

# Manitoba Ombudsnouvelles



Bulletin de l'accès à l'information du Manitoba

et de la protection de la vie privée de l'Ombudsman

## Information de dernière heure

L'Ombudsman du Manitoba est heureuse de lancer sa série révisée de brochures pour sensibiliser la population aux différentes sortes de plaintes qu'elle reçoit et qu'elle étudie. Il n'y a pas de plaintes ou d'enquêtes omnivalentes pour l'Ombudsman, et les quatre nouvelles brochures aident à expliquer les différences entre chaque type. La série comprend :

- La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée ; L'accès à l'information et la protection de la vie privée : Vous voulez avoir accès à des documents ou êtes-vous inquiets au sujet de la confidentialité de vos renseignements ?
- La Loi sur les renseignements médicaux personnels : L'accès à l'information et la protection de la vie privée : Vous voulez avoir accès à vos renseignements médicaux personnels ou êtes-vous inquiets au sujet de la confidentialité de vos renseignements médicaux personnels ?
- La Loi sur l'Ombudsman : Traitement équitable par le gouvernement : Vous pensez qu'une action ou une décision du gouvernement provincial a été injuste ?



- La Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) : Divulcation d'actes répréhensibles : Pensez-vous qu'un acte répréhensible grave a été commis au sein du gouvernement provincial ?

Un feuillet de renseignements, aussi nouvellement publié, intitulé Qu'attendre d'une enquête de l'Ombudsman du Manitoba en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) et la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP). Le feuillet de renseignements contient les dix questions les plus souvent posées au sujet des enquêtes en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, ainsi qu'un tableau d'acheminement qui souligne les étapes du processus d'enquête.

Pour des copies papier de ces publications, veuillez appeler 982.9130 ou 1.800.665.0531 (sans frais au Manitoba). Les publications sont disponibles en français et en anglais. Des versions en ligne sont aussi offertes à [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

### Dans ce numéro :

#### Information de dernière heure (1)

Une infraction à la confidentialité, en Alberta, souligne l'importance de connaître l'identité de qui a vu vos dossiers dans le système de dossiers de santé électronique (DSE) provincial. (2)

Le moins vaut le plus. Il y a des choses qu'il vaut mieux ne pas partager: Journée de la protection des données, le 28 janvier 2012 (3)

Volontaires demandés : Lancement d'un nouveau service : la vérification des pratiques d'accès en vertu de la LAIPVP (PAL) (3)

L'Ombudsman spécialiste : travailler derrière les murs de prison (3)

Un nouveau rapport d'enquête LRMP affiché sur Internet (4)

Notez à vos agendas ! (4)

Événements à venir (4)

## Une infraction à la confidentialité, en Alberta, souligne l'importance de connaître l'identité de qui a vu vos dossiers dans le système de dossiers de santé électronique (DSE) provincial.

Une enquête récente menée par le Bureau du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta souligne qu'il est important que les particuliers demandent de savoir qui a vu leurs dossiers dans les systèmes de dossiers de santé électronique (DSE) provinciaux. Les listes de contrôle que trois particuliers ont demandé de voir ont aidé à découvrir le mésusage qu'un médecin faisait des DSE de l'Alberta, et ont mené à des actions pour améliorer les mesures de protection de la confidentialité.

Un particulier a été alerté lorsque, dans des procédures de divorce, le conseiller juridique de sa conjointe a posé une question au sujet des antécédents médicaux du particulier. Son ex-conjointe était une infirmière à un hôpital de l'Alberta. Ceci a poussé le particulier à demander à voir une copie de la liste de contrôle de son DSE, où il a noté que des médecins qui n'étaient pas ses fournisseurs de soins avaient visionné son dossier. Sa mère et sa nouvelle conjointe ont aussi fait une demande pour voir la liste de contrôle de leur DSE et ont découvert des irrégularités similaires. Les listes de contrôle affichaient qui censément avait visionné leurs renseignements, quels renseignements avaient été visionnés et les dates et heures où ceci s'était produit.

Les particuliers ont déposé des plaintes auprès du Bureau du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta, ce qui a mené à une enquête sur l'infirmière, sur le nouveau conjoint de l'infirmière qui était un médecin, et 12 médecins dont les noms apparaissaient dans la liste de contrôle. Il y a aussi eu enquête sur le bureau de direction de l'hôpital où l'infirmière était employée et où les médecins avaient le droit d'exercer parce que, en vertu de la législation sur la confidentialité des renseignements médicaux de l'Alberta, le bureau était le « gardien » (appelé le dépositaire, au Manitoba) responsable de la collecte, de l'utilisation et de la communication de renseignements médicaux par ses fournisseurs de soins de santé.

Le médecin qui était le nouveau conjoint de l'infirmière a admis avoir d'une manière inappropriée visionné les renseignements tel que montré dans les éléments de la liste de contrôle du DSE. Il accédait au système de DSE lorsque des médecins-collègues, qui travaillaient dans le même secteur et utilisaient les mêmes terminaux d'ordinateur, ne fermaient pas adéquatement la session du système de renseignements médicaux qu'ils utilisaient.

