



Le saviez-vous ?

Au Canada, il y a deux régions de compétence où la même personne agit à titre d'Ombudsman et de Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée : le Manitoba et le Yukon.

L'Ombudsman du Manitoba a le droit de surveillance sur la législation provinciale sur la protection de la vie privée, y compris 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). En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, l'Ombudsman étudie les plaintes des personnes qui ont des préoccupations au sujet de toute décision, acte ou défaut d'agir, qui portent sur leurs demandes de renseignements de la part d'organismes publics ou de dépositaires, ou sur une question de protection de la vie privée au sujet de la façon dont leurs renseignements personnels ont été traités.



Sondage canadien sur la protection de la vie privée, les renseignements médicaux et la confiance des patients

Sondage canadien sur la protection de la vie privée, les renseignements médicaux et la confiance des patients

Un récent sondage d'opinion suggère que les patients canadiens modifient leur comportement en ce qui a trait à la recherche de soins de santé, s'ils perçoivent un risque à la protection de leur vie privée. Parmi les 1 002 personnes qui ont participé au sondage, en octobre 2011, 98 % ont aussi répondu que les administrateurs généraux des fournisseurs de soins de santé ont une responsabilité légale et éthique de protection des renseignements médicaux des patients.

Quelques résultats du sondage, Canada : La façon dont les considérations de protection de la vie privée ont une influence sur les décisions des patients, et ont un effet sur les résultats des soins de santé, disponibles, en anglais, à <http://www.FairWarning.com> étaient :

- 43,2 % des participants cacheraient certains renseignements médicaux de leurs fournisseurs de soins de santé, basés sur des inquiétudes au sujet de la protection de ces renseignements médicaux
- 31,3 % reporteraient leur demande de soins pour un trouble médical délicat, comme suite à des inquiétudes sur la protection de leurs renseignements médicaux
- 42,9 % rechercheraient des soins à l'extérieur de leur collectivité comme suite à des inquiétudes sur la protection de leurs renseignements médicaux

Parmi les autres résultats, il a été suggéré que les cadres supérieurs des fournisseurs de soins de santé devraient être responsables de la protection des renseignements médicaux :

- 83,5 % des participants au sondage ont convenu que la sécurité des données des patients devrait être discutée régulièrement aux réunions de conseil d'administration, afin de s'assurer que l'administrateur général et les cadres supérieurs soient au courant de tous risques
- 90,6 % ont convenu que lorsqu'il y a des risques sérieux d'infraction à la protection des renseignements médicaux, les administrateurs généraux et les cadres supérieurs devraient prendre les mesures nécessaires à l'élimination des risques
- 83,9 % ont convenu que si l'administrateur général et les cadres supérieurs étaient informés des risques, mais n'agissaient pas, et qu'il se produise une infraction grave, ils devraient être mis à l'amende ou perdre leurs emplois

continue à la page 2

Dans ce numéro :

Le saviez-vous ? (pg. 1)

Sondage canadien sur la protection de la vie privée, les renseignements médicaux et la confiance des patients (pg. 1 and 2)

Fournir les motifs des décisions (pg. 2)

Le rapport de vérification de la LAIPVP de la Ville de Winnipeg est déposé (pg. 3)

Journée du Droit 2012 (pg. 3)

LAIPVP : Notions élémentaires (pg. 3)

Nouvelles affiches : Plus discret, moins de regrets Gardez-vous une petite gêne. (pg. 4)

Évènements à venir (pg. 4)

Sondage canadien sur la protection de la vie privée, les renseignements médicaux et la confiance des patients

Ces résultats de sondage peuvent inciter les Manitobaines et les Manitobains à prendre des mesures pour protéger leurs propres renseignements médicaux. Les particuliers devraient se sentir libres de discuter de la protection de leurs renseignements médicaux avec leurs fournisseurs de soins de santé. Les meilleurs soins de santé ne peuvent être fournis qu'avec une entière confiance. Si la protection des renseignements ne semble pas être prise au sérieux ou si les questions ne reçoivent pas de réponses, le particulier devrait approfondir ceci davantage avec le professionnel de la santé et, dans un établissement, l'agent de la protection de la vie privée. Au Manitoba, la responsabilité de la protection de la vie privée revient aux cadres supérieurs dans un milieu où les professionnels de la santé sont employés ou travaillent à forfait, comme un hôpital.

