

CENTRE DES SCIENCES DE LA SANTÉ DE WINNIPEG DOCUMENT D'INFORMATION

HISTORIQUE

Les 9 et 10 juillet 1999, le quotidien *Winnipeg Sun* rapportait les propos d'une personne qui alléguait qu'une employée du Centre des sciences de la santé de Winnipeg avait falsifié et divulgué des renseignements médicaux personnels la concernant. Ces allégations faites publiquement remettaient en question l'intégrité de la gestion des dossiers dans le plus grand établissement de soins de santé du Manitoba. En conséquence, l'ombudsman a avisé le CSS de son intention de porter plainte relativement à cette affaire en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

Peu après, la personne a communiqué une lettre de plainte à notre bureau et a rencontré deux de nos enquêteurs chargés des vérifications de conformité. Suivant la plainte écrite à notre bureau par la plaignante et la rencontre que nous avons eue avec elle, ses inquiétudes concernant la non-protection de sa vie privée pouvaient se résumer comme suit :

1. une employée du CSS aurait falsifié des renseignements médicaux personnels sur la plaignante;
2. cette employée aurait posté une copie des renseignements médicaux personnels modifiés sur la plaignante à douze amis et parents de celle-ci;
3. cette employée aurait posté une lettre contenant des renseignements médicaux personnels sur la plaignante à deux amis de celle-ci;
4. alors que ses allégations auraient dû soulever l'inquiétude du CSS, la plaignante déplore que l'établissement : a) n'ait pas pris sa plainte au sérieux; b) ne lui ait pas communiqué les résultats de l'enquête menée par lui; c) ne lui ait pas fourni une copie corrigée (rétablissant les faits) des renseignements médicaux personnels la concernant.

La plaignante s'est également inquiétée de ce que le CSS ne prenne pas les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité des renseignements médicaux personnels conservés par l'établissement. L'ombudsman a ouvert une enquête distincte pour déterminer le niveau de conformité du CSS aux dispositions de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* concernant les mesures de sécurité.

Comme les allégations de la plaignante étaient très graves et soulevaient des questions pouvant avoir un impact sur la confiance du public dans notre système de santé et dans la capacité de celui-ci de respecter la vie privée, nous avons commencé notre enquête en communiquant avec le CSS, en menant des entrevues et en obtenant de l'information pertinente.

Malheureusement, après avoir pris contact une première fois avec le Bureau de l'ombudsman, la plaignante a cessé de collaborer avec nos enquêteurs chargés des vérifications de conformité. De façon plus précise, elle a omis de fournir l'information nécessaire pour permettre la conduite d'une enquête complète sur les faits allégués. Néanmoins, vu le caractère grave des allégations, l'ombudsman n'était pas disposé à mettre un terme à son enquête.

Après avoir essayé à maintes reprises d'obtenir la collaboration de la plaignante, l'ombudsman, en vertu des pouvoirs que lui confèrent la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et la *Loi sur la preuve au Manitoba*, a cité la plaignante à comparaître à notre bureau pour l'obliger à répondre aux questions soulevées par ses allégations. Elle s'est présentée à notre bureau et a répondu aux questions que lui ont posées nos enquêteurs chargés des vérifications de conformité. À ce moment-là, la plaignante s'est vu offrir la possibilité de faire de nouvelles déclarations.

Notre enquête est maintenant terminée. En voici les constatations et les conclusions.

CONSTATATIONS ET CONCLUSIONS

Nous avons axé notre enquête sur les inquiétudes de la plaignante concernant l'exactitude des renseignements médicaux personnels que possède sur elle le CSS et leur communication.

Au cours de l'enquête, des demandes de renseignements ont été adressées au CSS et plusieurs employés ont été interrogés. La plaignante a elle aussi été interrogée, y compris lorsqu'elle a été obligée, par voie de sommation à comparaître, de se présenter à notre bureau. Nous avons interrogé les personnes qui, au dire de la plaignante, avaient reçu de la part de l'employée du CSS des renseignements médicaux personnels sur elle, à l'exception des personnes que nous n'avons pu joindre. La plaignante a affirmé que d'autres personnes avaient également reçu les renseignements médicaux personnels, mais elle n'est pas parvenue à fournir des noms lorsque nous lui avons demandé de nous dire de qui il s'agissait. Enfin, notre enquête nous a amenés à passer en revue tous les dossiers pertinents.