Le Bureau de Commissaire a jugé que le médecin avait utilisé les renseignements de façon inappropriée et que l'hôpital avait omis de mettre en œuvre des contrôles de sécurité raisonnables afin de prévenir l'infraction. Même si l'hôpital avait une politique ordonnant aux utilisateurs de fermer les sessions du

système lorsqu'ils les laissaient sans surveillance, les 12 médecins n'ont pas été jugés en violation de la vie privée, comme suite à leur défaut de formation en sécurité reliée au DSE. L'infirmière n'a pas été jugée être impliquée dans la violation de la vie privée.

Le rapport d'enquête fournit un point de vue important sur les sanctions pour l'utilisation inappropriée des systèmes de DSE, sur les contrôles administratifs et techniques, et les mesures de protection pour les terminaux partagés, la nature et la fréquence de la formation en sécurité, et les mesures pour améliorer les déficiences qui ont été découvertes dans cette situation.

Nous rappelons à toutes les Manitobaines et tous les Manitobains que leurs données démographiques et leurs détails de santé clés sont dans le DossIÉ, qui fait partie du système DSE du Manitoba. Même si les fournisseurs de soins de santé qui utilisent le DossIÉ doivent être autorisés, le système ne possède pas la capacité technique de limiter l'utilisateur à visionner les seuls renseignements de leurs clients.

Le 6 décembre 2011, dans un communiqué de presse et dans la mise à jour de « Dix points à connaître au sujet du DossIÉ Manitoba, » l'Ombudsman Irene Hamilton a conseillé aux Manitobains de s'assurer du statut de leurs renseignements médicaux personnels. Chaque interaction dans le DossIÉ est enregistrée et les Manitobains peuvent demander de voir les listes de contrôles (un document concernant l'accès des utilisateurs) pour s'assurer de l'identité de qui a visionné leurs renseignements.

### NOUVELLE DE DERNIÈRE HEURE

Depuis la rédaction de l'article ci-dessus, un pharmacien d'Edmonton a plaidé coupable et a été condamné à une amende de 15 000 \$ pour avoir, contrairement à la règle, visualisé les données démographiques et les renseignements médicaux de plusieurs particuliers, par le mauvais usage du DES de l'Alberta, et en communiquant de plus ces renseignements en les affichant sur Facebook. Il y avait eu un conflit personnel entre le pharmacien et ces particuliers. Les gens visés n'avaient pas reçu de services pharmaceutiques à l'endroit où travaillait le pharmacien. Encore une fois, un utilisateur autorisé du DES provincial a fait mauvais usage du système de DES, et les listes de contrôle ont été déterminantes à l'établissement du mauvais usage.

## Le moins vaut le plus. Il y a des choses qu'il vaut mieux ne pas partager: Journée de la protection des données, le 28 janvier 2012

Dans ce monde numérisé, réseauté où nos identités, nos emplacements, nos actions, nos achats, nos associations, nos mouvements, et nos antécédents sont stockés en bits et multiplés, vous êtes-vous déjà demandé : qui collecte tout ceci, qu'est-ce qu'ils en font, avec qui le partage-t-il ? Et plus important, vous vous demandez peut-être : « Comment puis-je me protéger contre le mauvais usage de mes renseignements ? »

Reconnue par les professionnels de la protection des renseignements, les compagnies, les représentants des gouvernements, les universitaires et les étudiants partout dans le monde, la Journée de la protection des

données, le 28 janvier 2012, fait ressortir l'effet que la technologie a exercé sur nos droits à la protection de la vie privée et souligne l'importance de valoriser et de protéger ses renseignements personnels.

Surveillez notre site Internet pour plus de détails sur la Journée de la protection des données, au début de la nouvelle année.



## Volontaires demandés : Lancement d'un nouveau service : la vérification des pratiques d'accès en vertu de la LAIPVP (PAL)



Êtes-vous une coordonnatrice de la LAIPVP ? Aimerez-vous une vérification informelle pour renforcer les pratiques d'accès en vertu de la LAIPVP dans votre organisme public ? Est-ce que de la rétroaction verbale vous intéresse, sans la formalité d'un rapport écrit ?

La vérification PAL est une nouvelle initiative qui sera lancée en février 2012. Comme notre vérification officielle (Évaluation des pratiques d'accès en vertu de la LAIPVP), la vérification PAL comprend la révision de dossiers LAIPVP fermés, où l'accès a été refusé en tout ou en partie, ou les documents n'existent pas. Les secteurs qui sont examinés sont la conformité à l'article 12, la conformité à la rapidité d'exécution, et la justesse des contenus des dossiers LAIPVP, y compris la suffisance de préparation des documents (afin d'assurer qu'une révision ligne, après ligne a été entreprise).

Mais contrairement à la vérification officielle, la vérification PAL ne vous fournit que des observations et conclusions verbales. Pas de lettres ! Pas de rapports ! Pas de recommandations !

La participation au projet pilote n'a aucun effet sur le fait que votre organisme sera ou non choisi pour une vérification officielle dans l'avenir, mais cette vérification pourrait vous aider à mettre plus d'ordre dans vos dossiers LAIPVP.