Les particuliers, aussi, peuvent jouer un rôle important dans la protection de leurs propres renseignements médicaux. Comme publié dans le dernier numéro d'OmbudsNouvelles (2011-4), les Manitobains peuvent trouver qui a visualisé leurs renseignements médicaux sur DossiÉ, le dossier de santé électronique (DSE) en

faisant la demande d'un relevé des activités d'utilisateurs. Ces renseignements sont automatiquement enregistrés par le système.

Toutefois, DossiÉ n'est qu'une source de renseignements médicaux. En vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP), les Manitobains ont le droit de demander accès à tout enregistrement de leurs renseignements médicaux personnels, détenu par divers professionnels de la santé, et des offices régionaux de la santé, des hôpitaux, des cliniques et hôpitaux. Un enregistrement peut possiblement indiquer au particulier, qui a eu accès à leurs renseignements médicaux personnels.

Si le particulier ne reçoit pas accès aux renseignements médicaux personnels demandés en vertu de la LRMP ou a des raisons de croire que la confidentialité de ses renseignements médicaux n'a pas été préservée, il ou elle peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman. L'Ombudsman est habilité à étudier les plaintes en vertu de la LRMP.

Fournir les motifs des décisions

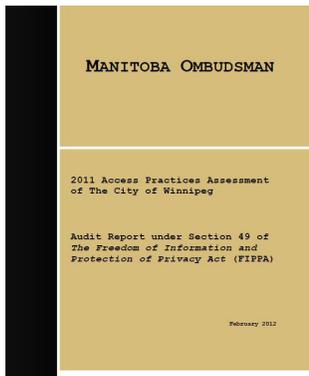
L'importance de fournir les motifs des décisions a récemment fait les grands titres nationaux lorsque l'Ombudsman fédéral des vétérans a déposé un rapport sur sa révision de la façon dont Anciens Combattants Canada informe les demandeurs de ses décisions portant sur leur demande de pensions d'invalidité ou d'indemnités d'invalidité. Dans le cadre de sa révision, l'Ombudsman des vétérans a examiné 213 lettres de décision expédiées par le ministère entre 2001 et 2010. Il a déterminé qu'aucune des lettres ne contenait de motifs suffisants qui expliquaient clairement les décisions du ministère. Alors que certaines de ces lettres fournissaient des renseignements aux Anciens Combattants, l'Ombudsman a fait une distinction entre simplement fournir des renseignements, et le besoin d'établir un lien rationnel entre les éléments de preuve présentés et les conclusions tirées par le décideur. Comme l'a expliqué l'Ombudsman dans son rapport, les Anciens Combattants doivent connaître la base sur laquelle les décisions de prestations d'invalidité sont prises, pour prendre des décisions informées en ce qui a trait au recours, ou non, au processus d'appel.

Notre bureau reçoit aussi des plaintes au sujet de motifs insuffisants de décisions. Dans un cas, cité dans notre prochain rapport annuel 2011, une municipalité a refusé une demande de résidents pour la construction d'un quai, afin d'avoir un accès à la rivière, sur un terrain de réserve publique. Lorsque les résidents ont demandé les motifs du refus, la municipalité les a informés que le conseil était autorisé à prendre de telles décisions ; une

réponse qui a incité les résidents à déposer une plainte auprès de l'Ombudsman. Dans notre révision de l'affaire, la municipalité était prête à nous expliquer pourquoi ils avaient pris cette décision, en dépit de leur réticence à expliquer leur décision aux résidents. Avoir pris le temps d'expliquer les motifs du refus de leurs demandes, aux résidents, aurait pu prévenir la plainte à l'Ombudsman.

Comme nous l'expliquons dans *Understanding Fairness: A Handbook on Fairness for Manitoba Municipal Leaders*, si les renseignements ou les arguments que les décideurs ont acceptés et sur lesquels ils se sont appuyés pour prendre leur décision ne sont pas expliqués, les gens sont libres de spéculer sur les motifs de la décision et ils peuvent contester une décision sur la base de renseignements incomplets ou d'hypothèses erronées. S'il y a des gens mécontents qui cherchent une raison de se plaindre, le prononcé de motifs clairs et complets des décisions peut leur rendre difficile la lecture de motifs ultérieurs dans la décision, ou de faire valoir que leur point de vue n'a pas été pris en considération, ou de spéculer sur les motifs de la prise de décision. Fournir les motifs peut aider à prévenir des plaintes mal fondées. Comme nous le rappelle l'Ombudsman des vétérans : « de bons motifs sont à l'avantage de toutes les parties ».

