



PROCÉDURE

Objet : Procédure d'application de la politique d'accès au dossier médical	Code : PR SO NO: 01.1
Destinataire : Équipe soignante	
Responsables de l'application : Direction générale et coordination aux soins	
Adoptée le : 2019-12-11	Révisée le :

Objectifs

Cette procédure est complémentaire à la politique PO SO NO 01.1 Politique d'accès au dossier médical. Elle en décrit l'application.

La présente procédure vise à :

- Informer les membres de l'équipe soignante du processus d'application de la politique d'accès au dossier médical;
- préciser les étapes du processus d'application de la politique d'accès au dossier médical.

Généralités

Selon l'article 43 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la demande d'accès au dossier médical peut être écrite ou verbale.

Toute demande d'accès à l'information contenue au dossier de la personne malade sortie ou décédée doit être référée à la direction générale

« Le responsable doit informer la personne qui lui fait une demande verbale de la possibilité de faire une demande écrite et que seule une décision sur une demande écrite est susceptible de révision en vertu de la présente loi» .

(Article 45, Loi sur les services de santé et les services sociaux)

La coordonnatrice aux soins est la personne désignée pour répondre aux demandes d'accès au dossier médical de la personne malade admise.

Demande d'accès

Personne malade admise

Lorsqu'une personne malade réclame l'accès à son dossier médical, la coordonnatrice aux soins est responsable de compléter avec celle-ci le formulaire de demande de consultation et/ou de reproduction du dossier médical.

(PR SO NO 01.1 Annexe 2)

La coordonnatrice aux soins doit tenir compte des restrictions d'accès.

La coordonnatrice aux soins doit assister la personne malade lors de la consultation de son dossier. En aucun temps la personne malade n'est autorisée à consulter seule son dossier.

Personne malade externe

La personne malade externe qui réclame l'accès à son dossier médical doit présenter une demande écrite à la direction générale.

(PR SO NO 01.1 Annexe 2)

Le formulaire de demande de consultation et/ou de reproduction doit être versé au dossier de la personne malade.

Si la consultation est autorisée, un rendez-vous est fixé avec la personne malade afin que celle-ci puisse consulter son dossier médical en présence de la coordonnatrice aux soins.

Assistance professionnelle

« L'établissement qui fournit à l'usager un renseignement médical ou social le concernant et contenu dans son dossier doit, à la demande de cet usager, lui procurer l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre ce renseignement.

Il en est de même pour le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur, le curateur, le mandataire ou toute personne qui peut consentir aux soins d'un usager ».

(Article 25, Loi sur les services de santé et les services sociaux)

Reproduction de l'ensemble ou d'une pièce du dossier

La personne malade qui réclame non seulement la consultation, mais également la reproduction d'une pièce ou de la totalité de son dossier médical doit présenter une demande écrite. Des copies des documents lui seront alors remises.

(PR SO NO 01.1 Annexe 2)

Frais de reproduction

L'accès à un document est gratuit. Toutefois, des frais n'excédant pas le coût de sa transcription, de sa reproduction ou de sa transmission peuvent être exigés du requérant.

Le montant et les modalités de paiement de ces frais sont prescrits par règlement du gouvernement; ce règlement peut prévoir les cas où une personne est exemptée du paiement et il tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ([chapitre E-20.1](#)).

« L'organisme public qui entend exiger des frais en vertu du présent article doit informer le requérant du montant approximatif qui lui sera chargé, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission du document. Dans un cas d'accès à plus d'un document, l'information doit distinguer les frais de transcription ou de reproduction pour chacun des documents identifiés ».

(Article 11, Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)

Au premier avril de chaque année, le « Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels » est actualisé. Il constitue le guide de référence sur les tarifs.

(PO SO NO 01.1 Annexe 1, article 3).

Délai

« L'établissement doit donner à l'utilisateur accès à son dossier dans les plus brefs délais. Il en est de même pour les personnes visées aux articles 21 à 23 ».

