis. Dans certains cas, un élément comporte un ensemble volumineux de règles. Un hyperlien, à la suite du texte, offre alors la possibilité d'accéder à la rubrique "Plus de détails sur" cet élément.

Dossiers des établissements et organismes du réseau de la santé et des services sociaux

Guide

Dans le réseau de la santé et des services sociaux, la protection des renseignements personnels doit s'envisager à l'égard de l'ensemble des dossiers détenus par les établissements et organismes.

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur** Seront donc envisagés dans le présent *Guide* les dossiers suivants :

- **Dossiers de plainte et de révision**

Dossier de l'utilisateur

- **Dossiers du Chef de département clinique**

Le dossier de l'utilisateur peut se définir comme étant tout dossier devant être constitué lors de l'inscription d'un usager dans un établissement. Dans ce dossier est colligée toute information pertinente sur les soins et services reçus par l'utilisateur.

- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**

Dossier de plainte et de révision

- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossier des instances de protection de la jeunesse**

Le dossier de plainte et de révision de l'utilisateur peut se définir comme étant tout dossier constitué suite à la plainte d'un usager quant aux services ou soins qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestations de ses services.

Dossier du Chef de département clinique

Plan du site

Le dossier du Chef de département clinique peut se définir comme étant tout dossier concernant l'exercice des fonctions de surveillance quant à l'exercice de la médecine, de l'art dentaire et pharmaceutique dans un département donné d'un établissement.

Dossier du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

Le dossier du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens peut se définir comme étant tout dossier ouvert à la suite d'une plainte d'un usager à l'encontre des médecins, dentistes et pharmaciens membres du conseil, eu égard aux mesures disciplinaires devant être prises à leur encontre.

Il peut également retracer les fonctions du conseil quant à la nécessité de rendre des services adéquats et efficaces aux usagers, mais aussi quant à l'organisation et aux ressources dont dispose un établissement.

Dossier du comité des usagers

Le dossier du comité des usagers peut se définir comme étant tout dossier constitué afin d'aider un usager dans le respect de ses droits et de ses intérêts auprès d'un établissement ou de toute autorité compétente.

Dossier du Curateur public

Le dossier du Curateur public peut se définir comme étant tout dossier devant être constitué pour chacune des personnes représentées dans ses droits par le Curateur public ou pour chacune des personnes dont ce dernier administre les biens.

Dossier d'adoption

Le dossier d'adoption, constitué de documents judiciaires et administratifs, peut se définir comme étant tout dossier concernant la procédure d'adoption d'un enfant domicilié au ou hors du Québec.

Dossiers des instances de protection de la jeunesse

Les dossiers des instances de protection de la jeunesse contiennent toutes informations relatives à un enfant dont la sécurité ou le développement est ou peut être considéré comme compromis.

Le dossier de l'utilisateur

Guide

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**

- **Collecte**
- **Accès / Consultation**
- **Communication / Transmission**
- **Modification / Rectification**
- **Conservation**
- **Destruction**

- **Dossiers de plainte et de révision**

- **Dossiers du Chef de département clinique**

- **Dossiers du CMDP**

- **Dossiers du comité des usagers**

- **Dossier du Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

- **Dossier des instances de protection de la jeunesse**

Plan du site

Les informations contenues dans un dossier d'utilisateur doivent faire l'objet d'une attention particulière. Ces informations constituent des renseignements personnels et confidentiels qu'il convient de protéger dès l'instant où ils sont collectés auprès de la personne concernée ou des tiers agissant en son nom.

Cette protection, s'appliquant quel que soit le support envisagé, doit prévaloir tout au long du cycle relatif au traitement des renseignements personnels, soit de leur collecte à leur destruction.

Collecte

La collecte vise toutes les situations dans lesquelles un établissement ou un organisme acquiert la maîtrise d'une information ou d'un document comportant ou étant susceptible de comporter des renseignements personnels ou confidentiels.

Accès / Consultation

L'accès ou la consultation doit s'entendre comme étant la possibilité pour certaines personnes, y compris la personne concernée, de prendre connaissance, en tout ou en partie, du contenu du dossier.

Communication / Transmission

La communication ou la transmission peut concerner la totalité ou une partie des informations et renseignements personnels contenus dans un dossier d'utilisateur. Cette communication ou cette transmission se fait, sauf exceptions, avec le consentement de la personne concernée. Il est néanmoins possible de communiquer ou de transmettre un renseignement personnel sans le consentement de cette dernière, dans le but de répondre aux exigences d'une loi ou à l'ordre d'un tribunal.

Modification / Rectification

La modification correspond non seulement à l'ajout d'un renseignement au dossier existant, mais aussi à la rectification des renseignements qui y sont contenus.

Conservation

La conservation doit s'entendre tant de la conservation elle-même que de l'archivage des renseignements personnels contenus dans un dossier d'utilisateur.

Destruction

La destruction doit intervenir lorsque l'objet pour lequel les renseignements personnels ont été collectés est atteint.

La collecte des renseignements personnels dans le cadre du dossier de l'utilisateur

Guide

Lors de la création d'un dossier d'utilisateur, les établissements doivent collecter des renseignements personnels auprès de la personne concernée ou de tout tiers agissant en son nom.

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
 - **Collecte**
 - **Accès / consultation**
 - **Communication / Transmission**
 - **Modification / Rectification**
 - **Conservation**
 - **Destruction**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossier des instances de protection de la jeunesse**

La collecte de ces renseignements personnels doit respecter les principes suivants :

- **Finalité** : L'établissement ne doit collecter que les renseignements personnels nécessaires à la réalisation de sa mission, et il doit informer la personne concernée des raisons de la collecte.
- **Consentement** : Pour collecter des renseignements personnels, l'établissement doit, en principe, obtenir le consentement de la personne concernée. Toutefois, dans certaines situations, il n'est pas nécessaire d'obtenir le consentement de cette dernière.
- **Confidentialité** : Les renseignements personnels collectés lors de la création d'un dossier d'utilisateur doivent demeurer confidentiels.

Plan du site

Finalité et collecte des renseignements personnels

Guide

Collecte des seuls renseignements nécessaires

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
 - **Collecte**
 - **Finalité**
 - **Consentement**
 - **Confidentialité**
 - **Accès / Consultation**
 - **Communication / Transmission**
 - **Modification / Rectification**
 - **Conservation**
 - **Destruction**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossier des instances de protection de la jeunesse**

Lors de la création d'un dossier d'utilisateur, seuls les renseignements personnels nécessaires à l'admission ou à l'inscription d'un usager dans un établissement, tel que définit dans les normes législatives ou réglementaires, doivent être collectés auprès de la personne concernée.

Outre cette obligation, il revient aux professionnels concernés de décider de la pertinence de collecter les renseignements nécessaires à leur mission.

Seront ainsi collectés lors de l'admission ou de l'inscription d'un usager, ses nom et prénom, son adresse, son lieu de naissance, les nom et prénom de son père et de sa mère, sa date de naissance, son sexe, les trois premiers éléments du code postal de son domicile.

Collecte auprès de la personne concernée

En principe, les renseignements personnels nécessaires à la création d'un dossier d'utilisateur doivent être collectés auprès de l'utilisateur lui-même.

Collecte auprès d'un tiers

Dans certains cas, la collecte de renseignements personnels ne pourra s'effectuer auprès de la personne concernée. Parmi ces cas, on retrouve les situations d'urgence, ou encore celles où l'utilisateur n'a pas la capacité de donner de tels renseignements soit en raison de la maîtrise de ses facultés, soit de son état mental, par exemple.

Dans ces circonstances, en plus de collecter les renseignements concernant l'utilisateur, les nom et prénom du tiers agissant au nom de l'utilisateur pourront être nécessaires à la gestion du dossier de l'utilisateur.

Informations quant aux raisons de la collecte

Lors de la collecte des renseignements personnels, l'établissement doit, en principe, informer la personne des raisons de la collecte, des catégories de personne qui auront accès aux renseignements, du caractère obligatoire ou facultatif de la demande, des conséquences pour la personne de refuser de communiquer ses renseignements personnels, et des droits de consultation et de modification lui étant accordés.

Plan du site

Renseignements collectés lors de l'admission ou de l'inscription

Lors de l'admission ou de l'inscription d'un usager dans un établissement, il est possible d'exiger de l'usager différents renseignements.

[Plus de détails sur « Renseignements collectés lors de l'admission ou de l'inscription »](#)

Détails sur «Renseignements collectés lors de l'admission ou de l'inscription»

Lors de l'admission ou de l'inscription d'un usager dans un établissement, sont généralement requis de l'usager :

- ses nom et prénom;
- son adresse;
- les trois premiers éléments du code postal de son domicile, tel qu'attribué par la Société canadienne des postes;
- son lieu de naissance;
- son sexe, et
- les nom et prénom de son père et de sa mère.

Ces renseignements personnels collectés lors de l'admission ou de l'inscription d'un usager seront complétés par les informations détenues par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, étant entendu que le contenu de ces dossiers varie en fonction desdits établissements. Ainsi, peuvent être notamment inscrits :

- l'évaluation médicale, psychosociale, ou d'autonomie de l'usager;
- les ordonnances;
- les demandes et les rapports de consultations;
- les documents attestant le consentement de l'usager à la prise par l'établissement de photographies, films ou enregistrements le concernant;
- une copie de la déclaration de décès.

[Retour au résumé](#)

Consentement et collecte des renseignements personnels

Guide

Consentement implicite à la création d'un dossier

Dossiers

Il est généralement reconnu qu'en communiquant ses renseignements personnels lors de la création d'un dossier, l'utilisateur consent à la constitution de ce dernier.

• Dossiers de l'utilisateur

- **Collecte**
- **Finalité**
- **Consentement**
- **Confidentialité**

Toutefois, ce consentement ne vaut pas forcément pour les autres cycles relatifs à la gestion du dossier. C'est pourquoi, l'établissement doit informer l'utilisateur, lors de la création d'un dossier, des fins pour lesquelles les renseignements sont collectés.

• Accès /

Consultation

• Communication

/ Transmission

• Modification

/Rectification

• Conservation

• Destruction

Ainsi, si un établissement veut utiliser les renseignements collectés à des fins autres que celles prévues initialement, il doit en informer l'utilisateur, afin que ce dernier puisse exprimer son accord ou son désaccord.

Consentement substitué en cas d'urgence

• Dossiers de plainte et de révision

En cas d'urgence ou d'incapacité, le consentement de l'utilisateur peut être difficile, voire impossible, à obtenir. Dans ces circonstances, il est permis de demander le consentement des tiers agissant en son nom.

• Dossiers du Chef de département clinique

• Dossiers du CMDP

• Dossiers du comité des usagers

• Dossier du Curateur public

• Dossier d'adoption

• Dossier des instances de protection de la jeunesse

Plan du site

Confidentialité et collecte des renseignements personnels

Guide

Règle de confidentialité

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
 - **Collecte**
 - **Finalité**
 - **Consentement**
 - **Confidentialité**
 - **Accès / Consultation**
 - **Communication / Transmission**
 - **Modification / Rectification**
 - **Conservation**
 - **Destruction**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Les renseignements personnels collectés lors de la création d'un dossier d'utilisateur doivent demeurer confidentiels. Obligation est donc faite aux personnes oeuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux, que celles-ci soient ou non soumises à un code de déontologie professionnel, de respecter la confidentialité des renseignements dont elles ont connaissance.

Cette obligation doit s'accompagner de mesures administratives, techniques et matérielles mises en place par les établissements pour assurer la confidentialité des dossiers d'utilisateur.

Exceptions à la confidentialité

La confidentialité, et par conséquent l'accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier d'utilisateur, peut être levée dans plusieurs cas, avec ou sans le consentement de la personne concernée.

Plan du site

L'accès aux renseignements personnels

Guide

Afin d'assurer l'efficacité des soins prodigués et leur pertinence, ainsi que le droit de l'utilisateur à être informé, il est reconnu, sous certaines conditions, un droit d'accès ou de consultation :

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**

- **Collecte**
- **Accès /**

- **Consultation**

- **Finalité**
- **Consentement**
- **Confidentialité**

- **Communication / Transmission**

- **Modification / Rectification**
- **Conservation**
- **Destruction**

- **Dossiers de plainte et de révision**

- **Dossiers du Chef de département clinique**

- **Dossiers du CMDP**

- **Dossiers du comité des usagers**

- **Dossier du Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Plan du site

- aux usagers de 14 ans et plus;
- aux personnes oeuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux;
- aux personnes physiques ou morales autorisées par la loi.

L'exercice de ce droit doit permettre de prendre connaissance des renseignements détenus par l'établissement ou l'organisme, soit directement sur place, soit en faisant appel aux technologies de l'information.

Un tel droit n'est pas reconnu à l'utilisateur de moins de 14 ans, sauf par l'intermédiaire de son avocat, dans le cadre d'une procédure judiciaire.

