



PROCÉDURE

TITRE : ACCÈS AU DOSSIER DU RÉSIDENT HÉBERGÉ ET DE L'USAGER DU CENTRE DE JOUR	N° DG-PRO- 016
ORIGINE : DIRECTION GÉNÉRALE	
DESTINATAIRE(S) : CHEFS DE SERVICE, CHEFS D'UNITÉS, PERSONNEL INFIRMIER ET DE RÉADAPTATION, MÉDECINS ET STAGIAIRES	
PRÉSENTÉ PAR : NADINE COMEAU, DIRECTRICE GÉNÉRALE	APPROUVÉE LE : AVRIL 2003 RÉVISÉE LE : OCTOBRE 2005, 11 DÉCEMBRE 2008, MARS 2012, MARS 2016, MARS 2019, JUILLET 2023

ÉNONCÉ

La direction générale doit mettre en place les dispositions nécessaires pour faciliter l'accès du résident et de l'utilisateur du Centre de jour à son dossier, et ce, dans un souci de confidentialité et conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (LAP)¹ et à la *Loi sur les Services de santé et les Services sociaux* (LSSS)². Toutefois, la LSSS a préséance sur la LAP (LSSS, 28) relativement au dossier de l'utilisateur (LSSS, 17 à 27).

OBJECTIFS

- Présenter les lois relatives à l'accès au dossier de l'utilisateur.**
- Préciser les droits et les modalités d'accès au dossier des résidents et des usagers.
- Assurer l'assistance d'une personne pour comprendre les décisions à la suite d'une demande d'accès.

** Le terme usager utilisé dans la loi réfère à l'utilisateur du Centre de jour et au résident du CHSLD.

DROIT D'ACCÈS DE L'USAGER À SON DOSSIER

L'utilisateur de 14 ans et plus a le droit d'accès à son dossier (LSSS, 17).

¹ Les références à cette loi, dans le reste du texte, seront identifiées par LAP, suivi du n° de l'article et du n° du paragraphe, s'il y a lieu.

² Les références à cette loi, dans le reste du texte, seront identifiées par LSSS, suivi du n° de l'article et du n° du paragraphe, s'il y a lieu.

- 1) Ce droit est assorti à d'autres droits :
 - celui d'être informé de l'existence de renseignements nominatifs le concernant (LAP, 83,1);
 - celui d'avoir l'assistance :
 - ✓ pour la formulation d'une demande d'accès (LAP,96);
 - ✓ pour la compréhension d'un renseignement de nature médicale ou sociale (LSSS, 25).
 - ✓ De comprendre une décision à la suite d'une demande d'accès aux documents ou aux renseignements personnels articles 50 et 100 de la Loi sur l'accès)
 - celui d'avoir accès à son dossier dans les plus brefs délais (LSSS, 26) ;
 - celui d'obtenir que l'établissement fasse parvenir une copie, un extrait ou un résumé de son dossier à un autre établissement ou à un professionnel, dans les plus brefs délais (LSSS, 24).

- 2) Le droit d'accès de l'utilisateur peut être :
 - suspendu quand la communication du dossier ou d'une partie de celui-ci peut vraisemblablement causer, selon le médecin, préjudice grave à la santé de l'utilisateur; cette suspension est temporaire et peut être partielle (LSSS, 17);
 - limité quand la communication d'un renseignement contenu au dossier et provenant d'un tiers permettrait d'identifier le tiers sans son consentement écrit (LSSS, 18,1; LAP, 88)

SAUF

 - ✓ si le tiers est un professionnel de la santé ou un employé de l'établissement dans l'exercice de ses fonctions (LSSS, 18,2);
 - ✓ s'il s'agit d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé et la sécurité de l'utilisateur (LAP, 59.4).

DROIT D'ACCÈS PAR DES TIERS AU DOSSIER DE L'USAGER

Accès au dossier

Ont droit d'accès au dossier d'un usager :

- la personne qui détient une autorisation de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner une autorisation en son nom (LSSS 19,1);
 - la personne qui agit sur ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions (LSSS 19,1);
- ou
- dans le cas où la présente loi prévoit que la communication de renseignements contenus dans le dossier peut-être requise d'un établissement;
 - la personne qui a qualité au sein de l'établissement dans l'exercice de ses fonctions (LAP, 62,76.4);
 - le professionnel pour fins d'étude, d'enseignement ou de recherche avec autorisation du directeur général conformément à l'article 125 de la LAP (LSSS, 19,2).