1. Allégations selon lesquelles une employée du CSS aurait falsifié des renseignements médicaux personnels sur la plaignante

Dès le départ, il est pertinent de noter que la législation définit les « renseignements médicaux personnels » comme tous les « renseignements consignés concernant un particulier identifiable », ce qui inclut « les renseignements identificateurs concernant le particulier qui sont recueillis à l'occasion de la fourniture de soins de santé ou du paiement de ces soins et qui découlent de ces opérations ». Cette définition inclurait donc des données démographiques telles que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone, qui sont recueillies dans ce contexte.

En tant que dépositaire aux termes de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, le CSS a la responsabilité de prendre des dispositions raisonnables pour s'assurer que les renseignements médicaux personnels qu'il conserve sont exacts (exempts d'éléments trompeurs ou mensongers), à jour et complets. Les employés du dépositaire qui acceptent la responsabilité de tenir les dossiers contenant des renseignements médicaux personnels sont censés agir au nom du dépositaire.

La plaignante a avisé notre bureau que douze de ses amis et parents lui ont fourni ou lui ont dit avoir reçu des documents émanant du CSS et contenant des données démographiques sur elle. La plaignante nous a indiqué que ces documents contenaient des données erronées comme un faux numéro de téléphone, un faux employeur, une appartenance religieuse fautive et des maris fictifs. Elle a déclaré que son ancienne amie, qui avait travaillé comme commis de section au CSS, était responsable de la falsification de ces renseignements.

La plaignante s'est d'abord plainte directement au CSS, qui a entrepris une enquête maison. Au moment où elle a déposé une plainte à notre bureau, un journal avait déjà rapporté que le CSS avait déclaré qu'une employée ayant accès aux dossiers médicaux avait enfreint les politiques de l'établissement en matière de confidentialité, avait été relevée de ses fonctions et mutée dans une autre section où elle n'avait pas accès aux dossiers médicaux.

Pendant notre enquête, le CSS nous a informés que seuls les employés autorisés avaient un mot de passe leur donnant accès aux données démographiques informatisées et que l'employée en question avait cette autorisation. Cela est conforme aux dispositions suivantes de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* :

Limite visant les employés du dépositaire

20(3) *Le dépositaire limite l'utilisation et la communication des renseignements médicaux personnels qu'il maintient à ceux de ses employés et mandataires qui doivent les connaître pour réaliser la fin à laquelle les renseignements ont été recueillis ou reçus ou une des fins qu'autorise l'article 21.*

Semblablement, il est dit à l'article 5 du Règlement sur les renseignements médicaux personnels :

Accès autorisé

5 *Le dépositaire détermine les renseignements médicaux personnels auxquels chacun de ses employés et mandataires a accès.*

On nous a également fait savoir qu'il est possible de remonter au mot de passe utilisé pour tout changement apporté aux données démographiques informatisées, ce qui identifie l'employé qui a enregistré les modifications, et d'établir la date à laquelle ces modifications ont été faites. Ceci est conforme aux dispositions de l'article 4 du *Règlement sur les renseignements médicaux personnels* :

Protection des renseignements électroniques

4 *Le dépositaire qui maintient des renseignements médicaux personnels sous forme électronique est également tenu :*

- a. de conserver un document électronique concernant les tentatives - fructueuses ou non - d'accès à ces renseignements;*
- b. de conserver un document électronique concernant les modifications qui touchent ces renseignements;*
- c. de faire en sorte que soit consignée chaque transmission concernant ces renseignements;*
- d. d'examiner régulièrement le document électronique afin de déceler les atteintes à la sécurité de ces renseignements.*

Il a été déterminé que l'employée faisant l'objet de la plainte avait apporté des modifications aux renseignements médicaux personnels sur la plaignante. Notre bureau a visionné les différentes versions de la documentation et pu voir les changements apportés à celle-ci. Nous avons ainsi pu constater que quelqu'un, un certain jour, avait eu accès à des fichiers contenant des renseignements médicaux personnels sur la plaignante, y avait modifié certains renseignements, puis avait resubstitué l'information originale.

L'employée visée par la plainte nous a informés qu'elle avait modifié des données démographiques électroniques concernant la plaignante. Elle a déclaré que la plaignante, qui avait été son amie, lui avait demandé, « à la blague », s'il était possible de modifier ces renseignements, que les modifications avaient été faites en présence de la plaignante et que des copies papier des renseignements modifiés avaient été imprimées. L'employée a déclaré qu'elle avait ensuite entré de nouveau les données démographiques originales dans le dossier électronique de la plaignante.

La plaignante nie avoir été présente lorsque les changements ont été apportés à son dossier électronique, et nie avoir joué un rôle dans ces opérations.