L'exercice du droit d'accès doit répondre aux principes suivants :

- **Finalité** : L'établissement ou l'organisme ne doit permettre l'accès ou la consultation que des seuls renseignements nécessaires, eu égard à l'objet de la demande. Ainsi, sauf en ce qui concerne l'utilisateur, l'accès ou la consultation du dossier de l'utilisateur doit être justifié par les tâches, les fonctions, les services, ou les mandats incombant à la personne qui en sollicite l'accès ou la consultation.
- **Consentement** : En principe, l'accès ou la consultation d'un dossier d'utilisateur requiert le consentement de ce dernier. Toutefois, dans certaines situations, la loi permet l'accès ou la consultation des renseignements contenus dans un dossier sans qu'il soit nécessaire d'obtenir le consentement de la personne concernée.
- **Confidentialité** : L'accès ou la consultation des dossiers d'utilisateurs doit se faire en assurant, en tout temps, la confidentialité des renseignements personnels qui y sont contenus. Et, tous les documents contenus dans un dossier d'utilisateur, quel que soit sa nature ou son contenu, sont confidentiels.

Finalité et accès des renseignements personnels

Guide

Droit d'accès de tout usager de 14 ans et plus

Dossiers

Tous les renseignements et documents contenus dans le dossier d'un usager de 14 ans et plus sont accessibles à ce dernier, sur demande, et ce, dans les plus brefs délais.

- **Dossiers de l'usager**

- **Collecte**

- **Accès /**

- **Consultation**

- **Finalité**

- **Consentement**

- **Confidentialité**

- **Communication**

- **/ Transmission**

- **Modification /**

- **Rectification**

- **Conservation**

- **Destruction**

- **Dossiers de plainte et de révision**

- **Dossiers du Chef de département clinique**

- **Dossiers du CMDP**

- **Dossiers du comité des usagers**

- **Dossier du Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Dès lors, si l'usager en exprime le besoin, l'établissement ou l'organisme doit lui procurer l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre les renseignements et documents contenus dans le dossier.

Restrictions au droit d'accès de tout usager de 14 ans et plus

L'accès au dossier peut être refusé à l'usager suite à un avis médical ou en vue de protéger le droit des tiers.

Plus de détails sur «Restrictions au droit d'accès de tout usager de 14 ans et plus»

Droit d'accès des personnes oeuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux

Aux fins du suivi médical, les personnes oeuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux ont accès aux seuls renseignements et documents contenus dans le dossier d'un usager nécessaires à la réalisation de ces fins.

L'exercice de ce droit d'accès doit, en principe, se faire avec le consentement de la personne concernée. Mais des exceptions sont prévues par les normes juridiques applicables au secteur de la santé et des services sociaux québécois

Droit d'accès des personnes physiques ou morales autorisées par la loi

Dans certaines circonstances, un établissement ou un organisme peut accorder un droit d'accès aux personnes physiques ou morales autorisées par la loi, par exemple :

- au titulaire de l'autorité parentale ;
- au tuteur, au Curateur, au mandataire ou à la personne qui peut consentir aux soins d'un usager;
- aux héritiers, aux légataires particuliers et aux représentants légaux d'un usager décédé;

Plan du site

- à la personne ayant droit au paiement d'une prestation, en vertu d'une police d'assurance sur la vie de l'utilisateur ou d'un régime de retraite de l'utilisateur;
- au conjoint, aux ascendants ou aux descendants directs d'un utilisateur décédé;
- au professionnel autorisé à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche;
- au commissaire local à la qualité des services;
- au médecin examinateur;
- au comité de révision;
- au commissaire régional à la qualité des services;
- à l'expert externe mandaté par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens;
- à l'inspecteur mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- au directeur de santé publique;
- au directeur de la protection de la jeunesse;
- à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse;
- aux représentants d'un ordre professionnel;
- au gouvernement.

[Plus de détails sur «Droit d'accès des personnes physiques ou morales autorisées par la loi»](#)

Limites aux droits d'accès des renseignements détenus par la Régie de l'assurance maladie

En vertu de la *Loi sur l'assurance maladie*, la personne qui a fourni ou reçu un service assuré par la Régie, de même que son avocat ou ses représentants dûment autorisés, ou agissant pour elle en vertu de la loi, ont accès aux seuls renseignements suivants :

- la date à laquelle ce service a été fourni;
- le nom et l'adresse de la personne qui a fourni ce service;
- les sommes payées par la Régie pour ce service et le nom des personnes à qui elles ont été payées.

Détails sur «Droit d'accès des personnes physiques ou morales autorisées par la loi»

Le titulaire de l'autorité parentale.

En principe, cette personne a accès, dans les plus brefs délais, au dossier de l'utilisateur. Toutefois, l'établissement doit refuser l'accès à cette personne dans deux cas :

- si l'utilisateur est âgé de moins de 14 ans et qu'il fait l'objet d'une intervention au sens de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;
- si l'utilisateur âgé de 14 ans et plus s'oppose à la communication de son dossier.

Par ailleurs, si le titulaire de l'autorité parentale en exprime le besoin, l'établissement doit lui procurer l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre les renseignements et documents contenus dans le dossier.

Le tuteur, le Curateur, le mandataire ou la personne qui peut consentir aux soins d'un usager.

L'établissement doit permettre l'accès à ces personnes, dans la mesure où la communication est nécessaire à l'exercice de leurs pouvoirs, et ce, dans les plus brefs délais.

Si ces personnes en expriment le besoin, l'établissement doit leur procurer l'assistance d'un professionnel qualifié pour les aider à comprendre les renseignements et documents contenus dans le dossier.

Au titre de Curateur, le Curateur public peut, à toute heure raisonnable ou en tout temps, en cas d'urgence, avoir accès aux renseignements contenus dans le dossier d'utilisateur, d'une personne inapte ou protégée, détenu par un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. Il peut également faire une copie dudit dossier. (Concernant le dossier devant être maintenu par le Curateur public, voir « [Dossier du Curateur public](#) »)

Les héritiers, les légataires particuliers et les représentants légaux d'un usager décédé.

L'établissement ou l'organisme doit permettre l'accès à ces personnes, dans la seule mesure où la communication est nécessaire à l'exercice de leurs droits à ce titre, et ce, dans les plus brefs délais.

Par ailleurs, la personne ayant droit au paiement d'une prestation, en vertu d'une police d'assurance sur la vie de l'utilisateur ou d'un régime de retraite de l'utilisateur, a également droit d'accès au dossier de l'utilisateur, aux mêmes conditions que celles énoncées précédemment.

Le conjoint, les ascendants ou les descendants directs d'un usager décédé.

L'établissement doit donner accès, dans les plus brefs délais, aux renseignements relatifs à la cause du décès de l'utilisateur, à moins que

l'utilisateur n'ait consigné par écrit, à son dossier, son refus d'accorder ce droit d'accès.

Toutefois, les ascendants ou les descendants directs d'un usager décédé ont, malgré le refus exprimé par l'utilisateur décédé, droit d'accès aux renseignements contenus dans le dossier de l'utilisateur, dans la seule mesure où cette communication est nécessaire pour vérifier l'existence d'une maladie génétique ou d'une maladie à caractère familial.

Les professionnels autorisés à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche

Le directeur des services professionnels d'un établissement ou, à défaut d'un tel directeur, le directeur général peut autoriser un professionnel à prendre connaissance du dossier d'un usager, à des fins d'étude, d'enseignements ou de recherche, et ce, sans le consentement de la personne concernée. (Voir « [Consentement et accès aux renseignements personnels](#) »)

Le commissaire local à la qualité des services

Le commissaire local à la qualité des services a accès aux renseignements contenus dans le dossier de l'utilisateur qu'il juge utile à l'exercice de ses fonctions, à l'exception de ceux contenus dans les dossiers du [Chef de département clinique](#) et du [Conseil des médecins, pharmaciens et dentistes](#).

Le médecin examinateur

Le médecin examinateur a accès aux renseignements requis pour l'exercice de ses fonctions et contenus dans le dossier de l'utilisateur. (Voir « [Consentement et communication des renseignements personnels](#) »)

Le comité de révision

Le comité de révision, ou un de ses membres, peut avoir accès aux renseignements jugés pertinents pour l'exercice de ses fonctions et contenus dans le dossier de l'utilisateur. (Voir « [Consentement et communication des renseignements personnels](#) »)

Le commissaire régional à la qualité des services

Le commissaire régional à la qualité des services a accès aux renseignements contenus dans le dossier de l'utilisateur, qu'il juge utile à l'exercice de ses fonctions, à l'exception de ceux contenus dans les dossiers du [Chef de département clinique](#) et du [Conseil des médecins, pharmaciens et dentistes](#).

L'expert externe mandaté par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

Pour assurer la qualité et la pertinence des actes posés dans un centre exploité par un établissement, le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens peut, avec l'autorisation du conseil d'administration, mandater un expert externe, qui aura accès au dossier des usagers, lorsque les renseignements qu'il contient sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

L'inspecteur mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux

Sur mandat du ministre de la Santé et des Services sociaux, un inspecteur peut avoir accès à tout renseignement jugé utile pour examiner les activités se déroulant dans un établissement ou dans toute installation où un permis est exigé du ministère. À cette fin, il peut exiger tout renseignement relatif à l'application de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, ce qui inclus le dossier de l'utilisateur.

Le directeur de santé publique

Toute personne, tout ministère, organisme ou établissement doit donner accès au directeur de santé publique, agissant dans le cadre de ses mandats, à tout document contenant des renseignements personnels ou confidentiels.

Le directeur de la protection de la jeunesse

Suite à un signalement qu'un enfant est victime d'abus sexuels ou est soumis à des mauvais traitements physiques ou dont la santé physique est menacée par l'absence de soins appropriés, le directeur de la protection de la jeunesse peut consulter sur place le dossier détenu par un établissement sur cet enfant et en tirer une copie. (Voir « [Les dossiers des instances de protection de la jeunesse](#) »)

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Les établissements doivent donner accès à leurs dossiers à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse lorsqu'elle enquête sur l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. (Voir « [Les dossiers des instances de protection de la jeunesse](#) »)

Les représentants d'un ordre professionnel

Pour permettre aux représentants d'un ordre professionnel d'exercer leur mandat, les établissements doivent leur permettre d'accéder au dossier des usagers.

Le gouvernement

Dans le cadre d'une déclaration d'état d'urgence sanitaire, toute personne, ministère ou organisme doit donner accès au gouvernement à tout document ou à tout renseignement en sa possession, même s'il s'agit d'un renseignement personnel ou confidentiel.

[Retour au résumé](#)

Détails sur «Restrictions au droit d'accès de tout usager de 14 ans et plus»

Sur avis médical

Un établissement ou une entreprise de services professionnels dans le domaine de la santé – telle une clinique privée – peut refuser temporairement l'accès au dossier de l'utilisateur, si un professionnel de la santé est d'avis que cette communication peut entraîner un préjudice grave à la santé de l'utilisateur.

Par préjudice grave, il convient d'entendre tout impact négatif, risquant de compromettre ou de porter atteinte à la relation thérapeutique entre le professionnel de la santé et l'utilisateur, et de faire reculer l'utilisateur dans sa démarche de consolidation ou de guérison de sa lésion ou de sa maladie. Par conséquent, la seule fragilité de la personne ne saurait être une raison suffisante pour refuser à l'utilisateur un accès à son dossier.

L'établissement, qui a ainsi refusé l'accès, doit déterminer le moment où le dossier pourra être communiqué à l'utilisateur sans danger de préjudice grave pour sa santé.

En vue de protéger le droit des tiers

Un établissement doit refuser à l'utilisateur d'accéder à son dossier si, par l'exercice de ce droit, l'identité du tiers qui a fourni des informations sur l'utilisateur pourrait être révélée.

Toutefois, cette interdiction ne s'applique pas si :

- le tiers en question a consenti par écrit à ce que le renseignement et sa provenance soient révélés à l'utilisateur;
- le renseignement a été fourni par un professionnel de la santé

ou des services sociaux, un employé d'un établissement, un stagiaire ou un résident en médecine dans l'exercice de ses fonctions.

[Retour au résumé](#)

Consentement et accès aux renseignements personnels

Guide

Consentement à l'accès nécessaire

Dossiers

En principe, l'accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier d'utilisateur exige le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom.

- **Dossiers de l'utilisateur**

- **Collecte**
- **Accès /**

Consultation

- **Finalité**
- **Consentement**
- **Confidentialité**

• **Communication / Transmission**

- **Modification / Rectification**

- **Conservation**
- **Destruction**

- **Dossiers de plainte et de révision**

- **Dossiers du Chef de département clinique**

- **Dossiers du CMDP**

- **Dossiers du comité des usagers**

- **Dossier du Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Consentement à l'accès non nécessaire

Toutefois, l'accès peut s'envisager sans le consentement de l'utilisateur en vue de répondre à un ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions, dans les cas où la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit que la communication de renseignements contenus dans le dossier peut être requise d'un établissement ou dans le cas où un renseignement est communiqué pour l'application de la *Loi sur la santé publique* ou lorsqu'une autre loi le prévoit ou lorsque le droit autrement le prévoit. (Voir « [Consentement et communication des renseignements personnels](#) »)

Cas de la recherche, de l'étude et de l'enseignement

En principe, l'utilisateur doit consentir, par écrit, à une demande d'accès à son dossier d'utilisateur pour des fins de recherche. Son consentement doit être libre et éclairé, et accordé pour une activité précise.