Accès à des renseignements contenus au dossier

Ont droit d'accès à des renseignements contenus au dossier d'un usager :

- le tuteur, le curateur, le mandataire ou la personne qui peut consentir aux soins si c'est nécessaire pour l'exercice de ce pouvoir (LSSS 22,11);
- la personne (et une seule) qui, dans un cas d'inaptitude, atteste sous serment agir en vue de l'ouverture ou de la révision d'un régime de protection ou en vue de l'homologation d'un mandat donné en prévision d'une inaptitude (LSSS 22,2);
- les personnes désignées par l'article 59 (LAP);

Dans le cas d'un usager décédé (LSSS,23) :

- les héritiers et les représentants légaux lorsque c'est nécessaire à l'exercice de leurs droits en titre;
- la personne ayant droit au paiement d'une prestation (police d'assurance-vie ou régime de retraite);
- le conjoint ou les descendants directs si c'est relié à la cause du décès, SAUF s'il y a refus de l'usager décédé, consigné par écrit;
- les personnes liées par le sang si c'est nécessaire pour vérifier l'existence d'une maladie génétique ou d'une maladie à caractère familial.

Responsable du droit d'accès au dossier

- La directrice générale ou son délégué (LAP, 8), conjointement avec l'adjointe de direction assure l'application des modalités d'accès au dossier de l'usager.
- Les demandes reçues durant l'année sont acheminées à la responsable de l'accès à l'information qui verra à les archiver selon le calendrier de conservation.

MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER

Type de consentement

- par l'usager lui-même : consentement verbal ou écrit.
- par toutes autres personnes autorisées : consentement écrit.

Lorsqu'une demande est faite verbalement, une demande écrite peut être requise par le responsable d'accès à l'information ou la personne qu'elle mandate suite à l'analyse du contexte de la demande.

Dans certains cas spécifiques, le consentement de l'usager ou de son répondant n'est pas nécessaire pour avoir accès au dossier d'un résident, notamment lorsque la demande provient du :

- Collège des médecins du Québec ;
- Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement ;
- Comité d'évaluation de l'acte médical, dentaire et pharmaceutique de l'établissement ;
- D'un des ordres professionnels dans les cas permis par le Code des professions ;
- Coroner (dans les cas permis par la Loi) ;
- Curateur public pour les personnes qu'il représente

Pour ces situations, un registre des communications doit être constitué et un formulaire d'enregistrement des communications de renseignements nominatifs
G:\Commun\FORMULAIRES\DIRECTION GÉNÉRALE\F-DG-030 REGISTRE DES COMMUNICATIONS.

Formulaire d'enregistrement des communications de renseignements nominatifs effectués en vertu des articles 59,59.1, 67, 67.1, 67.2,68.docx doit être complété par le directeur concerné. Ce registre est conservé de manière informatique dans les fichiers de la direction générale et l'acheminer à la direction générale pour signature et classement au registre informatique. L'information transmise doit être documentée et transmise avec le formulaire en mode informatique et déposée au registre des communications. Conformément à l'article 67.2.3 de la Loi, telle que sanctionnée le 22 septembre 2021, une entente visant à assurer la protection des renseignements personnels doit être convenue avec la personne ou l'organisme à qui sont transmis les informations confidentiellesG:\Commun\FORMULAIRES\DIRECTION GÉNÉRALE\F-DG-031 REGISTRE DES COMMUNICATIONS – Entente de protection (à des fins d'études ou de recherche).docx

ASSISTANCE

La responsable de l'accès à l'information est responsable de fournir les explications nécessaires à la compréhension d'une décision. Les articles 50 et 100 de la Loi sur l'accès prévoient que la demanderesse ou le demandeur peut solliciter l'assistance de la personne responsable pour comprendre la teneur de la décision rendue. Au besoin, la responsable de l'accès à l'information peut avoir recours à un service-conseil d'un archiviste ou un avis juridique.