L'employée a aiguillé nos enquêteurs chargés des vérifications de conformité vers une autre personne qui, disait-elle, pourrait corroborer sa version des événements. Nous avons interrogé cette personne. Elle nous a informés qu'elle avait fortuitement entendu la plaignante et l'employée qui riaient et plaisantaient à propos des changements apportés aux fichiers.

Il ne fait aucun doute que l'employée a été impliquée dans les modifications apportées aux fichiers. Ceci va à l'encontre de la philosophie de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Le CSS, en sa qualité de dépositaire, est responsable de l'intégrité des renseignements médicaux personnels qu'il conserve. Nous notons que le CSS suit une procédure pour informer les employés sur la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Toujours au sujet de cette loi, le CSS a des politiques touchant la confidentialité des renseignements médicaux personnels, l'accès à ces renseignements et la sécurité de ceux-ci, de même que des politiques touchant l'établissement de rapports sur les atteintes à la sécurité et les mesures correctives à mettre en œuvre.

Quant à ces fichiers, le CSS est doté d'un système de monitoring lui permettant de surveiller les changements apportés aux dossiers électroniques, de déterminer quand les changements ont été faits, et par qui. Le système a donné raison à la plaignante, à savoir que des changements ont été apportés aux renseignements médicaux personnels la concernant, après quoi le libellé original a été rétabli. Cependant, sur la foi de l'information recueillie au cours de l'enquête, nous ne pouvons affirmer hors de tout doute que la plaignante n'a joué aucun rôle dans cet incident.

2. Allégations selon lesquelles l'employée du CSS aurait posté des copies de données démographiques sur la plaignante à douze amis et parents de celle-ci

La *Loi sur les renseignements médicaux personnels* régit l'utilisation et la communication de ces renseignements par un dépositaire. Dans le contexte de la loi, le terme « utilisation » signifie la façon dont le dépositaire traite les renseignements médicaux personnels au sein de son organisation. Le terme « communication » signifie la façon dont le dépositaire divulgue les renseignements médicaux personnels à des personnes à l'extérieur de son organisation ou à d'autres dépositaires. L'article 20 de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* stipule ce qui suit :

Obligations générales des dépositaires

20(1) *Le dépositaire ne peut utiliser ou communiquer des renseignements médicaux personnels que dans la mesure prévue dans la présente section.*

Nombre de renseignements

20(2) *L'utilisation ou la communication par un dépositaire de renseignements médicaux personnels se limite au nombre minimal de renseignements nécessaires à la réalisation de la fin à laquelle ils sont destinés.*

Limite visant les employés du dépositaire

20(3) *Le dépositaire limite l'utilisation et la communication des renseignements médicaux personnels qu'il maintient à ceux de ses employés et mandataires qui doivent les connaître pour réaliser la fin à laquelle les renseignements ont été recueillis ou reçus ou une des fins qu'autorise l'article 21.*

L'allégation selon laquelle des versions modifiées des données démographiques informatisées sur la plaignante ont été postées à douze amis et parents de celle-ci est une allégation de communication non autorisée de renseignements médicaux personnels au terme de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

Nous avons interrogé l'employée sur ce sujet. Elle nie avoir posté des documents visés par la plainte à qui que ce soit. Dans sa lettre adressée à notre bureau, la plaignante a déclaré qu'elle avait fourni au CSS autant de noms qu'il y en avait eu de portés à connaissance à ce moment-là pour prouver la véracité de son histoire. Le CSS a entrepris une enquête. Le CSS nous a avisés qu'il n'avait pu prouver le bien-fondé de la plainte puisque la plaignante n'avait fourni que le nom d'un seul destinataire, et que cette personne n'avait pu être contactée.

À l'origine, la plaignante nous a fourni le nom de quatre personnes qui, selon elle, avaient reçu copie des données démographiques électroniques. Nous avons communiqué avec ces personnes. Elles ont toutes nié avoir reçu quelque copie que ce soit de renseignements médicaux personnels sur la plaignante.

Nos enquêteurs chargés des vérifications de conformité ont demandé à la plaignante de leur fournir le nom des huit autres personnes qui, soutenait-elle, avaient reçu des renseignements médicaux personnels la concernant. Elle a avisé les inspecteurs qu'elle voulait d'abord obtenir de ces personnes la permission de révéler leur nom. Elle ne nous a pas fourni le nom de ces personnes, pas plus qu'elle n'a donné suite à nos nombreuses tentatives de discuter plus à fond avec elle de cette question, sauf lorsqu'elle a été sommée de nous rencontrer.