Toutefois, le directeur des services professionnels d'un établissement ou, à défaut d'un tel directeur, le directeur général peut autoriser un professionnel à prendre connaissance du dossier d'un utilisateur à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche, sans le consentement de l'utilisateur. Dans ces cas, certaines conditions doivent au préalable être réunies.

Plus de détails sur «[Cas de la recherche, de l'étude et de l'enseignement](#)»

Plan du site

Détails sur «Cas de la recherche, de l'étude et de l'enseignement »

Avant d'accorder une autorisation à un professionnel, le directeur des services professionnels d'un établissement doit s'assurer que la demande répond aux critères suivants :

- l'usage projeté n'est pas frivole, et que les fins recherchées ne peuvent être atteintes que si les renseignements sont communiqués sous une forme nominative;

- les renseignements nominatifs seront utilisés d'une manière qui en assure le caractère confidentiel.

Si ces critères ne sont pas remplis ou si le projet ne respecte pas les normes d'éthique ou d'intégrité scientifique généralement reconnues, l'autorisation ne doit pas être donnée ou peut être retirée.

Dans tous les cas, l'autorisation est donnée pour une durée limitée et elle peut être assortie de conditions.

L'autorisation peut être révoquée en tout temps, si le directeur des services professionnels a des raisons de croire que le professionnel autorisé ne respecte pas le caractère confidentiel des renseignements obtenus ou les normes d'éthique ou d'intégrité scientifique généralement reconnues.

[Retour au résumé](#)

Confidentialité et accès aux renseignements personnels

Guide

Maintien de la confidentialité lors de la consultation des dossiers

Dossiers

L'accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier d'utilisateur doit permettre de préserver la confidentialité de ceux-ci.

- **Dossiers de l'utilisateur**

- **Collecte**
- **Accès /**

Consultation

- **Finalité**
- **Consentement**
- **Confidentialité**

- **Communication / Transmission**

- **Modification /**

Rectification

- **Conservation**
- **Destruction**

- **Dossiers de plainte et de révision**

- **Dossiers du Chef de département clinique**

- **Dossiers du CMDP**

- **Dossiers du comité des usagers**

- **Dossier du Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Plan du site

Mise en place de mesures de sécurité

Par conséquent, la personne responsable de l'accès aux dossiers d'utilisateurs doit prendre des mesures de sécurité propres à en assurer la confidentialité.

[Plus de détails sur « Mise en place de mesures de sécurité »](#)

Contrôle des accès

Un contrôle des accès doit être exercé, notamment au moyen d'un procédé de visibilité réduite ou d'un procédé qui empêche une personne non autorisée de prendre connaissance d'un renseignement ou d'avoir accès aux documents ou aux composantes qui permettent d'y accéder.

Détails sur « Mise en place de mesures de sécurité »

Les établissements doivent développer les mesures de sécurité minimales suivantes :

- Un mécanisme d'autorisation doit être mis en place, afin de limiter aux seules personnes autorisées la consultation des documents comportant des renseignements personnels ou confidentiels.
- Les accès doivent être journalisés. La journalisation doit permettre de connaître l'identité de l'utilisateur, le nom du fichier auquel cet utilisateur a eu accès, l'acte qu'il a accompli (création, lecture, impression, modification ou destruction d'un dossier), le code de transaction ou le nom du programme, la date et l'heure de l'accès. La journalisation doit également consigner ces renseignements au moment d'une intervention liée à l'entretien des équipements. Les données de journalisation doivent être conservées dans un registre approprié.
- L'autorisation d'avoir accès aux documents à l'aide d'un identifiant doit être suspendue après un nombre prédéterminé d'erreurs d'inscription du mot de passe par l'utilisateur.
- Les privilèges relatifs à l'accès aux documents comportant des

renseignements personnels ou confidentiels doivent être accordés et mis à jour selon les tâches et responsabilités de chaque utilisateur. L'accès doit être révoqué ou suspendu, lorsque l'utilisateur s'absente pour une période de plus de six semaines ou quitte définitivement l'organisme. L'outil de gestion des privilèges informatiques ou administratifs doit comporter des mécanismes permettant de réviser, de suspendre, de révoquer, de bloquer ou de radier ces privilèges, en tout temps.

- Les privilèges d'accès accordés aux utilisateurs doivent être consignés dans un registre maintenu à jour. L'utilisateur qui a accès à des données personnelles ou confidentielles signe un formulaire où il s'engage à respecter la confidentialité.
- L'identifiant doit, en principe, être différent pour chaque utilisateur, sauf en de rares exceptions incontournables, définies et pour lesquelles les autorisations préalables ont été accordées par le responsable attribué ; ces autorisations doivent être consignées dans un registre prévu à cette fin.
- L'identifiant qui n'a pas été utilisé pendant une période donnée (un an au maximum) doit être désactivé ou détruit à la suite d'une vérification préalable.

(Voir Cadre global de gestion des actifs informationnels appartenant aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux – Volet sur la sécurité et Politique nationale de protection des renseignements personnels des établissements et organismes du réseau de la santé et des services sociaux)

[Retour au résumé](#)

La communication des renseignements personnels

Guide

Un dossier d'utilisateur, suite à une demande de la personne concernée ou en vue de répondre à une obligation légale ou à un ordre d'un tribunal, peut faire l'objet d'une communication ou d'une transmission, et ce, en tout ou en partie.

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**

- **Collecte**

- **Accès /**

- **Consultation**

- **Communication**

- **Transmission**

- **Finalité**

- **Consentement**

- **Confidentialité**

- **Modification /
Rectification**

- **Conservation**

- **Destruction**

- **Dossiers de plainte
et de révision**

- **Dossiers du Chef de
département
clinique**

- **Dossiers du CMDP**

- **Dossiers du comité
des usagers**

- **Dossier du
Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

- **Dossiers des
instances de
protection de la
jeunesse**

Cette communication ou transmission peut se faire par tout mode de transmission approprié au support du dossier de l'utilisateur.

Cette communication ou transmission doit s'envisager au regard des principes suivants :

- **Finalité** : Les établissements et organismes ne doivent communiquer ou transmettre que les renseignements personnels nécessaires, et le statut de professionnel de la santé et des services sociaux ne justifie pas, à lui seul, le droit de recevoir des renseignements personnels.

- **Consentement** : La communication ou la transmission des renseignements personnels doit, en principe, s'effectuer avec le consentement de la personne concernée. Toutefois, dans certaines situations, il est possible à l'établissement ou à l'organisme de communiquer ou de transmettre de tels renseignements, sans le consentement de l'utilisateur.

- **Confidentialité** : La communication ou la transmission des renseignements personnels doit s'effectuer par un moyen assurant le respect de leur caractère confidentiel.

Plan du site

Finalité et communication des renseignements personnels

Guide

Intégrité du dossier

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
 - **Collecte**
 - **Accès / Consultation**
 - **Communication / Transmission**
 - **Finalité**
 - **Consentement**
 - **Confidentialité**
 - **Modification / Rectification**
 - **Conservation**
 - **Destruction**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Plan du site

En principe, aucun dossier ne peut être sorti d'un établissement ou d'un organisme, et aucun original ou exemplaire unique d'une pièce ne peut être retiré d'un dossier. Par conséquent, les établissements ou organismes ne peuvent communiquer que les seuls renseignements requis par l'utilisateur, sur l'ordre d'un tribunal ou lorsque prévu par une loi.

Ainsi, un professionnel ne peut être contraint de déclarer les renseignements qui lui ont été révélés, eu égard au secret professionnel, sauf s'il constate la présence d'une maladie, d'une infection ou d'une intoxication devant faire l'objet d'une déclaration immédiate auprès du directeur national de santé publique ou du directeur de santé publique de son territoire.

Dans ces cas, il n'est pas nécessaire de communiquer la totalité du dossier de l'utilisateur, une copie, un extrait ou un résumé suffit.

Par ailleurs, en ce qui concerne les personnes traitées en psychiatrie, il est important que celles-ci soient informées que les renseignements contenus dans leur dossier peuvent se retrouver entre les mains d'un autre clinicien que celui agissant ou oeuvrant en psychiatrie.

Nécessité de la communication

L'établissement ou l'organisme qui communique ou transmet un renseignement contenu dans un dossier d'utilisateur doit vérifier la finalité de la demande de communication ou de transmission du renseignement personnel qui lui est présentée, afin de s'assurer qu'elle est strictement en conformité avec la mission de l'établissement ou de l'organisme.

En cas de doute sur la légalité ou la pertinence de communiquer un dossier d'utilisateur, le personnel concerné doit pouvoir soumettre la question à une personne responsable désignée par l'établissement ou l'organisme.

Cas des renseignements utilisés et communiqués à l'extérieur du Québec

Les renseignements personnels contenus dans un dossier d'utilisateur peuvent faire l'objet d'une communication à l'extérieur du Québec lorsque, par exemple, des services spécialisés ne sont pas dispensés au

Québec, ou que des ententes ont été conclues avec un gouvernement autre que celui du Québec ou une organisation internationale, dans le cadre d'une mission de santé publique.

Dans de telles situations, les établissements et organismes du réseau de la santé et des services sociaux se doivent de veiller à ce que la province, le territoire ou le pays destinataire des renseignements offre un niveau de protection équivalent à celui offert au Québec.

[Plus de détails sur «Cas des renseignements utilisés et communiqués à l'extérieur du Québec »](#)

Détails sur «Cas des renseignements utilisés et communiqués à l'extérieur du Québec »

En principe, les renseignements personnels sont communiqués à l'extérieur du Québec avec le consentement de la personne concernée.

Toutefois en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne, ou à des fins de statistiques, d'étude ou de recherche, les renseignements personnels d'un usager peuvent faire l'objet d'une communication à l'extérieur du Québec, sans le consentement de ce dernier.

[Retour au résumé](#)

Consentement et communication des renseignements personnels

Guide

Communication avec le consentement de l'utilisateur

Dossiers

En principe, la communication d'un dossier fait suite à une demande de l'utilisateur lui-même.

- **Dossiers de l'utilisateur**

- Collecte
- Accès /

Plus de détails sur «Communication avec le consentement de l'utilisateur»

Consultation

- Communication / Transmission

Communication faisant suite à une renonciation implicite de l'utilisateur à la confidentialité de son dossier

- Finalité
- Consentement
- Confidentialité

Dans deux cas, il est possible de considérer que l'utilisateur a implicitement renoncé à la confidentialité de son dossier,

- Modification / Rectification
- Conservation
- Destruction

- quand une action en justice est intentée par l'utilisateur contre un établissement ou un professionnel;
- quand une équipe médicale est en charge de l'utilisateur.

- **Dossiers de plainte et de révision**

Plus de détails sur «Communication faisant suite à une renonciation implicite de l'utilisateur à la confidentialité de son dossier»

- **Dossiers du Chef de département clinique**

Application d'une loi

- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**

En vue d'appliquer les dispositions prévues par les lois relatives au réseau de la santé et des services sociaux, un établissement ou un organisme peut être conduit à communiquer, sans le consentement de l'utilisateur, le dossier de ce dernier.

- **Dossier du Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

Dès lors, toute personne qui refuse ou néglige de communiquer les renseignements demandés commet une infraction passible de sanctions pénales.

- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Le dossier de l'utilisateur, ou une partie de celui-ci, devra être communiqué dans les cas suivants :

Plan du site

- à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche;
- en cas de danger à la vie ou à la sécurité des personnes;
- en cas d'urgence ou de situations mettant en danger la santé de la population;
- à un autre établissement;
- en vue d'un diagnostic ou d'un traitement médical ou dentaire;
- suite à une entente avec un autre établissement, organisme ou toute autre personne;

- au pharmacien de l'établissement;
- suite à l'obtention de services externes;
- en vue de prélèvement d'organes ou de tissus humains;
- suite à un décès par maladies à déclaration obligatoire;
- à la Régie de l'assurance maladie du Québec;
- aux régies régionales;
- au ministre de la Santé et des Services sociaux;
- au directeur de santé publique;
- au médecin responsable de sa région;
- au directeur de la protection de la jeunesse;
- au Curateur public;
- à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse;
- en vue de l'examen d'une plainte;
- en cas de cessation ou de radiation d'un médecin;
- à un contrôleur de la bonne utilisation des fonds publics;
- au Bureau de l'Ordre des médecins du Québec.

[Plus de détails sur «Application d'une loi»](#)

Ordre d'un tribunal

Sur ordre d'un tribunal, un établissement ou un organisme devra communiquer le dossier de l'utilisateur, même sans le consentement de ce dernier.

Avant d'ordonner cette divulgation, le tribunal devra s'assurer de la pertinence des renseignements en cause, eu égard à la nature du litige qu'il doit résoudre.

Ordre d'un coroner

Sur ordre d'un coroner agissant dans l'exercice de ses fonctions, un établissement ou un organisme devra communiquer le dossier de l'utilisateur, même sans le consentement de ce dernier.