Au plan légal

Le droit d'accès de l'utilisateur ou d'un tiers s'exerce par la formulation d'une demande :

- de consultation sur place pendant les heures habituelles de travail;
- de reproduction d'une copie du dossier (LAP 83-84);
- de transmission d'une copie, d'un extrait ou d'un résumé du dossier à un autre établissement ou professionnel (LSSS, 24);
- l'accès est gratuit, mais peut comporter des frais n'excédant pas le coût de sa reproduction ou de sa transmission (LAP, 85);
- la demande d'accès doit être écrite par une personne physique pouvant justifier son droit à l'accès et adressée au responsable de la protection des renseignements personnels (LAP 94) tel que décrit au point 2.3, lequel doit :
 - ✓ prêter assistance pour la formulation si requise (LAP, 96);
 - ✓ donner un avis de date de réception de la demande écrite (LAP,97);
 - ✓ donner rapidement accès au dossier (au plus tard : 20 jours) en informant des conditions d'accès s'il y a lieu (LAP,98);
 - ✓ motiver, par écrit, auprès de requérants tout refus d'accès et informer des recours prévus et de leurs délais (LAP, 100-101).

Au plan local

- toute demande d'information téléphonique sur les modalités d'accès au dossier est acheminée à l'adjointe de direction au poste 316;
- toute demande d'accès formulée par l'utilisateur ou par un tiers peut être traitée la directrice générale (ou sa déléguée) en se conformant au processus décrit au chapitre des modalités spécifiques;
- toute consultation d'un dossier par l'utilisateur ou par un tiers se fait en présence du professionnel concerné par les renseignements requis, lequel voit à :

- procurer l'assistance nécessaire pour comprendre les renseignements;
 - assurer la conservation intégrale du dossier consulté.
- tout refus d'accès au dossier, opposé à l'utilisateur ou à un tiers, doit être signé de la main du responsable de la protection des renseignements personnels de l'établissement ou de son délégué;
 - les coûts d'accès au dossier ne s'appliquent que pour la reproduction de documents à des fins personnelles; la transmission de documents est gratuite étant donné qu'elle s'inscrit dans un processus de continuité des soins.

MODALITÉS SPÉCIFIQUES

- Le personnel de l'établissement amené à satisfaire une demande d'accès au dossier d'un utilisateur doit s'assurer de l'application intégrale des étapes suivantes, selon qu'il s'agit d'une demande provenant de l'utilisateur ou d'un tiers.

Demande d'accès provenant d'un utilisateur

- Consultation, reproduction ou transmission :
 - vérifier l'identité de l'utilisateur, s'il y a lieu;
 - l'informer sur les droits et les modalités d'accès (coûts relatifs à la reproduction de documents à des fins personnelles);
 - lui faire compléter le formulaire de demande d'accès et le verser au dossier de l'utilisateur (section divers); <G:\Commun\FORMULAIRES\DIRECTION GÉNÉRALE\F-DG 009-Demande d'accès au dossier.docx>
 - donner un avis de date de réception de la demande écrite (LAP, 97).
- Consultation ou reproduction :
 - vérifier, auprès du personnel concerné, s'il y a des renseignements en provenance d'un tiers qui permettraient de l'identifier sans son consentement écrit, auquel cas l'infirmière responsable ou le professionnel concerné s'assure de retirer ces renseignements avant de donner accès à l'utilisateur.
- Consultation :
 - l'inviter à compléter le formulaire de demande d'accès ; <G:\Commun\FORMULAIRES\DIRECTION GÉNÉRALE\F-DG 009-Demande d'accès au dossier.docx>
 - l'inviter à prendre rendez-vous avec le professionnel concerné;
 - permettre la consultation en présence du professionnel concerné;
 - inscrire la date de la consultation sur le formulaire de demande.
- Reproduction :

- l'inviter à prendre rendez-vous avec la directrice des soins infirmiers et du milieu de vie) ;
 - procéder s'il y a lieu au paiement selon la charte des coûts;
 - remettre les documents demandés;
 - inscrire la date de la remise des documents sur le formulaire de demande.
- Transmission :
- l'inviter s'il y a lieu à prendre rendez-vous avec la directrice des soins infirmiers et du milieu de vie (ou sa déléguée) ;
 - procéder à la transmission des documents;
 - inscrire la date de la transmission sur le formulaire de demande.

Accès refusé

Informez l'usager par écrit, dans un délai maximum de 20 jours suivant la demande, et signez de la main du directeur général ou de son délégué en précisant :

- l'objet de la demande;
- la raison du refus : risque d'un préjudice grave à la santé;
- la disposition de la loi sur laquelle s'appuie ce refus (LSSS, 17);
- le moment où, selon le médecin, le dossier sera accessible;
- les recours prévus et leurs délais;

verser la lettre au dossier de l'usager.

