**Politique**

Les fichiers de clients sont la propriété du CAH, et les documents contenus dans ces fichiers constituent l'historique et les antécédents du client au CAH. Cependant CAH reconnaît les droits d'un individu à sa vie privée. Les informations sur les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé sont considérées comme confidentielles et ne seront pas divulguées à des organisations externes à moins que le client ait fourni une demande écrite pour la divulgation de renseignements spécifiques.

**Procédures**

1. Le dossier (en partie en papier et en partie électronique) est créé par la gestion de cas au cours des 3 premiers jours suivant l’admission au service.
2. Le contenu d’un fichier client est constaté dans PROG-000-07 Dossiers clients.

*Confidentialité des dossiers clients*

1. Les dossiers papier des clients sont gardés sous clé en tout temps. Le classeur qui contient les dossiers client doit être situé dans un endroit où le public n’a pas accès. L’accès aux dossiers client est limité au personnel et aux gestionnaires.
2. Les fichiers électroniques du système de gestion de données (TREAT) sont configurés de manière à ce que seuls les membres du personnel rattachés aux centres fonctionnels dans lesquels le client est enregistré aient accès aux données du client. Le personnel de gestion avec un profil d'administrateur, y compris la gestion, sont des exceptions et ont accès à tous les fichiers clients électroniques.
3. Tout vol, perte et violation des renseignements sur le client doit être signalé immédiatement au responsable de la protection de la vie privée qui remplit un rapport d'incident (voir DIR-Risque-005).
4. Le responsable de la protection de la vie privée prend des mesures appropriées pour s’assurer que le consentement verbal ou écrit implicite ou exprès est inscrit dans le système de gestion des données (TREAT) du client pour les évaluations.
5. Le responsable de la protection de la vie privée de l'organisation ou son délégué est responsable de vérifier annuellement que le consentement est correctement géré dans les dossiers papier et dans le système électronique (vérification du DÉI/IAR).

*Conservation et destruction de fichiers clients*

1. Les dossiers des clients sont conservés pendant dix ans, après quoi les documents sont détruits au moyen d'une déchiqueteuse.
2. La procédure de fermeture du dossier client électronique est déterminée par le système de gestion de données (TREAT).
3. Lorsque le fichier du client est fermé, la gestion des cas écrit "fermé" sur le fichier physique et place dans le dossier de l'année que le fichier doit être déchiqueté. Les dossiers sont conservés dans une salle prévue pour l'archivage des fichiers confidentiels jusqu'à ce que le fichier soit déchiqueté.
4. Les gestionnaires de cas sont responsables d’inscrire la date de fermeture du dossier et de compléter le processus d’archivage du dossier client électronique.
5. Les gestionnaires de cas sont responsables de tenir à jour le Registre des dossiers client archivés électroniques.
6. Les dossiers archivés sont gardés sous clé pendant dix ans, après quoi l’administration détruit les dossiers au moyen d’une déchiqueteuse ou en ayant recours aux services d’une compagnie reconnue pour la destruction sécuritaire des documents confidentiels.

*Droits du client à l’accès à son dossier personnel*

1. Lorsqu’ils acceptent de recevoir des services, les clients sont fournis avec la « Info  du Commissaire à l’information et à la protection de la vie privée de l’Ontario » (voir DIR-Risque-004) qui explique aux clients leurs droits en matière de la vie privée.
2. Les clients ont le droit d’examiner leur dossier. Par contre, seule l’information recueillie par CAH peut être consultée par le client. Il faut s’adresser à la source pour avoir accès aux renseignements provenant d’une tierce partie.

*Demande d’accès*

1. Toute demande d’accès se fait par écrit par le requérant et en le déposant avec le Responsable de besoins complexes.
2. La demande d’accès est transmise au Responsable de besoins complexes ou au Directeur des programmes dans les meilleurs délais.
3. La demande d’accès est traitée dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables après la réception de la demande.
4. Le Responsable de besoins complexes ou le directeur des programmes avise le client par écrit de sa décision.
5. Le client peut se faire accompagner d’une autre personne lors de la consultation de son dossier.
6. Le client peut demander l’aide du personnel pour comprendre les renseignements contenus au dossier.
7. Durant la consultation du dossier, le personnel assure une surveillance adéquate afin qu’aucun document ne soit retiré ou modifié.
8. L'accès au fichier est gratuit. Les frais de reproduction sont également gratuits à condition qu'ils ne dépassent pas 50 pages.

*Demande de changement des résultats de l’InterRAI CHA*

1. Une demande de changement des résultats de l’InterRAI CHA peut être par écrit ou verbale.
2. Le gestionnaire de cas précisera la raison de la demande du client dans une note dans le dossier du client.
3. Le gestionnaire de cas réévaluera le client.
4. À la fin de la réévaluation, la nouvelle évaluation est automatiquement téléchargée dans le RAI, sauf si le client a complètement retiré son consentement à cet égard.

*Demande de changement des renseignements personnels sur la santé*

1. Selon la loi (LPRPS), le client a le droit de demander la rectification de ses renseignements personnels sur la santé.
2. Pour demander une rectification, le client fait une demande par écrit et le soumet au Responsable des besoins complexes
3. Si le client a un mandataire spécial qui est autorisé à consentir en votre nom, ce mandataire peut présenter la demande pour le client.
4. Selon les circonstances, CAH dispose de 30 à 60 jours pour répondre à la demande.
5. CAH doit rectifier le dossier de renseignements personnels sur la santé si le client peut démontrer, à sa satisfaction, que le dossier est incomplet ou inexact aux fins auxquelles CAH utilise les renseignements contenus dans le dossier.
6. Le client doit également fournir les renseignements nécessaires pour rectifier le dossier.
7. La demande du client de rectification pourrait être rejetée par CAH quoi que CAH doit rectifier un dossier incomplet ou inexact, mais n’est pas tenu de modifier des opinions professionnelles ni de rectifier des dossiers qu’ils n’ont pas créés.
8. Si CAH rejette la demande de rectification, il doit expliquer pourquoi.
9. À ce moment, le client a le droit d’avoir joint à son dossier une déclaration de désaccord.
10. De plus, si la demande de rectification est rejetée, le client (ou son mandataire spécial) peut porter plainte au Commissaire à l’information et à la protection de la vie privée :

Commissaire à l’information et à la Protection de la vie privée de l’Ontario

2 Bloor Street East, Suite 1400

Toronto, ON M4W 1A8