Détails sur «Communication avec le consentement de l'utilisateur»

La communication vers un autre établissement ou vers un professionnel doit se faire dans les plus brefs délais.

Un consentement écrit peut être exigé lorsque le transfert est requis à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche.

Dans ce cas, le consentement exprimé par l'utilisateur au transfert des renseignements personnels contenus dans son dossier doit être libre et éclairé.

Il doit être donné par une personne apte juridiquement.

[Retour au résumé](#)

Détails sur «Communication faisant suite à une renonciation implicite de l'utilisateur à la confidentialité de son dossier»

Renonciation et action en justice

Lorsqu'un usager intente une action en justice, contre un établissement ou un organisme ou contre un professionnel qui y oeuvre, il est d'usage de considérer que celui-ci renonce de façon implicite à la confidentialité des renseignements personnels contenus dans son dossier d'utilisateur, particulièrement en matière de responsabilité médicale ou civile, en matière de réclamation à une assurance, de prestations sociales ou d'emploi.

Il revient toutefois au tribunal concerné, et non à l'établissement, d'ordonner la divulgation des renseignements jugés pertinents.

Renonciation et équipe médicale

Lorsqu'un usager reçoit des soins de la part d'une équipe médicale, il est d'usage de considérer que celui-ci accepte que les renseignements personnels contenus dans son dossier soient accessibles aux membres de la dite équipe médicale.

[Retour au résumé](#)

Détails sur «Application d'une loi»

En vue de permettre l'application des lois régissant le fonctionnement du réseau de la santé et des services sociaux, les renseignements personnels contenus dans un dossier d'utilisateur pourront être communiqués ou transférés, sans le consentement de la personne concernée, dans les cas suivants.

Communication à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche

Le directeur des services professionnels d'un établissement ou, à défaut d'un tel directeur, le directeur général peut autoriser un professionnel à prendre connaissance du dossier d'un usager, à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche, et ce, sans le consentement de ce dernier.

Dans ces cas, le directeur doit s'assurer que le projet n'est pas frivole,

et que les renseignements communiqués seront utilisés d'une manière qui en assure le caractère confidentiel. Si tel n'est pas le cas, c'est-à-dire si le projet ne respecte pas les normes d'éthique ou d'intégrité scientifique généralement reconnues, il doit refuser cette communication.

L'autorisation doit être limitée dans le temps. Elle peut aussi être assortie de conditions.

L'autorisation peut aussi être révoquée, en tout temps, si le directeur a des raisons de croire que le professionnel autorisé ne respecte pas le caractère confidentiel des renseignements ainsi obtenus, ou ne se conforme pas aux conditions imposées ou aux normes d'éthique ou d'intégrité scientifique généralement reconnues.

Communication en cas de danger à la vie ou à la sécurité des personnes

Une personne ou une personne appartenant à une catégorie de personnes autorisée par le directeur des services professionnels ou, à défaut d'un tel directeur, par le directeur général de l'établissement, peut communiquer les seuls renseignements nécessaires aux fins de prévenir un acte de violence, dont un suicide.

Cette communication doit être effectuée, lorsqu'il y a lieu de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace l'utilisateur, une autre personne ou un groupe de personnes identifiable.

Cette communication peut également être le fait d'une entreprise, entendue au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

En ce qui concerne les maladies ou infections contagieuses à traitement obligatoire, voir les [communications devant être faites au directeur de santé publique](#).

En ce qui concerne les mesures de prophylaxie obligatoires, voir les [communications devant être faites au directeur de santé publique](#).

En ce qui concerne le signalement des menaces à la santé de la population, voir les [communications devant être faites au directeur de santé publique](#).

En vue de protéger les personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, les établissements ou organismes, ayant la garde de ces personnes, doivent communiquer, au tribunal, le rapport d'examen psychiatrique, afin d'attester la nécessité de la garde préventive ou provisoire et de son maintien.

Communication faisant suite à une entente avec un autre établissement, organisme ou toute autre personne

Dans le cadre d'une entente à des fins de prestation de services conclue avec un autre établissement, organisme ou toute autre personne, un établissement peut transférer les renseignements requis à cette fin.

Communication entre établissements

Un sommaire des données pertinentes contenues dans le dossier de l'utilisateur doit être communiqué par l'établissement où l'utilisateur est admis ou inscrit à l'établissement où celui-ci est transféré.

Communication en vue d'un diagnostic ou d'un traitement médical ou dentaire

Un établissement peut communiquer un dossier ou une partie d'un dossier, ou encore un document d'imagerie médicale, à un autre établissement lorsque ceci est requis d'un médecin ou d'un dentiste en vue d'un diagnostic ou d'un traitement.

Communication au pharmacien de l'établissement

L'établissement peut communiquer au pharmacien de l'établissement une ordonnance contenue dans le dossier de l'utilisateur pour des médicaments, drogues ou poisons.

Communication faisant suite à l'obtention de services externes

Le dirigeant d'un laboratoire ou d'un département de biologie médicale doit communiquer ou transmettre à la personne qui a demandé l'examen, soit le médecin, les rapports d'examen des usagers ayant reçus des services externes.

Communication en vue de prélèvement d'organes ou de tissus humains

Le directeur des services professionnels d'un établissement qui exploite un centre hospitalier de soins généraux et spécialisés doit, lorsqu'une personne dont la mort est imminente est un donneur potentiel et qu'un consentement au prélèvement sur son corps d'organes ou de tissus a été donné, transmettre avec diligence à l'organisme ou à la personne désigné par le ministre, toutes informations médicales nécessaires concernant le donneur et les organes ou tissus qui pourraient être prélevés.

Communication suite à un décès par maladies à déclaration obligatoire

L'établissement, ou le dernier médecin ayant soigné une personne qui est décédée suite à une maladie à déclaration obligatoire, doit informer de la cause du décès toute personne appelée à manipuler ou à prendre charge du cadavre.

Cette communication doit également s'entendre des conditions visant à éviter toute contagion, notamment lors de l'autopsie, de l'expertise, du transport, de l'embaumement, de la crémation ou de l'inhumation. À cet effet, toute personne manipulant ou prenant charge du cadavre d'une personne décédée des suites d'une maladie à déclaration obligatoire doit assurer la désinfection des locaux, véhicules, objets et autres instruments de travail.

Communication à la Régie de l'Assurance maladie du Québec (RAMQ)

- **Communication par les professionnels de la santé soumis à une entente**

Lorsque la personne assurée n'a pas présenté sa carte d'assurance maladie ou qu'un service lui a été fourni alors qu'elle n'était pas assurée, ou que celui-ci lui a été fourni dans le cadre d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, le professionnel de la santé auquel s'applique une entente devra fournir à la RAMQ le relevé d'honoraires, ainsi que les renseignements suivants :

- * le numéro d'assurance maladie, ainsi que l'année et le mois d'expiration de la carte d'assurance-maladie de la personne assurée, de même que le numéro séquentiel de cette dernière, ou, à défaut, les nom et prénom à la naissance, la date de naissance, le sexe et l'adresse de la personne incluant, s'il est disponible, le code postal;
- * le diagnostic ou le code du diagnostic;
- * le code d'acte ou, à défaut, le temps d'activités consacré, par période de 15 minutes;
- * une indication à l'effet que le service est fourni dans le cadre de la *Loi sur les accidents du travail* ou de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, et la date de l'accident ou de l'événement, ou que le service est fourni à la suite d'un accident autre qu'un accident du travail; ou encore que le service fourni à une personne assurée n'est pas assuré ou a été fourni à une personne qui n'est pas une personne assurée ou qui n'a pas présenté une carte d'assurance-maladie;
- * une indication à l'effet que le service est fourni dans le cadre de la

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels ou de la *Loi visant à favoriser le civisme* et la date de l'événement;

* une indication par le dentiste à l'effet que la personne assurée détient un carnet de réclamation en vigueur, ou encore qu'elle en détient un, mais qu'elle ne l'a pas présenté, ainsi que l'identification de la surface et de la dent traitée, le cas échéant;

* le nom de l'époux, dans le cas d'une personne assurée mariée, lorsque ce nom apparaît sur la carte d'assurance maladie.

Toutefois, cette communication n'est pas nécessaire, si le service assuré est fourni à une usager qui n'a pas présenté sa carte, à moins que le service ne soit fourni dans le cadre de la *Loi sur les accidents du travail*, de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, de la *Loi visant à favoriser le civisme*, de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* ou à la suite d'un accident autre qu'un accident du travail :

* si la personne assurée requiert des services psychiatriques ou s'il requiert des services fournis dans le cadre d'un plan d'intervention élaboré par l'établissement pour cette personne assurée, et que l'établissement, qui exploite le centre dans lequel ces services sont fournis, possède le numéro d'assurance maladie ainsi que la date d'expiration de la carte d'assurance maladie de cette personne assurée, pourvu que le délai de validité de cette carte ne soit pas expiré;

* si la personne assurée au moment où elle reçoit le service assuré est dans un état requérant des soins urgents;

* si la personne assurée est hébergée par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou un centre de réadaptation, au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, ou si elle est hébergée dans un centre d'accueil ou un centre hospitalier de la classe des centres hospitaliers de soins de longue durée, au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones* et des règlements adoptés sous l'autorité de cette loi;

* si la personne assurée reçoit un service assuré fourni par un médecin, dans le cadre du service d'interventions médicales d'urgence ou dans le cadre du système d'évacuation aéromédicale au Québec;

* si la personne assurée, qui réside dans une localité ou dans un territoire non organisé en localité, situé au nord du 55^o parallèle, y reçoit le service assuré.

Communication aux régies régionales

Les établissements et les organismes communautaires doivent fournir aux régies régionales les renseignements concernant les clientèles, les

services demandés et dispensés et les ressources utilisées. Il est important que ces renseignements ne permettent pas d'identifier un usager d'un établissement ou un utilisateur des services d'un organisme communautaire.

Communication au ministre de la Santé et des Services sociaux

- **Renseignements concernant les personnes ayant reçu une transfusion sanguine ou de produits sanguins**

Les établissements, qui exploitent ou qui ont exploité un centre hospitalier de la classe des centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés, doivent transmettre les renseignements personnels des usagers ayant reçu, entre 1960 et juillet 1990, des transfusions ou produits sanguins. Ainsi, doivent notamment être communiqués les renseignements suivants :

- * nom à la naissance;
- * nom du mari (si la transfusion a eu lieu avant le 4 avril 1981);
- * date de naissance;
- * sexe;
- * numéro d'assurance maladie (ou le numéro d'assurance sociale, si le numéro d'assurance maladie n'est pas disponible)
- * date de transfusion
- * numéro du produit reçu

- **Renseignements concernant les usagers victimes de traumatismes majeurs**

Les établissements, qui exploitent un centre hospitalier de la classe des centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés, doivent transmettre les renseignements personnels concernant les usagers victimes de traumatismes majeurs.

- **Renseignements concernant la surveillance continue de l'état de santé de la population**

Doivent être communiqués, au ministre de la Santé et des Services sociaux ou aux directeurs de santé publique, tous les renseignements nécessaires à l'exécution du plan de surveillance continue de l'état de santé de la population.

Cette communication doit se faire sous une forme ne permettant pas d'identifier les personnes concernées, mais elle doit néanmoins permettre d'obtenir l'information recherchée par territoire desservi par un établissement de santé et de services sociaux exploitant un centre local de services communautaires, par municipalité, par arrondissement ou par quartier.

Cette communication doit être faite par les médecins, les laboratoires médicaux, publics ou privés, les établissements de santé et de services sociaux, tout ministère ou organisme.

Cette communication servira également à mettre en place un système de collecte de renseignements socio-sanitaires, personnels ou non, sur les naissances, les mortinaissances et les décès. Ces renseignements sont issus, d'une part, des bulletins de naissance que le médecin, la sage-femme ou, à défaut, toute personne qui assiste une femme à l'occasion d'un accouchement doit remplir et, d'autre part, des bulletins de décès complétés par tout établissement dans lequel décède une personne.

Elle servira aussi au développement de systèmes de données et des renseignements, personnels ou non, sur la prévalence, l'incidence et la répartition des problèmes de santé, et en particulier sur les problèmes ayant des répercussions significatives sur la mortalité prématurée, la morbidité et l'incapacité.

- **Renseignements contenus dans la déclaration de transport par ambulance**

Le titulaire du permis d'ambulance doit remplir, au sujet de chaque personne transportée, une déclaration de transport par ambulance. Cette déclaration sera remise en trois exemplaires à l'établissement qui prendra en charge la personne transportée. Un sera conservé par l'établissement et les deux autres seront transmis au ministre de la Santé et des Services sociaux.

Communication au directeur de la santé publique

- **Renseignements concernant des manifestations cliniques inhabituelles**

Tout médecin ou infirmier qui constate chez une personne, qui a reçu un vaccin, ou chez une personne de son entourage, une manifestation clinique inhabituelle, temporellement associée à une vaccination, et qui soupçonne un lien entre le vaccin et cette manifestation clinique inhabituelle, doit déclarer cette situation au directeur de santé publique du territoire.