Lors de la rencontre à laquelle la plaignante a été contrainte de se présenter, elle a fourni le nom d'une cinquième personne. Comme nous n'arrivions pas à obtenir le numéro de téléphone de cette personne par les moyens ordinaires, la plaignante nous a dit qu'elle l'obtiendrait et nous le communiquerait.

En nous basant sur l'information recueillie au cours de notre enquête, nous n'avons rien trouvé qui pourrait corroborer les allégations de la plaignante selon lesquelles l'employée du CSS a posté à certaines personnes des copies de données démographiques informatisées sur la plaignante.

3. Allégations selon lesquelles l'employée du CSS aurait posté à deux amis de la plaignante copie d'une lettre faisant état d'une opération chirurgicale que la plaignante aurait subie au CSS

La plaignante a allégué que deux de ses amis ont reçu copie d'une lettre écrite sur le papier à correspondance officielle d'un établissement de soins de santé, laquelle mentionnait une opération chirurgicale particulière que la plaignante aurait subie au CSS. Cette allégation, comme celle qui la précède, est une allégation de communication non autorisée de renseignements médicaux personnels au terme de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

L'employée nous a informés qu'elle n'avait posté aucun document visé par la plainte.

Dans son numéro du 9 juillet 1999, le *Winnipeg Sun* rapportait que la plaignante avait subi, plusieurs années auparavant au CSS, une opération chirurgicale particulière. Apparemment, la plaignante avait fourni cette information au journal.

Nos enquêteurs chargés des vérifications de conformité ont examiné les photocopies que l'employée du CSS, au dire de la plaignante, aurait postées à deux personnes. Nos discussions avec le CSS nous ont appris l'inexistence des documents en question dans cet établissement. Le CSS nous a également informés que c'est la cliente qui a produit ces documents pendant leur enquête sur cette affaire. Les documents, contrairement à ce que la plaignante avait déclaré à nous-mêmes et à la presse, ne mentionnaient pas l'opération chirurgicale.

Il ressort de notre enquête que la plaignante n'a pas fourni au CSS le nom des deux personnes qui, selon ses allégations, avaient reçu des documents relatifs à cette opération chirurgicale. Cependant, elle nous a communiqué le nom de ces personnes. Nous leur avons parlé. Elles ont toutes deux nié avoir reçu de la documentation contenant des renseignements médicaux personnels sur la plaignante. Contredisant la plaignante, une de ces personnes a nié s'être rendue chez cette dernière pour discuter de la question. L'autre personne nous a confié que, lors d'une visite à la plaignante, cette dernière tenait dans sa main certains papiers, vraisemblablement relatifs à sa plainte, mais qu'elle-même n'a pas vu le contenu de ces papiers. Ces deux personnes figurent parmi les cinq identifiées par la plaignante qui auraient reçu des données démographiques informatisées la concernant.

À la lumière de notre examen de cette question, aucune preuve n'apparaît qui appuierait les allégations selon lesquelles l'employée du CSS a posté quelque lettre que ce soit au sujet de la plaignante, ou qu'elle a divulgué des renseignements médicaux personnels concernant l'opération chirurgicale subie par la plaignante.

4. Allégations selon lesquelles le CSS a) n'aurait pas pris sa plainte au sérieux; b) ne lui aurait pas communiqué les résultats de l'enquête menée par lui; c) ne lui aurait pas fourni une copie corrigée (rétablissant les faits) des renseignements médicaux personnels la concernant

Les pouvoirs généraux que lui confère la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et les devoirs généraux que ladite loi lui impose amènent l'ombudsman à conduire des enquêtes, des vérifications et des contrôles, et à faire des recommandations pour assurer et surveiller le respect de la Loi. Au cours de notre enquête, nous avons pris note des politiques et des procédures en vigueur au CSS relativement à

la législation, et nous sommes en mesure de répondre à ces autres questions soulevées par la plaignante dans sa plainte formulée par écrit à notre bureau.

a) Allégations selon lesquelles le CSS n'aurait pas pris sa plainte au sérieux

Il ressort de notre enquête que la plaignante s'est d'abord adressée en personne au CSS environ trois mois avant de communiquer avec notre bureau. Nous savons aussi qu'un employé chevronné du CSS l'a immédiatement reçue lorsqu'elle s'est présentée à l'établissement. À partir du jour où la patiente a porté plainte, et pendant plusieurs semaines par la suite, le CSS a tenu des entrevues, y compris plusieurs conversations avec la plaignante, et réexaminé la documentation pertinente.

