**Politique**

Aux fins de cette politique, les actions suivantes constituent une violation de la confidentialité de l’information personnelle et de l’information personnelle sur la santé :

* Le non-respect de la vie privée ou de la dignité d’un client ainsi que des politiques et procédures sur la protection de la vie privée découlant d’une divulgation de renseignements confidentiels sans consentement;
* La divulgation de renseignements identificatoires sur le client ou l’employé peut être accidentelle;
* La divulgation de renseignements identificatoires sur le client ou l’employé peut être dû au négligence;
* La divulgation de renseignements identificatoires sur le client ou l’employé peut également être dû à un acte délibérée aux fins néfastes.

**Procédures**

1. Les renseignements confidentiels d’un client peuvent être communiqués dans le cadre des situations suivantes :
* Interventions selon le Plan de soins et Plans de service du client;
* Réunions d’équipe et de supervision;
* Processus d’affectation ou de réaffectation d’un client en suivi communautaire;
* Ordonnance du tribunal.
1. Le client est informé que le besoin d’assurer la sécurité peut avoir préséance sur l’obligation de confidentialité dans les cas où le non-dévoilement de renseignements représente un abus/danger pour le client, le personnel ou le public.

*Plaintes et Incidents*

1. Le client est informé par la gestion de cas dès son admission au service de la façon dont il peut procéder pour déclarer une allégation relative à un incident portant sur la protection de ses renseignements personnels sur la santé. Cette procédure est communiquée dans le dépliant à l’intention du public qui s’intitule « La protection de la vie privée et votre évaluation » (DIR-Risque-004).
2. Lorsqu’un client, un membre de sa famille, ou son aidant considère avoir été lésé dans ses droits eu égard à la politique sur la vie privée, il peut déposer une plainte écrite ou verbale au Responsable de la protection de la vie privée de CAH.
3. Pour le processus de gestion des plaintes pour les plaintes soumises par les clients, un membre de sa famille, ou son aidant, voir les politiques sur la gestion des plaintes (GOUV-006).
4. Lorsqu’un membre du personnel considère avoir été lésé dans ses droits eu égard à la politique sur la vie privée, il peut déposer une plainte écrite ou verbale au Responsable de la protection de la vie privée de CAH.
5. Pour le processus de gestion des plaintes pour les plaintes soumises par les employés, bénévoles, stagiaires voir ci-dessous (GOUV-006).
6. Lorsqu’une un membre du personnel, un client, la famille ou aidant du client, un bénévole ou un stagiaire observe un incident de violation de la vie privée, il doit dans les meilleurs délais remplir le «Rapport d'incident-Déclaration et actions correctives DIR-005 » (DIR-Risque-005), informer son superviseur et aviser le Responsable à la protection de la vie privée (voir politiques sur incidents DIR-Risque-005).
7. Le Responsable de la protection de la vie privée de CAH peut être contacté par téléphone au 416-365-3350 poste 235 ou par courriel à vieprivee@caheritage.org. L’adresse postale est 33 Hahn Place, #206, Toronto, Ontario M5A 4G2.
8. Une violation de la confidentialité peut entraîner la prise de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu’au congédiement.

# *Le rôle du Responsable de la protection de la vie privée*

1. Le Responsable de la protection de la vie privée ou son délégué a 10 jours ouvrables pour traiter l’incident, rencontrer le personnel concerné et apporter les correctifs nécessaires à la situation, le cas échéant.
2. À la suite d’une plainte ou un incident, la Responsable de la protection de la vie privée se réfère au Privacy Checklist et au HIC Incident Report afin d’aider à déterminer les actions correctives.
3. Lorsqu’une autre tierce organisation est impliquée dans l’incident, le Responsable de la protection de la vie privée communique par écrit avec le responsable des informations sur la santé du tierce organisation.
4. Si l’incident est causé par CAH, le Responsable de la protection de la vie privée est responsable d’informer le client par écrit. Si l’incident est causé par l’autre organisation (partenaire, contributeur), ce dernier devrait informer le client par écrit.
5. Tous les rapports d'incidents sont consignés dans un registre électronique dédié aux incidents

*Ordonnance du tribunal et assignation à comparaître*

1. Le Responsable de la protection de la vie privée ou l’avocat de l’organisation est consulté si des renseignements sur un client doivent être divulgués en vertu d’une ordonnance du tribunal ou d’une assignation à comparaître.
2. Le client doit être informé avant la divulgation des renseignements dans cette situation;
3. Une note est rédigée au dossier du client dans le système local de gestion des données (TREAT) concernant ces communications.