Cette communication doit se faire dans les plus brefs délais.

Devront ainsi être communiqués les renseignements suivants :

- le nom et le numéro d'assurance maladie de la personne chez qui a été constatée une manifestation clinique inhabituelle;

- le non et le numéro d'assurance maladie de la personne qui a été vaccinée, s'il ne s'agit pas de la même personne;
- une brève description de l'événement constaté.
- **Renseignements concernant une intoxication, une infection ou une maladie à déclaration obligatoire**

D'une part, tout médecin qui diagnostique une intoxication, une infection ou une maladie à déclaration obligatoire ou qui constate la présence de signes cliniques caractéristiques de l'une de ces intoxications, infections ou maladies, chez une personne vivante ou décédée, doit déclarer, dans les 48 heures, les renseignements suivants :

- le nom de l'intoxication, de l'infection ou de la maladie qu'il déclare;
- le nom, le sexe, l'occupation, la date de naissance, l'adresse (incluant le code postal), le numéro de téléphone et le numéro d'assurance maladie de la personne atteinte;
- la date du début de la maladie;
- s'il a effectué des prélèvements pour analyse en laboratoire, la date de ces prélèvements et le nom des laboratoires qui procéderont aux analyses;
- son nom, son numéro de permis d'exercice et les numéros de téléphone où il peut être rejoint;
- les informations sur les dons de sang, d'organes ou de tissus faits par la personne atteinte et les informations sur le sang, les produits sanguins, les organes ou les tissus reçus par la personne atteinte par l'une des infections ou maladie suivantes :
 - hépatites virales;
 - babésiose;
 - brucellose;
 - fièvre Q;
 - fièvres hémorragiques virales;
 - maladie de Creutzfeldt-Jakob ou de variantes;
 - maladie de Chagas;
 - maladie de Lyme;
 - infection à Plasmodium;
 - rage;
 - syphilis, étant entendu que devra être précisé le stade de la maladie : primaire, secondaire, latente de moins ou de plus de 1 an, congénitale, tertiaire ou d'une autre forme;
 - tuberculose;

- infection par le virus du Nil occidental;
- encéphalite virale par anthropodes.

D'autre part, tout dirigeant d'un laboratoire ou d'un département de biologie médicale, privé ou public, lorsqu'une analyse de laboratoire faite dans le laboratoire ou le département qu'il dirige, démontre la présence d'une intoxication, infection ou maladie à déclaration obligatoire, doit déclarer, dans les 48 heures, les renseignements suivants :

- le nom de l'intoxication, de l'infection ou de la maladie pour laquelle il déclare un résultat d'analyse positif;
 - le type de prélèvement, y compris le site où il a été prélevé, la date où il a été effectué, les analyses effectuées et les résultats obtenus;
 - le nom et le numéro du permis d'exercice du professionnel de la santé qui a demandé les analyses;
 - le nom, le sexe, la date de naissance, l'adresse incluant le code postal, le numéro de téléphone et le numéro d'assurance maladie de la personne sur qui le prélèvement a été effectué;
 - le nom du laboratoire ou du département de biologie médicale, son adresse, le nom de la personne qui signe la déclaration et les numéros de téléphone où elle peut être rejointe.
- **Renseignements concernant la surveillance continue de l'état de santé de la population**

Les renseignements devant être communiqués au ministre de la Santé et des Services sociaux, par les médecins, les laboratoires médicaux, publics ou privés, les établissements de santé et des services sociaux, tout ministère ou organisme, afin d'assurer la surveillance continue de l'état de santé de la population, doivent également être communiqués au directeur de santé publique. (Voir « [Communication au ministre de la Santé et des Services sociaux](#) »).

- **Renseignements concernant une personne souffrant d'une maladie ou d'une infection contagieuse à traitement obligatoire**

Tout médecin ayant connaissance qu'une personne refuse ou néglige de se faire examiner, alors qu'elle souffre vraisemblablement d'une maladie ou d'une infection contagieuse à traitement obligatoire, doit en aviser le directeur de santé publique du territoire.

Cette communication doit se faire dans les plus brefs délais.

Une telle communication est également nécessaire quand une personne refuse ou néglige de suivre le traitement médical requis, ou cesse de le suivre, alors qu'il s'impose qu'il soit complété pour éviter la contagion ou une future récurrence de la contagion.

- **Renseignements concernant le suivi des mesures de prophylaxie obligatoires**

Lorsque le gouvernement l'aura précisé par règlement, tout professionnel de la santé qui constate qu'une personne omet, néglige ou refuse de respecter les mesures de prophylaxie doit en aviser le directeur de santé publique.

Cette communication doit se faire dans les plus brefs délais.

- **Signalement des menaces à la santé de la population**

Lorsqu'un établissement ou un organisme a des motifs de croire qu'il existe une menace à la santé de la population ou à celle des personnes qui fréquentent des établissements, un signalement doit être fait au directeur de santé publique du territoire concerné.

Cette précaution s'adresse aux :

- * médecins;
- * établissements de santé et de services sociaux;
- * directeurs d'établissements qui constituent des milieux de travail ou des milieux de vie;
- * entreprises;
- * établissements d'enseignement;
- * centres de la petite enfance et autres services de gardes;
- * établissements de détention;
- * maisons d'hébergement.

Ce signalement ne doit pas permettre de dévoiler des renseignements personnels ou confidentiels, à moins qu'après évaluation de la situation, l'autorité de santé publique ne les exige, dans l'exercice de ses pouvoirs. Cette considération sera envisagée lors de l'épisode relatif à [l'accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier d'utilisateur](#).

Le signalement ne doit pas concerner les menaces à la santé de la population provenant d'un agent biologique sexuellement transmissible.

Lorsque cette menace à la santé de la population semble provenir d'une installation maintenue par un établissement de santé et de

services sociaux ou d'une pratique déficiente au sein d'un tel établissement, le directeur de santé publique doit en aviser le directeur des services professionnels ou, à défaut d'un tel directeur, le directeur général. Il doit également prévenir le directeur national de santé publique et le ministre.

Communication au médecin responsable de sa région

- **Copie du bulletin de décès**

Tout établissement, qui remet un corps à une institution d'enseignement, doit transmettre une copie du bulletin de décès au médecin responsable de la région concernée.

- **Rapport**

Tout établissement, qui a été dépositaire d'un corps, doit adresser un rapport au médecin responsable de sa région. Ce rapport doit indiquer,

- * la date et le lieu du décès;
- * le nom de la municipalité locale sur le territoire de laquelle le décès s'est produit;
- * le nom, l'âge et l'adresse de la personne décédée;
- * le nom des institutions d'enseignement auxquelles le corps a été offert ou transporté;
- * le lieu où le corps a été inhumé ou incinéré.

Communication au directeur de la protection de la jeunesse

Un établissement doit, sur demande du directeur de la protection de la jeunesse lorsqu'il retient un signalement relatif à un enfant, lui transmettre une copie du dossier de ce dernier.

Par ailleurs, tout professionnel de la santé et des services sociaux, qui a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis, est tenu de signaler, sans délai, la situation au directeur de la protection de la jeunesse. (Voir « [Dossiers des instances de protection de la jeunesse](#) »)

Communication au Curateur public

Un établissement doit, sur demande du Curateur public, lui transmettre une copie du dossier de la personne inapte ou protégée dont il a la charge. Cette copie sera conservée dans les [dossiers du Curateur public](#).

Communication à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Un établissement doit, sur demande de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse enquêtant sur l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, lui transmettre une copie du dossier d'un enfant. (Voir « [Dossiers des instances de protection de la jeunesse](#) »)

Communication en vue de l'examen d'une plainte

En vue d'examiner une plainte déposée par un usager, les établissements doivent communiquer au commissaire local ou régional à la qualité des services et au comité de révision tout renseignement ou document contenus dans le dossier de l'usager. (Voir « [Le dossier de plainte et de révision de l'usager](#) »)

Cette communication ne concerne pas, toutefois, les renseignements et documents contenus dans les dossiers du Chef de département clinique et dans ceux du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.

Communication suite à une cessation d'activité ou à une radiation d'un médecin

Lors d'une cessation d'exercice ou d'une radiation, les renseignements contenus dans un dossier d'usager devront être communiqués au cessionnaire ou au secrétaire de l'Ordre professionnel des médecins du Québec.

Communication en cas d'urgence ou de situation mettant en danger la santé de la population

Le directeur de santé publique doit informer sans retard le directeur national de santé publique de toute situation d'urgence ou de toute situation mettant en danger la santé de la population.

Communication au contrôleur de la bonne utilisation des fonds publics

Toute personne qui exerce des fonctions administratives dans un établissement est tenue de se soumettre aux directives du contrôleur dans les limites des pouvoirs qui lui sont attribués. Il peut donc avoir communication des renseignements contenus dans le dossier de l'usager, si cela est nécessaire.

Communication au Bureau de l'Ordre des médecins du Québec

Lorsque le Bureau de l'Ordre des médecins du Québec effectue, par lui-même ou par le biais d'un comité, une enquête au sujet de la

qualité des soins médicaux fournis dans les centres exploités par les établissements, communication doit lui être faite de tout renseignement ou document relatif à cette enquête.

Il en va de même lorsque le Bureau de l'Ordre des médecins du Québec mène une enquête sur toute matière ayant trait à la déontologie médicale, la discipline des membres de l'Ordre ou l'honneur et la dignité de la profession ou sur les champs de pratique professionnelle. Dans ces cas, les renseignements jugés utiles peuvent être requis de tout médecin, établissement ou patient, sans qu'aucun d'eux ne puisse invoquer le secret professionnel.

[Retour au résumé](#)

Confidentialité et communication des renseignements personnels

Guide

Respect des normes et standards en matière de confidentialité

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
 - **Collecte**
 - **Accès / Consultation**
 - **Communication / Transmission**
 - **Finalité**
 - **Consentement**
 - **Confidentialité**
 - **Modification / rectification**
 - **Conservation**
 - **Destruction**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

L'établissement, qui transmet un renseignement doit s'assurer que les normes et standards en matière de protection des renseignements personnels sont respectés par la personne qui reçoit ce dernier. Par conséquent, l'entité doit présenter une protection équivalente ou supérieure à celle de l'entité émettrice.

Cette confidentialité devant s'envisager à l'égard des entités émettrices et réceptrices doit également l'être en ce qui a trait aux communications, et ce, que la communication se fasse par voie postale, par télécopie ou par un moyen électronique.

Plan du site

La modification des renseignements personnels

Guide

La modification concerne l'addition ou la soustraction d'informations dans un dossier comportant des renseignements personnels. Par conséquent, l'épisode de modification peut s'envisager de différentes façons.

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**

- **Collecte**
- **Accès / Consultation**
- **Communication / Transmission**
- **Modification / Rectification**
 - **Finalité**
 - **Consentement**
 - **Confidentialité**
- **Conservation**
- **Destruction**

D'une part, un dossier d'utilisateur, ou tout autre document, peut être modifié, à chaque consultation, en demandant aux usagers si les renseignements personnels contenus au dossier sont à jour.

D'autre part, les personnes oeuvrant dans le réseau de la santé ou des services sociaux peuvent modifier le dossier de l'utilisateur en y versant de nouvelles notes, de nouvelles prescriptions, par exemple, lors des différents épisodes de soins.

Enfin, la modification peut faire suite à une demande de rectification de l'utilisateur qui, ayant eu accès à son dossier, aura constaté que les renseignements qui y sont inscrits sont inexacts, incomplets ou équivoques. Cette demande fait donc généralement suite à l'exercice du droit d'accès reconnu aux personnes concernées.

- **Dossiers de plainte et de révision**

- **Dossiers du Chef de département clinique**

- **Dossiers du CMDP**

- **Dossiers du comité des usagers**

- **Dossier du Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

La modification d'un dossier d'utilisateur doit répondre aux principes suivants :

- **Finalité** : L'établissement ne doit reconnaître qu'aux seules personnes autorisées, soit en vertu de leur statut professionnel, soit du fait de leurs tâches ou fonctions, le droit de modifier les dossiers d'utilisateurs.
- **Consentement** : En dehors d'une demande expresse de modification faite par l'utilisateur, le consentement n'est pas requis, les personnes autorisées pouvant effectuer les ajouts ou les suppressions dans le cadre du suivi médical de la personne concernée.
- **Confidentialité** : Les renseignements personnels issus de la collecte ou d'une modification doivent demeurer confidentiels. Toutefois, dans certains cas, l'établissement peut passer outre au principe de confidentialité.

Plan du site

Finalité et modification des renseignements personnels

Guide

Obligation des professionnels de la santé

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**

- **Collecte**
- **Accès /**

Consultation

- **Communication**
- / Transmission**

- **Modification /**

Rectification

- **Finalité**
- **Consentement**
- **Confidentialité**
- **Conservation**
- **Destruction**

- **Dossiers de plainte et de révision**

- **Dossiers du Chef de département clinique**

- **Dossiers du CMDP**

- **Dossiers du comité des usagers**

- **Dossier du Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Plan du site

La modification d'un dossier d'utilisateur vise à tenir à jour ce dernier. C'est pourquoi, les modifications doivent ne concerner que les renseignements nécessaires au processus décisionnel, c'est-à-dire à l'établissement d'un diagnostic ou au suivi médical.