Le rapport de vérification de la LAIPVP de la Ville de Winnipeg est déposé



Nous avons complété une vérification à la Ville de Winnipeg sous l'initiative d'évaluation des pratiques d'accès en vertu de la LAIPVP. Cette dernière examine les composants clés du traitement par un organisme public des demandes d'accès faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Elle comprend une révision de 150 dossiers LAIPVP où l'accès a été refusé en tout ou en partie, ou lorsque les documents n'existaient pas ou ne pouvaient être localisés. La vérification s'est déroulée avec la

coopération entière et l'assistance de la Ville, tout le long du processus.

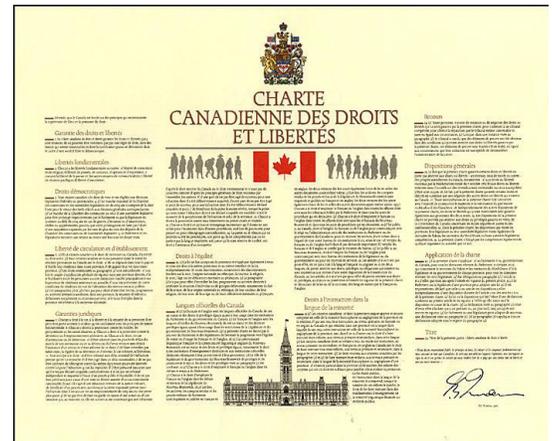
Les résultats indiquent que tous les services s'acquittent bien dans certaines catégories, mais que des améliorations sont nécessaires pour parer à certaines faiblesses qui ont été identifiées. Sur l'ensemble, la performance de la Ville a été de 79 %. Comme suite à la vérification, 21 recommandations ont été faites à la Ville. Toutes les recommandations ont été acceptées. Une vérification de suivi est planifiée au cours de l'été 2012, afin de réviser la mise en œuvre des recommandations.

Lire le rapport, en anglais, sur notre site Internet à http://www.ombudsman.mb.ca/pdf/2011_FIPPA_access_practices_winnipeg.pdf

Journée du Droit 2012



Le personnel de l'Ombudsman du Manitoba a participé aux activités de la Journée du Droit 2012, au Palais de justice, le 15 avril. La Journée du Droit est un événement national qui célèbre la signature de la Charte des droits et libertés du Canada, et vise à éduquer le public et à l'informer du rôle et de l'importance du droit. Cet événement a marqué le trentième anniversaire de la charte.



LAIPVP : Notions élémentaires



Au cours des trois dernières années, l'Ombudsman du Manitoba a participé à la présentation de cours sur les notions élémentaires de la LAIPVP, aux organismes publics locaux. Ces cours populaires sont offerts par le Secrétariat de la politique sur la protection de la vie privée de Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba, le ministère chargé de l'administration de la LAIPVP. En avril, xx participants ont participé à un cours donné à Brandon. Si vous souhaitez participer à cet événement, surveillez l'annonce d'un cours supplémentaire, qui sera offert plus tard, à Winnipeg.

Nouvelles affiches : Plus discret, moins de regrets Gardez-vous une petite gêne.



Pour célébrer la Journée de la protection des données, en janvier 2012, Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a publié une nouvelle série d'affiches bilingues. Les affiches, chacune avec une différente caricature, sont offertes à notre bureau. Appeler 982.9130 ou 1.800.665.0531, ou expédier un courriel à ombudsman@ombudsman.mb.ca si vous voulez en recevoir un ensemble par la poste.

Évènements à venir

30 avril au 1er mai

Symposium sur la protection des renseignements médicaux de l'Ouest canadien (autrefois le Prairie Health Information Privacy Day), Hôtel Coast Plaza, Calgary (Alberta). Présenté par l'Ombudsman du Manitoba, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta, le Commissaire à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique, et Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Saskatchewan, le colloque vise les dépositaires de renseignements médicaux de toutes sortes, et se concentre sur des lignes directrices données aux novices comme aux experts en protection de la vie privée.

9 mai

Symposium de formation 2012 du Forum canadien des Ombudsmans, Université Ryerson, Toronto.

13 au 15 juin

Conférence d'accès à l'information et de la protection de la vie privée 2012, Edmonton (Alberta).

20 juin

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 Web pour les thèmes. 12 h 5 - 12 h 50, à notre bureau. Appelez le 982-9130 pour les détails ou pour vous inscrire.

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
Télééc. : 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

WEBSITE: www.ombudsman.mb.ca

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