



P E E L

CHILDREN'S CENTRE

Le droit au respect de la vie privée

Le droit à L'ESPOIR





Peel Children's Centre

85A, cour Aventura
Mississauga (Ontario) L5T 2Y6
Téléphone : 905-795-3500
Télécopie : 905-696-0350
www.peelcc.org

Numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance
11908 7807 RR0001

Information pour les clients et les soignants

La protection de la confidentialité de vos renseignements personnels par Peel Children's Centre

Table des matières

Nous protégerons la confidentialité de tous les renseignements que vous nous confierez	1
Comment nous utilisons vos renseignements.....	2
Qui aura accès à vos renseignements.....	3
Vos droits et vos choix	5
Information sur nos organismes, sondages auprès des clients, recherche, financement	6
À qui parler en cas d'inquiétudes concernant la protection de la vie privée	7
À qui parler si nous ne pouvons résoudre vos inquiétudes concernant l'utilisation de vos renseignements personnels sur la santé	8
Remerciements	9





Nous protégerons la confidentialité de tous les renseignements que vous nous confierez

Peel Children's Centre offre un continuum de services de haute qualité en santé mentale pour les enfants, les jeunes et leurs familles qui vivent ou qui risquent de vivre de graves difficultés émotionnelles.

Les renseignements que vous nous confiez sur vous et sur votre famille sont importants pour notre travail. Ils détermineront le choix du traitement que vous pourriez recevoir, ainsi que le déroulement de toute étude à laquelle vous et votre famille pourriez participer.

Pour vous offrir le meilleur service possible, nous devons recueillir et utiliser des renseignements sur vous et votre famille. Nous promettons de faire en sorte que tous vos renseignements soient protégés et conservés en lieu sûr.

Cette brochure explique pourquoi nous recueillons de l'information sur vous et votre famille, et comment nous l'utilisons.

Pour en savoir davantage sur ce que fait le Peel Children's Centre pour protéger la confidentialité de vos renseignements, appelez notre Agent à la protection de la vie privée au 905-795-3500, poste 2647.

Comment nous utilisons vos renseignements

Nous avons adopté une politique qui contient des règles sur la protection de vos renseignements. Nous avons également un Code de protection de la vie privée qui s'inspire de la loi. Vous pouvez demander à recevoir un exemplaire de ce Code.

Nous recueillons des renseignements de base sur vous et votre famille afin de pouvoir vous offrir le meilleur service possible. La loi nous oblige également à recueillir des renseignements pour nos dossiers.

À chacune de vos visites, nous recueillons des renseignements sur vous. Ces renseignements sont confiés à votre clinicien, aux autres professionnels qui s'occupent de vous et aux stagiaires qui font partie de votre équipe de traitement. Cette information nous aide à comprendre quels sont vos sujets de préoccupation. Elle nous aide également à choisir le meilleur traitement pour vous et votre famille et à suivre vos progrès après le début du traitement.

Il arrive que ces renseignements soient utilisés dans le cadre d'une étude afin de nous aider à préserver la santé des enfants et des jeunes. Ils peuvent aussi nous aider à améliorer la gestion de nos organismes et la qualité de nos services.

Il se peut que nous utilisions votre nom et vos coordonnées pour vous envoyer par la poste un questionnaire sur la satisfaction des clients et vous demander de le remplir. Vos réponses au questionnaire nous aideront à améliorer nos services.

Nous pourrions également vous écrire dans le cadre d'une campagne de financement pour nos programmes, équipements, installations et recherches.



Le droit à l'ESPOIR



Qui aura accès à vos renseignements

Quand vous vous adressez à nous pour recevoir des services de santé mentale, nous présumons que vous nous donnez la permission de recueillir et d'utiliser vos renseignements personnels sur la santé et de les communiquer aux professionnels qui vous fournissent des soins ou qui contribuent aux soins.