Les modifications apportées à un dossier d'utilisateur doivent être signées ou paraphées par le professionnel de la santé ou des services sociaux qui les a faites, afin d'établir le lien entre l'inscription et son auteur.

Ces modifications viendront s'ajouter aux informations contenues dans le dossier d'utilisateur, étant entendu que le contenu de ce dernier doit répondre aux exigences des professionnels chargés de prodiguer les soins, et peut varier en fonction de l'organisme ou de l'établissement où les soins seront reçus.

[Plus de détails sur «Obligation des professionnels de la santé»](#)

Obligations des centres d'hébergement et de soins de longue durée

Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ont des règles de tenue de dossier qui leur sont propres.

[Plus de détails sur «Obligations des CHSLD »](#)

Obligations des centres de protection de l'enfance et de la jeunesse

Les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) ont des règles de tenue de dossier qui leur sont propres.

[Plus de détails sur «Obligations des CPEJ»](#)

Obligations des centres hospitaliers

Les centres hospitaliers (CH) ont des règles de tenue de dossier qui leur sont propres.

[Plus de détails sur «Obligations des CH»](#)

Obligations des centres locaux de services communautaires

Les centres locaux de services communautaires (CLSC) ont des règles de tenue de dossier qui leur sont propres.

Obligations des centres de réadaptation

Les centres de réadaptations (CR) ont des règles de tenue de dossier qui leur sont propres.

Détails sur «Obligation des professionnels de la santé»

Lors des consultations devront être ajoutées au dossier de l'usager les informations suivantes :

- * la date de la consultation;
- * les observations médicales recueillies à la suite de l'examen;
- * les demandes et compte rendus des examens complémentaires et des consultations avec un autre médecin ou un autre professionnel;
- * le diagnostic;
- * les ordonnances, avec mention, dans le cas d'une ordonnance de médicaments, du nom du médicament, de la concentration et de la posologie;
- * le traitement prescrit ou effectué, et, dans le cas d'un traitement chirurgical, le protocole rendant compte de l'intervention;
- * les autorisations légales, le cas échéant;
- * tout autre document se rapportant à la maladie de l'usager.

[Retour au résumé](#)

Détails sur «Obligations des CHSLD»

Les CHSLD doivent inscrire et conserver au dossier de l'usager, notamment:

- * une formule d'identification des pièces au dossier;
- * une feuille sommaire;
- * l'évaluation médicale du bénéficiaire;
- * l'évaluation de l'autonomie du bénéficiaire;
- * les rapports d'examens diagnostics;
- * la demande de services;
- * les ordonnances;
- * l'enregistrement des étapes de préparation et d'administration des médicaments;
- * le plan d'intervention et les rapports de révision périodique;
- * les notes d'évolution rédigées par les médecins, les dentistes, les pharmaciens et les membres du personnel clinique;
- * le rapport sur la nécessité de la cure fermée et le rapport sur la capacité d'une personne d'administrer ses biens, ainsi que les rapports de révision;

- * les demandes et les rapports de consultation;
- * le document attestant l'obtention du consentement d'un bénéficiaire pour des soins ou des services dispensés par le centre d'accueil;
- * les demandes de transfert;
- * un rapport sur tout accident subi par un bénéficiaire dans l'établissement;
- * un rapport sur les mesures de contention ou d'isolement à l'égard du bénéficiaire;
- * le document attestant le consentement du bénéficiaire à la prise par l'établissement de photographies, films ou enregistrements le concernant;
- * les documents photographiques, les clichés radiologiques, les tracés d'électrocardiographie ou d'électro-encéphalographie ainsi que les autres pièces ayant servi à l'établissement d'un diagnostic ou d'un traitement;
- * l'avis de congé et la mention du départ du bénéficiaire;
- * une copie de la déclaration de décès

[Retour au résumé](#)

Détails sur «CPEJ»

Les CPEJ doivent inscrire et conserver au dossier de l'utilisateur, notamment:

- * une formule d'identification des pièces au dossier;
- * l'évaluation psychosociale du bénéficiaire;
- * le plan d'intervention et les rapports de révision périodique;
- * les notes d'évolution rédigées par les membres du personnel clinique;
- * les demandes et les rapports de consultation;
- * le document attestant le consentement du bénéficiaire à la prise par l'établissement de photographies, films ou enregistrements le concernant.

[Retour au résumé](#)

Détails sur «CH»

Les CH doivent inscrire et conserver au dossier de l'utilisateur, notamment :

- * le rapport des services rendus en externe;
- * l'observation médicale, l'examen physique, le diagnostic provisoire et l'examen dentaire;
- * les ordonnances;

- * l'enregistrement des étapes de préparation et d'administration des médicaments;
- * les notes d'évolution rédigées par les médecins, les dentistes, les pharmaciens et les membres du personnel clinique;
- * le rapport sur la nécessité de la cure fermée et le rapport sur la capacité d'une personne d'administrer ses biens ainsi que les rapports de révision;
- * les demandes et les rapports de consultation;
- * les demandes et les rapports de traitement;
- * le résumé des entrevues par des professionnels;
- * les éléments ayant servi à l'établissement d'un diagnostic ou d'un traitement, tels les documents photographiques, ultrasonographiques et radiologiques ainsi que les parties des tracés d'électrocardiographie et l'électro-encéphalographie, et les autres pièces pertinentes;
- * les rapports d'examens ;
- * le document attestant l'obtention du consentement d'un bénéficiaire ou de son représentant légal à une anesthésie ou à une intervention chirurgicale;
- * le document attestant l'obtention du consentement d'un bénéficiaire pour des soins ou des services dispensés par le centre hospitalier;
- * le protocole d'anesthésie;
- * le diagnostic préopératoire, la nature de l'intervention projetée, le protocole opératoire indiquant la nature des interventions, les constatations, les techniques opératoires utilisées et la description des pièces prélevées;
- * le rapport d'anatomopathologie et de cytologie;
- * les rapports d'infection nosocomiale;
- * les demandes de transfert;
- * un rapport sur tout accident subi par un bénéficiaire dans l'établissement;
- * la feuille sommaire, comportant le diagnostic principal, les autres diagnostics et problèmes, les complications, le traitement médical, chirurgical ou obstétrical, les examens spéciaux et l'authentification du médecin traitant;
- * une note de départ;
- * l'avis de congé du médecin ou du dentiste traitant, et la mention du départ du bénéficiaire;
- * le document attestant le consentement du bénéficiaire à la prise par l'établissement de photographies, films ou enregistrements le concernant;
- * une copie de la déclaration de décès;
- * le rapport d'autopsie.

[Retour au résumé](#)

Détails sur «Obligations des CLSC»

Les CLSC doivent inscrire et conserver au dossier de l'usager, notamment:

- * une formule d'identification des pièces au dossier;
- * une feuille sommaire;
- * l'évaluation médicale, psychosociale ou l'évaluation de l'autonomie du bénéficiaire;
- * les rapports d'examens diagnostiques;
- * la demande de services;
- * les ordonnances;
- * l'enregistrement des étapes de préparation et d'administration des médicaments;
- * le plan d'intervention et les rapports de révision périodique;
- * les notes d'évolution rédigées par les médecins, les dentistes, les pharmaciens et les membres du personnel clinique;
- * les demandes et les rapports de consultation;
- * le document attestant l'obtention du consentement d'un bénéficiaire ou de son représentant légal à une anesthésie ou à une intervention chirurgicale;
- * le document attestant l'obtention du consentement d'un bénéficiaire pour des soins ou des services dispensés par le centre local de services communautaires;
- * un rapport sur tout accident subi par un bénéficiaire dans l'établissement;
- * le document attestant le consentement du bénéficiaire à la prise par l'établissement de photographies, films ou enregistrements le concernant;
- * les documents photographiques, les clichés radiologiques, les tracés d'électrocardiographie ou d'électro-encéphalographie, ainsi que les autres pièces ayant servi à l'établissement d'un diagnostic ou d'un traitement;
- * le protocole d'anesthésie;
- * le diagnostic préopératoire, la nature de l'intervention projetée, le protocole opératoire indiquant la nature des interventions, les constatations, les techniques opératoires utilisées et la description des pièces prélevées;
- * une copie de la déclaration de décès.

[Retour au résumé](#)

Consentement et modification des renseignements personnels

Guide

Consentement implicite

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**

- **Collecte**

- **Accès /**

- **Consultation**

- **Communication**

- **/ Transmission**

- **Modification /**

- **Rectification**

- **Finalité**

- **Consentement**

- **Confidentialité**

- **Conservation**

- **Destruction**

- **Dossiers de plainte et de révision**

- **Dossiers du Chef de département clinique**

- **Dossiers du CMDP**

- **Dossiers du comité des usagers**

- **Dossier du Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

En dehors des cas où la modification fait suite à une demande expresse de l'utilisateur, les corrections ou les ajouts apportés à un dossier se font généralement sur la base de l'évaluation par le professionnel de la pertinence des renseignements en cause.

Cette idée s'explique par le fait que le dossier de l'utilisateur doit être à jour. Des modifications devront donc être faites au fil des consultations, sans que l'utilisateur n'ait à exprimer son consentement à chaque fois. Celui-ci est inhérent au suivi administratif et médical.

Plan du site

Confidentialité et modification des renseignements personnels

Guide

Maintien de la confidentialité

Dossiers

Les renseignements personnels ayant fait l'objet d'une modification doivent demeurer confidentiels.

- **Dossiers de l'utilisateur**

- **Collecte**

- **Accès /**

- **Consultation**

- **Communication**

- **/ Transmission**

- **Modification /**

- **Rectification**

- **Finalité**

- **Consentement**

- **Confidentialité**

- **Conservation**

- **Destruction**

- **Dossiers de plainte et de révision**

- **Dossiers du Chef de département clinique**

- **Dossiers du CMDP**

- **Dossiers du comité des usagers**

- **Dossier du Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Plan du site

[Plus de détails sur « Maintien de la confidentialité »](#)

Exceptions découlant de l'application d'une loi ou d'un ordre du tribunal

La confidentialité des renseignements personnels peut néanmoins être levée en vue de répondre aux exigences d'une loi ou à l'ordre d'un tribunal, et ce, même sans le consentement de l'utilisateur (Voir « [Communication](#) »).

Détails sur « Maintien de la confidentialité »

Un contrôle des modifications doit être mis en place, afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels contenus dans les dossiers d'utilisateurs. Ce contrôle peut notamment tenir compte des indications suivantes :

- Un mécanisme d'autorisation doit être mis en place, afin de limiter aux seules personnes autorisées la modification des dossiers d'utilisateurs comportant des renseignements personnels ou confidentiels.
- L'autorisation d'avoir accès aux dossiers d'utilisateurs, pour fins de modifications à l'aide d'un identifiant, doit être suspendue après un nombre prédéterminé d'erreurs d'inscription du mot de passe par l'utilisateur.
- Les privilèges relatifs à l'accès et à la modification des dossiers d'utilisateurs comportant des renseignements personnels ou confidentiels doivent être accordés et mis à jour, selon les tâches et responsabilités de chaque utilisateur. L'accès doit être révoqué ou suspendu, lorsque l'utilisateur s'absente pour une période de plus de six semaines ou quitte définitivement l'organisme. L'outil de gestion des privilèges informatiques ou administratifs doit comporter des mécanismes permettant de réviser, de suspendre, de révoquer, de bloquer ou de radier ces privilèges en tout temps.
- Les droits de modification accordés aux utilisateurs doivent être inscrits dans un registre maintenu à jour. L'utilisateur qui a accès à des données personnelles ou confidentielles signe un engagement à en respecter la confidentialité.

- L'identifiant doit être différent pour chaque utilisateur, sauf en de rares exceptions incontournables, définies et pour lesquelles les autorisations préalables ont été accordées par le responsable attitré ; ces autorisations doivent être consignées dans un registre prévu à cette fin.
- L'identifiant qui n'a pas été utilisé pendant une période donnée doit être désactivé ou détruit à la suite d'une vérification préalable.
- Des mesures doivent être mises en place pour contrôler et protéger l'authentifiant de l'utilisateur des dossiers d'utilisateurs comportant des renseignements personnels ou confidentiels.
- Les accès aux fins de modifications doivent être journalisés.
- Le calendrier de conservation de la journalisation doit être établi en fonction des lois, normes et règlements en vigueur.