Rapportant les propos du personnel du CSS, le journal précité écrivait qu'il n'était pas possible de faire enquête sur les allégations de la plaignante selon lesquelles des renseignements médicaux personnels la concernant avaient été divulgués parce qu'elle n'avait pas fourni au CSS le nom des personnes qui les auraient reçus. Un employé du CSS nous a informés que la plaignante leur avait fourni le nom d'un seul destinataire, et que le CSS n'avait pu contacter ce destinataire.

La seule allégation que le CSS a pu vérifier, à savoir qu'une employée a changé les données démographiques électroniques sur la plaignante, a donné lieu à des sanctions contre cette employée, comme l'a rapporté le journal.

Notre bureau a vérifié que les données démographiques informatisées concernant la plaignante, qui avaient été modifiées, avaient été rétablies dans leur état original.

L'ombudsman est d'avis que le CSS a clairement pris au sérieux les questions soulevées par la plaignante.

b) Allégations selon lesquelles le CSS ne lui aurait pas communiqué les résultats de l'enquête menée par lui

Le CSS a confirmé qu'il n'a pas communiqué les résultats de son enquête à la plaignante. L'établissement nous a informés qu'il n'est pas d'usage pour lui de communiquer les conclusions d'une enquête à un plaignant. L'ombudsman est d'avis que, pour satisfaire à l'obligation de rendre compte et d'être transparent, il est souhaitable qu'un dépositaire communique au plaignant, dans toute la mesure du possible et conformément à la loi, les résultats de son enquête. Nous avons discuté de ce point avec le CSS, qui songe à incorporer cette pratique dans son modus operandi.

c) Allégations selon lesquelles le CSS ne lui aurait pas fourni une copie corrigée (rétablissant les faits) des renseignements médicaux personnels la concernant

Comme nous l'avons déjà signalé, nos enquêteurs chargés des vérifications de conformité ont vérifié que les renseignements médicaux personnels sur la plaignante ont été rétablis dans leur état original. D'après ce que nous avons compris, la plaignante n'a pas demandé au CSS de lui montrer les documents corrigés. Dès le début de notre enquête, nos enquêteurs chargés des vérifications de conformité ont fourni à la plaignante les nom et adresse du responsable de la protection de la vie privée au CSS pour qu'il lui donne accès à sa fiche de santé individuelle. La plaignante n'a pas donné suite.

CONCLUSIONS DE L'OMBUDSMAN

Notre enquête sur les allégations de la plaignante selon lesquelles le CSS, un dépositaire au terme de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, aurait divulgué des renseignements médicaux personnels la concernant a été entravée par le manque de collaboration de la plaignante. De façon plus

précise, elle n'a pas produit de preuves à l'appui de ses déclarations au *Winnipeg Sun*, au CSS et à notre bureau. L'ombudsman conclut que la plainte n'a pas été faite de bonne foi et qu'elle était tracassière.

L'ombudsman conclut en outre :

1. Alors que notre enquête a établi qu'une employée a modifié les données démographiques sur la plaignante, les circonstances entourant ce geste restent controversées. Selon l'employée, les changements ont été faits en présence de la plaignante, il s'agissait d'une blague, une copie des données modifiées a été immédiatement remise à la plaignante, après quoi les données originales ont été rétablies. La plaignante a nié toute participation dans cette affaire. Tout compte fait, l'enquête appuie la version de l'employée.
2. L'enquête n'a pu prouver le bien-fondé des allégations selon lesquelles l'employée du CSS avait posté des copies des données démographiques concernant la plaignante à douze de ses amis et parents.
3. L'enquête n'a pu prouver le bien-fondé des allégations selon lesquelles l'employée du CSS avait posté à deux amis de la plaignante copie d'une lettre faisant état d'une opération chirurgicale que la plaignante aurait subie antérieurement.
4. L'enquête a révélé que le CSS a pris l'affaire très au sérieux, que l'établissement a conduit sa propre enquête et pris les mesures appropriées. Bien que le CSS n'ait pas communiqué les résultats de son enquête à la plaignante, l'établissement étudie la possibilité d'incorporer cette pratique dans son modus operandi. Enfin, la plaignante pouvait examiner sur demande les fiches contenant les renseignements médicaux personnels sur elle maintenus par le CSS.

Dans cette affaire, l'ombudsman n'a rien trouvé qui lui aurait permis de formuler des recommandations au nom de la plaignante.