Demande d'accès provenant d'un tiers

Usager vivant : consultation, reproduction ou transmission

- référer la demande à l'adjointe de direction;
 - vérifier l'identité du tiers;
 - l'informer sur les droits et les modalités d'accès d'un tiers (dont les coûts relatifs à la reproduction de documents à des fins personnelles);
 - l'inviter à compléter le [formulaire de demande d'accès](#) lequel est versé au dossier de l'usager (sections diverses).
- Vérifier le droit d'accès du tiers :
- si autorisation de l'usager, s'assurer :
 - ✓ qu'elle émane de l'usager;
 - ✓ qu'elle est toujours valable;
 - ✓ qu'elle est donnée à des fins d'accès au dossier.
- Lorsqu'il s'agit d'un professionnel voué à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche :
- obtenir l'autorisation de la directrice générale;
 - s'assurer d'une autorisation écrite de l'usager concerné.
- Lorsqu'il s'agit d'un tuteur, d'un curateur, d'un mandataire ou une personne qui peut consentir aux soins, ou encore si le tiers est une personne désignée par l'article 59 (LAP) :
- s'assurer de la qualité du titre du requérant;

- s'assurer de l'étendue de son mandat;
 - s'assurer de la conformité des renseignements recherchés avec le titre du requérant.
- Lorsqu'un tiers agit dans un cas d'incapacité :
- s'assurer d'une attestation de serment, dûment signée et estampillée d'un juge de paix, d'un commissaire à l'assermentation ou d'un notaire;
 - s'assurer de la conformité de l'objet du serment avec le droit d'accès dans un cas d'incapacité (LSSS,22,2);

Usager décédé

- 1) Si le tiers est un héritier ou un représentant légal
 - 2) Si le tiers a droit au paiement d'une prestation (police d'assurance sur la vie ou régime de retraite)
 - 3) Si le tiers est une personne liée par le sang voulant vérifier l'existence d'une maladie génétique ou à caractère familial
 - 4) Si le tiers est le conjoint, l'ascendant ou le descendant direct voulant savoir la cause du décès :
- s'assurer de la qualité du titre du requérant;
 - dans le 4^e cas, s'assurer s'il y a refus consigné par écrit de l'utilisateur décédé.

Modalités d'usage

- Toujours s'assurer, auprès du personnel concerné, s'il y a des renseignements en provenance d'un tiers qui permettraient d'identifier le tiers sans son consentement écrit; auquel cas la directrice des soins ou la responsable des programmes à la clientèle s'assure de retirer ces renseignements avant de donner accès au requérant.
- si l'accès au dossier ou à un renseignement du dossier est autorisé :
 - informer le tiers, par écrit.
 - pour fin de consultation :
 - ✓ l'inviter à prendre rendez-vous avec le professionnel concerné;
 - ✓ procéder à la consultation du dossier ou des renseignements en présence du professionnel concerné;
 - ✓ inscrire la date de la consultation sur le formulaire de demande.
 - pour fin de reproduction :
 - ✓ l'inviter à prendre rendez-vous avec l'attachée de direction;
 - ✓ procéder au paiement selon la charte des coûts, s'il y a lieu;
 - ✓ remettre les documents ou les renseignements autorisés;
 - ✓ inscrire la date de la remise des documents ou des renseignements sur le formulaire de demande.
 - pour fin de transmission :
 - ✓ l'inviter à prendre rendez-vous avec la directrice des soins et du milieu de vie ou la chef des programmes et à la qualité (ou sa déléguée), s'il y a lieu;
 - ✓ procéder à la transmission des documents ou des renseignements autorisés;

- ✓ inscrire la date de la transmission sur le formulaire de demande.
- si l'accès est refusé :
 - ✓ informer le tiers par écrit dans un délai maximum de 20 jours suivant la demande et signé de la main du directeur général ou de son délégué en précisant :
 - l'objet de la demande ;
 - la raison de refus;
 - la disposition de la loi sur laquelle s'appuie ce refus;
 - les recours prévus et leurs délais.
 - ✓ verser la lettre au dossier de l'utilisateur.

RÉVISION

La présente procédure sera révisée minimalement aux 4 ans.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par la direction générale.