La conservation des renseignements personnels

Guide

La création d'un dossier d'utilisateur, ou de tout autre document, emporte sa conservation et son archivage. Ces mesures doivent respecter les règles suivantes :

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
 - **Collecte**
 - **Accès / Consultation**
 - **Communication / Transmission**
 - **Modification / Rectification**
 - **Conservation**
 - **Finalité**
 - **Consentement**
 - **Confidentialité**
 - **Destruction**
 - **Dossiers de plainte et de révision**
 - **Dossiers du Chef de département clinique**
 - **Dossiers du CMDP**
 - **Dossiers du comité des usagers**
 - **Dossier du Curateur public**
 - **Dossier d'adoption**
 - **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**
- **Finalité** : Les établissements doivent procéder à la conservation et à l'archivage des dossiers d'utilisateur, selon les exigences des lois applicables et du calendrier de conservation de l'établissement, dans des conditions propres à en garantir l'intégrité et la confidentialité.
 - **Consentement** : La conservation se fait sans le consentement de l'utilisateur, mais les établissements doivent s'assurer que le tiers, à qui la conservation et l'archivage sont confiés, respecte les obligations de confidentialité.
 - **Confidentialité** : Les établissements doivent assurer la confidentialité des renseignements personnels, lors de la conservation et de l'archivage des dossiers d'utilisateurs.

Plan du site

Finalité et conservation des renseignements personnels

Guide

Maintien de l'intégrité et de la confidentialité

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
 - **Collecte**
 - **Accès / Consultation**
 - **Communication / Transmission**
 - **Modification / Rectification**
 - **Conservation**
 - **Finalité**
 - **Consentement**
 - **Confidentialité**
 - **Destruction**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

La conservation d'un dossier d'utilisateur vise à en garantir l'intégrité et la confidentialité. Ainsi, toute personne doit, pendant la période où elle est tenue de conserver un document, assurer le maintien de son intégrité et veiller à la disponibilité du matériel qui permet de le rendre accessible et intelligible, et de l'utiliser aux seules fins auxquelles il est destiné.

Plus de détails sur « [Maintien de l'intégrité et de la confidentialité](#) »

Respect du calendrier de conservation

L'archivage d'un dossier d'utilisateur doit respecter le calendrier de conservation mis en place par les établissements du réseau de la santé ou des services sociaux. Ce calendrier détermine les périodes d'utilisation et les supports de conservation des dossiers actifs ou semi-actifs et indique quels dossiers inactifs sont conservés de manière permanente et lesquels sont éliminés.

Plus de détails sur « [Respect du calendrier de conservation](#) »

Règle particulière (conservation)

Dans les cas où l'établissement a procédé au transfert des renseignements personnels ou documents contenus dans un dossier d'utilisateur d'un support à un autre, par exemple du papier à l'électronique, il lui est possible de détruire et de remplacer le document d'origine, sauf si ce dernier présente une valeur archivistique, historique ou patrimoniale.

Détails sur « [Maintien de l'intégrité et de la confidentialité](#) »

Pour assurer l'intégrité et la confidentialité des dossiers d'utilisateur, ces derniers doivent être conservés de façon sécuritaire, quel que soit le support utilisé :

- si le dossier d'utilisateur est sur support papier, il doit être conservé dans un local ou un meuble auxquels le public n'a pas accès ou pouvant être fermé à clef ou autrement;
- si le dossier d'utilisateur est sur support électronique, d'une part, des permissions d'accès doivent être mises en place, afin d'éviter que des personnes non autorisées n'y aient accès, et,

Plan du site

d'autre part, il faut veiller à ce que le matériel soit toujours disponible, afin de permettre l'accessibilité et l'intelligibilité du dossier.

Des lors, le responsable doit, pendant toute la période où l'établissement est tenu de conserver le dossier de l'utilisateur,

- voir à la disponibilité du matériel qui permet de le rendre accessible et intelligible, et de ne l'utiliser qu'aux seules fins pour lesquelles il est destiné;
- consulter le coordonnateur régional à la protection des renseignements personnels avant de constituer un fichier confidentiel.

[Retour au résumé](#)

Détails sur « Respect du calendrier de conservation »

Les documents inactifs qui sont conservés de manière permanente peuvent faire l'objet d'une communication au plus tard 100 ans après leur date ou 30 ans après la date de décès de la personne concernée. Toutefois, le dossier contenant des renseignements sur la santé ne pourra être communiqué qu'après l'expiration d'un délai de 100 ans de la date du document, sauf si la personne concernée y a consenti.

De plus, malgré les délais de conservation, les documents inactifs pourront être communiqués en tout temps à des fins de recherche, d'étude et d'enseignement, si les renseignements personnels ne sont pas structurés de façon à être retrouvés par référence au nom d'une personne ou à un signe ou un symbole propre à celle-ci. La personne qui reçoit les documents à cette fin doit maintenir la confidentialité des renseignements durant la période énoncée ci-dessus.

[Retour au résumé](#)

Consentement et conservation des renseignements personnels

Guide

Consentement non nécessaire aux fins de la conservation

Dossiers

Que l'on parle de conservation en elle-même, d'archivage ou de destruction, ces épisodes relatifs à la gestion du dossier d'utilisateur se font en dehors du consentement de la personne concernée.

- **Dossiers de l'utilisateur**
 - **Collecte**
 - **Accès / Consultation**
 - **Communication / Transmission**
 - **Modification / Rectification**
 - **Conservation**
 - **Finalité**
 - **Consentement**
 - **Confidentialité**
 - **Destruction**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Plan du site

Confidentialité et conservation des renseignements personnels

Guide

Maintien de la confidentialité lors de la conservation

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**

- **Collecte**

- **Accès /**

- **Consultation**

- **Communication**

- **/ Transmission**

- **Modification /**

- **Rectification**

- **Conservation**

- **Finalité**

- **Consentement**

- **Confidentialité**

- **Destruction**

- **Dossiers de plainte et de révision**

- **Dossiers du Chef de département clinique**

- **Dossiers du CMDP**

- **Dossiers du comité des usagers**

- **Dossier du Curateur public**

- **Dossier d'adoption**

- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Pour assurer la confidentialité des renseignements personnels contenus dans un dossier d'utilisateur faisant l'objet d'une conservation, les établissements du réseau de la santé ou des services sociaux doivent établir des mesures permettant de garantir la sécurité des dossiers. Ainsi,

- si le dossier d'utilisateur est sur support papier, il doit être conservé dans un local ou un meuble auxquels le public n'a pas accès ou pouvant être fermé à clef ou autrement;

- si le dossier d'utilisateur est sur support électronique, d'une part, des permissions d'accès doivent être mises en place, afin d'éviter que des personnes non autorisées n'y aient accès, et, d'autre part, il faut veiller à ce que le matériel soit toujours disponible, afin de permettre l'accessibilité et l'intelligibilité du dossier.

Conservation confiée à un prestataire de services

Dans la mesure où la loi l'autorise, l'établissement qui confie la garde des dossiers d'utilisateur à un prestataire de service doit, au préalable, informer ce dernier quant à la protection que requiert le document, en ce qui a trait à la confidentialité de l'information et quant aux personnes qui sont habilitées à en prendre connaissance.

Plan du site

La destruction des renseignements personnels

Guide

Aucun dossier d'utilisateur ne devant être conservé au-delà de la période fixée par le calendrier de conservation, l'établissement doit procéder à la destruction des renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires.

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**

- **Collecte**
- **Accès / Consultation**
- **Communication / Transmission**
- **Modification / Rectification**
- **Conservation**
- **Destruction**

Dès lors, dans un centre hospitalier, par exemple, lorsque le dossier d'une personne non décédée devient inactif et qu'il est détruit, l'établissement doit en conserver de façon permanente un résumé du dossier comprenant : une feuille sommaire, le protocole opératoire et le protocole d'anatomopathologie.

Lors de la destruction des dossiers d'utilisateurs, les établissements doivent assurer la protection des renseignements sensibles qui y sont contenus.

- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

L'établissement doit toujours être en mesure de documenter les conditions et circonstances entourant la destruction des dossiers d'utilisateurs qu'il détenait.

Il en va de même, lorsque le dossier est transféré sur un autre support.

Plan du site

Le dossier de plainte et de révision de l'utilisateur

Guide

En fonction de leur nature, les plaintes des usagers seront examinées soit,

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
 - **Dossiers de plainte et de révision**
 - **Dossiers du Chef de département clinique**
- par un commissaire local à la qualité des services;
 - par un médecin examinateur;
 - par un commissaire régional à la qualité des soins;
 - par un comité de révision.

Le commissaire local à la qualité des services

- **Dossiers du CMDP**
 - **Dossiers du comité des usagers**
 - **Dossier du Curateur public**
 - **Dossier d'adoption**
 - **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**
- Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux doivent mettre en place un mécanisme permettant aux usagers de se plaindre, par écrit ou verbalement, des services reçus, qu'ils auraient dû recevoir ou requiert d'un établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation des services.
- Une plainte peut être déposée par l'utilisateur lui-même, mais aussi par les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé ou de toute autre personne désignée par ce dernier.

Plan du site

Le commissaire local à la qualité des services doit, à la demande des intéressés, aider ces derniers dans la formulation de leur plainte.

Les dossiers de plainte ouverts par le commissaire local à la qualité des services doivent respecter les règles suivantes :

Contenu et confidentialité du dossier de plainte : Pour l'exercice de ses fonctions, le commissaire local à la qualité des services peut constituer un dossier de plainte dont le contenu, déterminé par les usages, en l'absence de règlement, ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

Ce dossier est confidentiel compte tenu que la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* rend applicables, au dossier de plainte, les dispositions relatives au [dossier de l'utilisateur](#).

Accès au dossier de l'utilisateur : Afin d'assister le commissaire à la qualité des services dans l'exercice de ses fonctions, tout membre du personnel de l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de services avec l'établissement, ainsi que tout membre du

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, doivent permettre l'accès et communiquer au commissaire local à la qualité des services, tout renseignement ou document requis, y compris ceux contenus dans le dossier de l'utilisateur.

Cependant, il ne peut avoir accès aux dossiers du [Chef de département clinique](#) et du [Conseil des médecins, pharmaciens et dentistes](#).

Les plaintes sont examinées par le commissaire local à la qualité des services qui, dans l'exercice de ses fonctions, peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris avoir recours à un expert externe à l'établissement.

Communication du dossier de plainte : Selon la nature de la plainte, le commissaire local à la qualité des services peut être amené à transférer la plainte aux personnes compétentes. Il en va ainsi,

- si la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine, le commissaire local à la qualité des services doit alors transférer, sans délai, cette dernière au [médecin examinateur](#) et en informer l'utilisateur;
- si la plainte implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, cette dernière doit être examinée par le [médecin examinateur](#);
- si la plainte concerne les services dispensés par une ressource, un organisme, une société ou une personne auquel l'établissement recourt pour la prestation des services, le commissaire local à la qualité des services doit informer, par écrit, l'autorité concernée de la réception d'une plainte. Il peut également communiquer une copie de la plainte à l'autorité concernée, si cette communication n'est pas susceptible d'entraîner un préjudice pour l'utilisateur.

Émission des conclusions : Le commissaire local à la qualité des services doit rendre ses conclusions motivées dans les 45 jours suivants la réception de la plainte. Si cela n'est pas le cas, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives, ce qui donne ouverture à un recours devant le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux aura alors accès au dossier de l'utilisateur, ou à tout autre dossier pertinent à l'enquête, détenu par l'établissement, à l'exception des dossiers du Chef de département clinique et de ceux du Conseil des

médecins, dentistes et pharmaciens.

Le médecin examinateur

Le médecin examinateur a compétence pour examiner les plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, étant entendu que l'utilisateur a été informé par le commissaire local à la qualité des services que la plainte a été transmise au médecin examinateur.

Examen de la plainte et émission des conclusions : Le médecin examinateur doit examiner la plainte qui lui a été transférée par le commissaire local à la qualité des services, et ce, dans les 45 jours suivant le transfert.

Si le conseil d'administration de l'établissement l'y autorise, il peut, à cette fin, consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris un expert externe à l'établissement.

Avant l'expiration du délai, il doit rendre par écrit ses conclusions motivées à l'utilisateur, au professionnel concerné et au commissaire local à la qualité des services. Si l'utilisateur ne reçoit pas de réponse dans les délais, le médecin examinateur est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives, ce qui lui donne droit à un recours devant le [comité de révision](#).

Un tel recours devant le [comité de révision](#) est également ouvert, si le médecin examinateur ne parvient pas à concilier les intérêts en cause, et qu'il en informe les personnes concernées dans les délais.

Communication de la plainte : Si l'examen de la plainte révèle que le professionnel concerné est membre du [Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens](#), le médecin examinateur doit transférer la plainte au dit conseil pour que des mesures disciplinaires soient prises, le cas échéant, à l'encontre du professionnel concerné.

Toutefois, ce transfert ne doit pas avoir lieu, si celui-ci est susceptible d'entraîner des conséquences sur la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques.

Cette réorientation de la plainte doit être indiquée à l'utilisateur, au professionnel concerné et au commissaire local à la qualité des services.

Le commissaire régional à la qualité des services

Le commissaire régional à la qualité des services a compétence pour examiner les plaintes faites à l'encontre des régies régionales. À cette

fin, il peut recevoir toute plainte formulée, par écrit ou verbalement, relativement aux services reçus ou qui auraient dû être reçus, par toute personne physique concernée par ces services ou par les héritiers ou représentants légaux d'une personne décédée, qui a reçus ou aurait dû recevoir les services de son vivant.