Nous ne donnons vos renseignements qu'aux personnes qui en ont besoin pour leur travail. Nous les remettons aussi aux personnes qui y ont droit conformément à la loi. Voici quelles sont les personnes qui pourraient avoir accès à vos renseignements :

- vous, ou la personne chargée de prendre des décisions en votre nom;
- votre clinicien et les autres membres de l'équipe de traitement qui font partie de nos organismes;
- vos autres fournisseurs de soins (comme votre médecin de famille) à l'extérieur de nos organismes, afin qu'ils puissent vous offrir des soins continus et un suivi;
- les stagiaires ou autres personnes qui suivent une formation au sein de nos organismes;
- les membres du personnel qui participent à des études approuvées et qui n'ont pas besoin de renseignements pouvant vous identifier à titre de client;
- les personnes qui ont signé avec nos organismes un contrat de fourniture de services;
- d'autres personnes, si vous êtes d'accord et exprimez votre accord par écrit, ou si la loi l'exige.

Les fournisseurs de soins qui ne participent pas de près ou de loin à la prestation de vos soins ne sont généralement pas autorisés à avoir accès à vos renseignements.

Dans certains cas, vous pouvez nous demander de ne pas partager la totalité ou une partie de vos renseignements personnels sur la santé avec des personnes qui participent à la prestation de vos soins. Si vous décidez de limiter le nombre de renseignements personnels que nous pouvons communiquer à vos autres fournisseurs de soins, vous devez savoir qu'au moment de leur remettre vos renseignements personnels sur la santé, nous devons les prévenir si nous pensons que l'information est incomplète, notamment lorsque nous estimons que les lacunes dans l'information risquent d'affecter les soins que vous recevrez.

Dans certaines circonstances, nous pouvons, ou devons, utiliser ou communiquer certains de vos renseignements personnels sur la santé sans votre consentement. Voici quelques exemples :

- lorsque nous soupçonnons certains types de mauvais traitements;
- pour réduire un risque important de blessure grave menaçant une personne ou le public;
- lorsque la vie, la santé ou la sécurité d'une personne est en jeu dans une situation urgente;
- pour aider les chercheurs qui travaillent dans le domaine de la santé, à condition de respecter de strictes exigences sur le respect de la vie privée;
- pour obéir à une ordonnance de la cour ou à une autre exigence légale dans le cadre d'une instance judiciaire.

Le droit à l'ESPOIR

Vos droits et vos choix

Consultation de vos renseignements

Vous avez le droit de consulter vos renseignements personnels sur la santé et d'en obtenir une copie; il suffit de nous en faire la demande. Nous pouvons vous demander de nous faire cette demande par écrit. Il y a des exceptions. Par exemple, si l'information concerne l'exécution de la loi, une instance judiciaire ou une autre personne, il est possible qu'on ne vous laisse pas consulter le dossier.

Nous devons répondre à votre demande dans un délai raisonnable qui ne peut dépasser 30 jours. Si le délai dépasse 30 jours, vous avez le droit de savoir combien de temps cela prendra pour obtenir une réponse.

Rectification de votre dossier

Après avoir consulté vos renseignements personnels sur la santé, vous pouvez en demander la rectification si vous pensez qu'ils sont inexacts ou incomplets. Nous pouvons vous demander de nous faire cette demande par écrit. Nous devons répondre à votre demande dans un délai raisonnable qui ne peut dépasser 30 jours. Si le délai dépasse 30 jours, vous avez le droit de savoir combien de temps cela prendra pour obtenir une réponse.

Nous ne pouvons rectifier un dossier qui a été créé par quelqu'un d'autre. Vous avez le droit de savoir pourquoi nous ne pouvons rectifier le dossier et d'être informé de votre droit d'y faire annexer une déclaration de désaccord.

Lorsque nous rectifions un dossier, nous devons le faire avec soin pour que la totalité du dossier corrigé demeure visible ou que la version corrigée soit facile d'accès.



Information sur nos organismes, sondages auprès des clients, recherche, financement

Il nous arrive d'utiliser vos renseignements pour vous écrire, à vous ou à votre famille, sur les sujets suivants :

- nos organismes et services;
- la tenue d'un sondage auprès des clients;
- une étude de recherche;
- une campagne de financement pour soutenir nos organismes.

Information sur nos organismes

Nous ne pouvons utiliser que votre nom et votre adresse s'il s'agit de vous envoyer de l'information sur nos organismes et nos services, par exemple des brochures ou des bulletins de nouvelles.