Si vous voulez plus de renseignements ou pour prendre un rendez-vous, appelez Carol Markusoff à 982-9141.

## L'Ombudsman spécialiste : travailler derrière les murs de prison

Un grand nombre de personnes sont surprises lorsqu'elles découvrent que statistiquement, un grand pourcentage des demandes faites à notre unité des services d'accueil émanent de l'intérieur des établissements correctionnels. Ceci n'est pas unique au Manitoba ; les bureaux d'ombudsman partout au pays rapportent des expériences semblables. Le traitement et les enquêtes de cas liés aux établissements correctionnels peuvent être un défi et exigent des connaissances et des habiletés spécialisées.

Pour aider les enquêteurs et les autres professionnels

qui travaillent dans les services correctionnels, le Forum canadien des Ombudsmans a été l'hôte d'une conférence de deux jours et demi à Halifax, du 12 au 14 octobre 2011. « L'Ombudsman spécialiste : travailler derrière les murs de prison » comprenait des sessions interactives sur la maladie mentale et son lien à la justice pénale, les systèmes de résolution de différends, les comités de discipline, les femmes dans le système correctionnel, les clientèles particulières comme les détenus vieillissants et des discussions sur les leçons retenues de cas particuliers. Deux enquêteurs du bureau de l'Ombudsman du Manitoba ont participé à l'événement.

## Un nouveau rapport d'enquête LRMP affiché sur Internet

À la fin de novembre, l'Ombudsman du Manitoba a publié un rapport d'enquête en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels, dans lequel des recommandations ont été faites à la clinique de Flin Flon. C'est le premier rapport d'enquête en vertu de la LRMP à être publié, et le sixième rapport à être affiché sur le site Internet de l'Ombudsman, en 2011. La LRMP et la LAIPVP exigent toutes deux, en date de 2011, que les recommandations soient mises à la disposition du public.

Dans le cas de la clinique de Flin Flon, un tiers a alerté notre bureau que des dossiers médicaux partiellement brûlés contenant des renseignements personnels avaient

été trouvés virevoltant dans le vent sur une route et tout autour, près de Flin Flon. Comme la situation soulevait des inquiétudes au sujet de la politique et de la pratique de la clinique en ce qui a trait à la destruction des renseignements médicaux personnels d'une manière qui protège la vie privée des particuliers concernés, l'Ombudsman a ouvert une enquête en vertu de la LRMP.

Deux recommandations ont été émises à la clinique afin de la rendre conforme à la Loi, et les deux recommandations ont été acceptées. Lisez le rapport complet (en anglais) sur notre site Internet en cliquant sur « investigation reports » à [www.ombudsman.mb.ca/access.htm](http://www.ombudsman.mb.ca/access.htm).

## Notez à vos agendas !

Mettez votre souci de protection de la vie privée à l'œuvre. L'Ombudsman du Manitoba est fier d'annoncer le premier Symposium annuel sur la protection des renseignements médicaux de l'Ouest du Canada (autrefois Prairie Health Information Privacy Day), qui se tiendra du 30 avril au 1er mai 2012 à l'hôtel Coast Plaza, à Calgary (Alberta).

Le symposium, « La confidentialité des renseignements médicaux — qui s'en préoccupe ? » est destiné les dépositaires de renseignements médicaux de toutes sortes et vise à donner de l'encadrement pratique aux experts de la protection débutants comme aux aguerris.

Le Symposium sur la protection des renseignements médicaux de l'Ouest est offert par l'Ombudsman du Manitoba, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta, le Commissaire à l'information et à la vie privée de la Colombie-Britannique et le Commissaire à la protection de la vie privée de la Saskatchewan.

## Évènements à venir

- 28 janvier 2012 Journée de la Protection des données 2012 : Le moins vaut le plus. Il y a des choses qu'il vaut mieux ne pas partager
- 15 février 2012 Réunions d'information casse-croûte pour les coordonnateurs et les agents d'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Veuillez consulter notre site Internet ou appeler 982-9130 pour les détails ou pour vous inscrire.
- 30 avril au 1er mai 2012 Le Symposium sur la protection des renseignements médicaux de l'Ouest (WCHIPS) tenu à Calgary (Alberta). Les renseignements sur l'évènement sont disponibles à <http://www.wchips2012.ca/index.php>



**Ombudsman du Manitoba : Divisions de l'Ombudsman et de l'accès à l'information et la protection de la vie privée**

Bureau de Winnipeg  
500, av. Portage, bur. 750  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1  
Tél. : 204-982-9130  
Télé. : 204-942-7803  
Sans frais au Manitoba : 1-800-665-0531

Si vous voulez vous abonner à OmbudsNouvelles Manitoba ou retirer votre nom de la liste de distribution, veuillez envoyer votre adresse courriel à [Ideandrade@ombudsman.mb.ca](mailto:Ideandrade@ombudsman.mb.ca)

WEBSITE: [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)

Bureau de Brandon  
1011, av. Rosser, bur.603  
Brandon (Manitoba) R7A 0L5  
Tél. : 204-571-5151  
Télé. : 204-571-5157  
Sans frais au Manitoba 1-888-543-8230