Le rôle du commissaire régional à la qualité des services s'apparente à celui du [commissaire local à la qualité des services](#). Dès lors, toute personne qui travaille ou exerce sa profession pour le compte d'un établissement, d'une ressource, d'un organisme, d'une société ou de toute personne autre que la régie, doivent lui fournir tout renseignement ou document requis, y compris ceux contenus dans le dossier de l'utilisateur.

Cette communication ne concerne pas les dossiers du [Chef de département clinique](#) et ceux du [Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens](#).

Le comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé par le [médecin examinateur](#) à l'examen de la plainte de l'utilisateur concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien. Il doit alors s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les conclusions du médecin examinateur se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles.

Accès au dossier : Dans l'exercice de ses fonctions, le comité de révision peut avoir accès à l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur mis en place par le commissaire local à la qualité des services.

De plus, tout membre du personnel de l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de services avec l'établissement, ainsi que tout membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, doivent fournir au comité de révision, tout renseignement ou document requis, y compris ceux contenus dans le dossier de l'utilisateur.

Émission des conclusions : Dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, le comité doit communiquer, par écrit, un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur, ainsi qu'au commissaire local à la qualité des services.

Dans le cas d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou

un pharmacien, qui est membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, les conclusions rendues par le comité de révision sont finales.

Le dossier du Chef de département clinique

Guide

Le Chef de département clinique constitue des dossiers quant à la surveillance de l'exercice de la médecine, de l'art dentaire et de la pharmacie dans un département donné d'un établissement ou un organisme.

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Les dossiers ouverts par le Chef de département clinique doivent respecter les règles suivantes :

Confidentialité : Les dossiers du Chef de département clinique sont confidentiels.

Accès : Toutefois, le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, le Tribunal administratif du Québec ou les représentants d'un ordre professionnel dans l'exercice des fonctions qui leur sont attribuées par la loi peuvent avoir accès aux dossiers du Chef de département clinique.

Plan du site

Le dossier du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

Guide

Le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens établit des dossiers quant à la plainte d'un usager à l'encontre d'un médecin, dentiste ou pharmacien membre du Conseil, eu égard aux mesures disciplinaires devant être prises à son encontre.

Dossiers

- **Dossiers de l'usager**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Il constitue également des dossiers quant à la nécessité de rendre des services adéquats et efficaces aux usagers, mais aussi quant à l'organisation et aux ressources dont dispose un établissement ou un organisme.

Les dossiers ouverts par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens doivent respecter les règles suivantes :

Confidentialité : Les dossiers et procès-verbaux du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens sont confidentiels.

Accès : Toutefois, un médecin examinateur et les membres du comité de révision peuvent prendre connaissance du dossier professionnel d'un membre du Conseil lorsque les renseignements qu'il contient sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Les membres du conseil d'administration peuvent eux aussi avoir accès aux dossiers du conseil, mais aux seuls extraits pertinents du dossier professionnel d'un membre du Conseil qui contiennent des renseignements nécessaires à la prise de décision, en ce qui concerne l'imposition de mesures disciplinaires à un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

Les procès-verbaux d'un comité du Conseil sont accessibles aux seuls membres du comité, aux membres de l'exécutif du Conseil, au Tribunal administratif du Québec ou aux représentants d'un ordre professionnel dans l'exercice des fonctions qui leur sont attribuées par la loi. Il en est de même pour les procès-verbaux du Conseil.

Plan du site

Le dossier du comité d'utilisateur

Guide

Tout établissement, exploitant un centre d'hébergement et de soins de longue durée de 20 lits ou plus, un centre de réadaptation, un centre hospitalier de soins psychiatriques ou un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, doit mettre en place un comité d'utilisateur.

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Un tel comité peut être institué à la demande des usagers de tout établissement exploitant un centre d'hébergement et de soins de longue durée de moins de 20 lits, un centre hospitalier de soins généraux et spécialisés ou un centre local de services communautaires.

Dans le cadre de ses fonctions, le comité d'utilisateur peut constituer un dossier faisant état de l'aide accordée à un usager quant au respect de ses droits et de ses intérêts auprès d'un organisme, d'un établissement ou de toute autorité compétente.

Les dossiers ouverts par le comité d'utilisateur doivent respecter les règles suivantes :

Confidentialité : En conformité du *Code civil du Québec*, les dossiers du comité d'utilisateur doivent être conservés de façon confidentielle.

Communication : La communication, par un établissement ou un organisme, de renseignements au comité d'utilisateur doit se faire après vérification de l'existence d'un cadre normatif assurant une protection égale ou équivalente à celle exigée par les dispositions pertinentes de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Plan du site

Le dossier du Curateur public

Guide

Conformément à la *Loi sur le Curateur public*, le Curateur public doit constituer un dossier pour chacune des personnes qu'il représente ou dont il administre les biens.

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Les dossiers ouverts par le Curateur public doivent respecter les règles suivantes :

Confidentialité : Les dossiers du Curateur public doivent être conservés de façon à en préserver la confidentialité.

Accès : Toutefois, la loi reconnaît un droit d'accès aux dits dossiers aux seules personnes suivantes :

- au personnel du Curateur public dans l'exercice de leurs fonctions;
- à la personne que le Curateur public représente ou à représenté et celle dont il administre les biens ou leurs ayants cause ou héritiers. Toutefois, sur avis du médecin traitant, le Curateur public peut refuser momentanément de lui communiquer un renseignement de nature médicale ou sociale contenu dans son dossier. Cette mesure vise à protéger la personne concernée des préjudices pouvant résulter de cette communication.
- au titulaire de l'autorité parentale de la personne représentée par le Curateur public, si ce dernier l'autorise;
- au conjoint, à un proche parent, à un allié, à toute personne ayant démontré un intérêt particulier pour le majeur ou la personne qui a reçu une délégation du Curateur public, si ce dernier l'autorise;
- au Protecteur du citoyen.

Plan du site

Le dossier d'adoption

Guide

Le dossier d'adoption est soumis aux dispositions du *Code civil du Québec* et de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Dossiers

- **Dossiers de l'utilisateur**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instances de protection de la jeunesse**

Les dossiers ouverts en vue d'une adoption doivent respecter les règles suivantes :

Confidentialité : Les renseignements contenus dans les dossiers judiciaires et administratifs ayant traités à l'adoption d'un enfant sont confidentiels.

Cette confidentialité touche également les évaluations psychosociales de la personne qui veut adopter un enfant domicilié hors du Québec qui sont faites par le directeur de la protection de la jeunesse,.

Communication à des fins d'étude, d'enseignement, de recherche ou d'enquête publique : La confidentialité de ces renseignements peut être levée sur ordre d'un tribunal à des fins d'étude, d'enseignement, de recherche ou d'enquête publique. Une telle communication doit néanmoins préserver l'identité de l'enfant, des parents et de l'adoptant.

Communication en vue de retrouvailles : La confidentialité des renseignements peut également être levée, vis-à-vis de l'adopté majeur ou de l'adopté mineur de 14 ans et plus, à des fins de retrouvailles, sauf si les parents n'ont pas consenti préalablement à la communication de leur identité. Cette mesure s'applique également vis-à-vis des parents d'un enfant adopté devenu majeur.

Concernant un adopté mineur de moins de 14 ans, l'accès aux renseignements, en vue de retrouvailles, ne sera permis que si les parents naturels et adoptifs y ont consenti préalablement.

Communication en vue de prévenir un préjudice grave : En cas de préjudice grave risquant d'être causé à la santé de l'adopté ou de ses proches parents, un tribunal peut ordonner, en passant outre au consentement des personnes concernées, que soit communiqué les renseignements requis.

Plan du site

Les dossiers des instances de protection de la jeunesse

Guide

Dossiers

- **Dossiers de l'usager**
- **Dossiers de plainte et de révision**
- **Dossiers du Chef de département clinique**
- **Dossiers du CMDP**
- **Dossiers du comité des usagers**
- **Dossier du Curateur public**
- **Dossier d'adoption**
- **Dossiers des instance de protection de la jeunesse**

Plan du site

Afin de garantir les droits des enfants, le directeur de la protection de la jeunesse, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et un tribunal peuvent avoir à connaître de certains renseignements concernant un enfant.

Confidentialité

Les renseignements recueillis par les instances de protection de la jeunesse ne peuvent être divulgués qu'avec l'autorisation de l'enfant de 14 ans et plus, dans la mesure où les renseignements le concernent, ou celle de l'un des parents, s'ils concernent un enfant de moins de 14 ans.

Par ailleurs, le tribunal qui a eu à connaître de cas relatifs à la protection de la jeunesse doit assurer la confidentialité de ses dossiers. Ainsi, nul ne peut en prendre connaissance ou en recevoir une copie ou un exemplaire à l'exception de :

- l'enfant, s'il est âgé de 14 ans et plus;
- les parents de l'enfant;
- les avocats des parties, le procureur général ou un personne que celui-ci autorise;
- le juge saisi du dossier et le greffier;
- le directeur de la protection de la jeunesse, qui a pris la situation de l'enfant en charge;
- la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse;
- le directeur général de l'établissement, qui héberge l'enfant à la suite d'une décision ou ordonnance du tribunal.

Communication

Toutefois, lorsque cela s'avère nécessaire à l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, les renseignements recueillis doivent être transmis à toute personne, établissement ou organisme agissant dans l'intérêt de l'enfant. Il en est de même à l'égard des tribunaux appelés à prendre des décisions au sujet d'un enfant.

Les renseignements confidentiels peuvent également être divulgués par le directeur de la protection de la jeunesse ou la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, sans le consentement de la personne concernée ou l'autorisation du tribunal :

- aux membres du personnel du ministère de la Justice à qui le

ministre de la Justice délègue l'exercice de ses pouvoirs octroyés en vertu de la *Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels*;

- au Procureur général lorsque les renseignements sont requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une disposition de la *Loi sur la protection de la jeunesse*;
- au Procureur général ou à un corps de police, lorsqu'ils ont un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis, car sa santé physique est menacée par l'absence de soins appropriés ou qu'il est victime d'abus sexuels ou soumis à des mauvais traitements physique par suite d'excès ou de négligence;
- à la ou aux personnes exposées à un danger imminent de mort ou de blessures graves, ainsi qu'à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours.

Par ailleurs, le tribunal, qui a eu à connaître de cas relatifs à la protection de la jeunesse, peut permettre que les dossiers qu'il détient soient accessibles aux fins d'étude, d'enseignement et de recherches, à la condition que soit respecté l'anonymat de l'enfant et de ses parents.

Accès

Le **directeur de la protection de la jeunesse** a la possibilité de consulter sur place le dossier constitué par un établissement sur un enfant qui a fait l'objet d'un signalement, car ce dernier est victime d'abus sexuels ou soumis à des mauvais traitements physiques ou que sa santé physique est menacée par l'absence de soins appropriés.

Cette consultation peut s'exercer à toute heure raisonnable ou en tout temps dans les cas d'urgence.

De plus, le directeur de la protection de la jeunesse peut demander à un établissement de lui transmettre une copie dudit dossier.

Le directeur de la protection de la jeunesse peut, également, être autorisé, par écrit, par un tribunal à requérir, du directeur des services professionnels d'un établissement ou de la personne désignée par le directeur général de l'établissement, la communication de tout renseignement de nature médicale ou sociale consigné au dossier d'une personne, autre que l'enfant, mise en cause par le signalement et qui est nécessaire aux fins de l'évaluation de la situation de l'enfant.

La **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**, dans le cadre de ses fonctions, peut consulter sur place, à toute heure raisonnable ou en tout temps dans les cas d'urgence, le

dossier détenu par un établissement qui est pertinent au cas d'un enfant.

De plus, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse peut demander à un établissement de lui transmettre une copie dudit dossier.

Conservation

D'une part, le directeur de la protection de la jeunesse consigne toute information, dès qu'il reçoit un signalement à l'effet que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis.

L'information consignée doit être conservée :

- pour une période d'au plus six mois si le directeur décide de ne pas retenir le signalement;
- pour une période d'au plus un an, si le directeur, après l'avoir retenue, constate que la sécurité ou le développement d'un enfant n'est pas compromis;
- pour une période d'un an à compter de la décision finale du tribunal infirmant la décision du directeur à l'effet que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis;
- pour une période de cinq ans à compter de la décision finale ou jusqu'à ce que l'enfant ait atteint 18 ans, selon la période la plus courte, lorsque le directeur ou le tribunal décide que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis.

D'autre part, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse conserve dans un fichier toutes les informations qui lui sont communiquées, étant entendu que le nom de l'enfant, de ses parents et toute autre information permettant de les identifier est retiré du fichier au plus tard lorsque l'enfant atteint l'âge de 18 ans.

Enfin, le tribunal qui a eu à connaître de cas relatifs à la protection de la jeunesse doit conserver les dossiers jusqu'à ce que la personne visée ait atteint l'âge de 18 ans. Il doit par la suite les détruire, sauf si une procédure d'appel est engagée. Dans ce cas, les dossiers ne pourront être détruits qu'une fois les moyens de recours épuisés.