Sondages auprès des clients

Il est possible qu'on vous envoie par la poste un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Dans un tel cas, les conditions suivantes s'appliqueraient :

- Nous n'utiliserons que votre nom et votre adresse pour envoyer le sondage.
- Nous utiliserons les réponses au sondage pour connaître la qualité des services reçus par vous et votre famille. Cette information nous aidera à améliorer la qualité future de nos services.

Recherche

Si l'on vous demande de participer à une étude, il faut savoir qu'elle a été approuvée par un comité d'éthique de la recherche, qui a également autorisé l'utilisation des renseignements sur les clients ou leur famille. Ce comité est un groupe de personnes qui veillent à la conformité des études aux normes scientifiques les plus strictes.

Financement

Il se peut que nous vous écrivions, à vous ou à votre famille, dans le cadre d'une campagne de financement. Dans ce cas,

- nous n'utiliserions que votre nom et votre adresse pour envoyer de telles lettres;
- vos dons seraient affectés à nos programmes, équipements, installations ou recherches.

Si vous décidez de ne pas recevoir d'information, de ne pas répondre à un sondage sur la qualité du service, de ne pas participer à une étude ou de ne pas nous verser de dons, cela n'aura aucune répercussion sur le service que vous et votre famille recevrez de nos organismes.

Si vous préférez qu'on n'utilise pas vos renseignements pour vous envoyer de l'information sur nos organismes, des sondages sur la qualité du service, des propositions de recherche ou des demandes de dons, veuillez nous en faire part. Donnez-nous votre nom au complet et votre numéro de téléphone à la maison afin que nous puissions vous appeler pour confirmer votre demande.

À qui parler en cas d'inquiétudes concernant la protection de la vie privée

Veuillez vous adresser à nous si vous avez des inquiétudes concernant l'utilisation de vos renseignements personnels sur la santé. Nous tâcherons régler le problème en collaboration avec vous. Pour parler de vos inquiétudes et déterminer comment les résoudre, veuillez communiquer avec notre agent de protection de la vie privée dont les coordonnées suivent :

Peel Children's Centre
85A, cour Aventura
Mississauga (Ontario) L5T 2Y6

Téléphone : 905-795-3500, poste 2647

À qui parler si nous ne pouvons résoudre vos inquiétudes concernant l'utilisation de vos renseignements personnels sur la santé

Vous pouvez communiquer avec le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario au sujet de toute décision, action ou omission qui, d'après vous, n'est pas conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Voici quelques exemples de situation dans lesquelles vous pourriez vouloir communiquer avec le bureau du commissaire :

- vous n'avez pas réussi à résoudre une inquiétude concernant notre utilisation des renseignements personnels sur la santé;
- vous n'avez pas réussi à consulter tous vos renseignements personnels sur la santé, ou nous tardons à répondre à votre demande;
- vous estimez que votre dossier de renseignements personnels sur la santé est inexact, et votre demande de rectification n'a pas été prise en compte.

Vous devez entrer en communication avec le bureau du commissaire par écrit, dans l'année suivant la situation qui pose problème.

Le commissaire essaiera de régler le problème en organisant une rencontre, à son bureau, entre vous et notre agent à la protection de la vie privée. S'il est impossible de régler le problème de cette façon, le commissaire a le pouvoir de mener une enquête et de rédiger une ordonnance sur ce qui doit se passer.

Voici les coordonnées du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario :

Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario
2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto (Ontario) M4W 1A8

Téléphone : 416-326-3333 ou 1-800-387-0073
Télécopieur : 416-325-9195 ATS : 416-325-7539
Site Web : www.ipc.on.ca Courriel : info@ipc.on.ca

Le droit à l'ESPOIR



Remerciements

Peel Children's Centre s'est inspiré des brochures suivantes, qui ont servi de modèles ou de sources d'information pour cette brochure.

« Protecting the privacy of your information at Sick Kids. Information for Patients. » Numéro au catalogue : 36231. The Hospital for Sick Children, Toronto, Ontario. 2004.

« Les renseignements sur votre santé et votre vie privée à notre bureau ». Brochure produite conjointement par le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario et l'Association du barreau de l'Ontario.

Le droit à l'ESPOIR