(Article 26, Loi sur les services de santé et les services sociaux)

« Le responsable doit, avec diligence et au plus tard dans les vingt (20) jours ouvrables qui suivent la date de réception d'une demande :

1. donner accès au document, lequel peut alors être accompagné d'informations sur les circonstances dans lesquelles il a été produit;
2. donner accès au document par des mesures d'accommodement raisonnables lorsque le requérant est une personne handicapée;
3. informer le requérant des conditions particulières auxquelles l'accès est soumis, le cas échéant;
4. informer le requérant que l'organisme ne détient pas le document demandé ou que l'accès ne peut lui y être donné en tout ou en partie;
5. informer le requérant que sa demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme ou est relative à un document produit par un autre organisme ou pour son compte;
6. informer le requérant que l'existence des renseignements demandés ne peut être confirmée;
7. informer le requérant qu'il s'agit d'un document auquel le chapitre II de la présente loi ne s'applique pas en vertu du deuxième alinéa de l'article 9;

8. informer le requérant que le tiers concerné par la demande ne peut être avisé par courrier et qu'il le sera par avis public;
9. informer le requérant que l'organisme demande à la Commission de ne pas tenir compte de sa demande conformément à l'article 137.1.

Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas 10 jours. Il doit alors en donner avis au requérant par courrier dans le délai prévu par le premier alinéa ».

(Article 47, Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)

Droit de rectification

« Toute personne qui reçoit confirmation de l'existence dans un fichier d'un renseignement personnel la concernant peut, s'il est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la loi, exiger que le fichier soit rectifié ».

(Article 89, Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)

Une demande écrite de rectification « ... est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisme public... »

(Article 94, Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)

À la Maison Desjardins, la direction générale est responsable de l'application de la Loi d'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

Droit d'accompagnement

« Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement ».

(Article 11, Loi sur les services de santé et les services sociaux)

Personne malade âgé de moins de 14 ans

« Un usager de moins de 14 ans n'a pas le droit, lors d'une demande de communication ou de rectification, d'être informé de l'existence, ni de recevoir communication d'un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier, sauf par l'intermédiaire de son avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications normales entre un usager et un professionnel de la santé ou des services sociaux ou un employé de l'établissement. Aux fins du présent alinéa, un stagiaire y compris un résident en médecine, est assimilé à un professionnel de la santé ou des services sociaux ».

(Article 20, Loi sur les services de santé et les services sociaux)

Titulaire de l'autorité parentale de la personne malade mineure

« Le titulaire de l'autorité parentale a droit d'accès au dossier d'un usager mineur ».

Toutefois, un établissement doit refuser au titulaire de l'autorité parentale l'accès au dossier d'un usager âgé de moins de 14 ans lorsque celui-ci a fait l'objet d'une intervention au sens de l'article 2.3 de la Loi sur la protection de la jeunesse ([chapitre P-34.1](#)) ou qu'il est visé par une décision prise en vertu de cette loi et que l'établissement, après avoir consulté le directeur de la protection de la jeunesse, détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager.

Un établissement doit également refuser au titulaire de l'autorité parentale l'accès au dossier d'un usager âgé de 14 ans et plus lorsque, après avoir été consulté par l'établissement, cet usager refuse que le titulaire de l'autorité parentale reçoive communication de son dossier et que l'établissement détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager. Lorsque cet usager a fait l'objet d'une intervention au sens de l'article 2.3 de la Loi sur la protection de la jeunesse ou s'il est visé par une décision prise en vertu de cette loi, l'établissement doit, au préalable, consulter le directeur de la protection de la jeunesse. Cependant, lorsque le refus de l'usager de 14 ans et plus porte sur les renseignements visés aux articles 45.2, 50.1, 57.2.1 et au deuxième alinéa de l'article 70.2 de la Loi sur la protection de la jeunesse, le titulaire de l'autorité parentale à l'égard duquel l'enfant a refusé la communication des renseignements ne peut recevoir communication des renseignements visés ».

(Article 21, Loi sur les services de santé et de services sociaux)

Accès au dossier médical par un tiers, sans l'autorisation de la personne malade

Professionnels de la santé

Durant le séjour de la personne malade, les professionnels de la santé ont accès aux dossiers lorsqu'ils sont impliqués dans le traitement et le diagnostic de celle-ci.

Groupe médical

La notion de groupe médical comprend les médecins d'une même spécialité qui œuvrent au sein d'un établissement. Ces médecins ont accès au dossier médical de la personne malade.

Corporation professionnelle

« Un établissement doit permettre aux représentants d'un ordre professionnel, dans l'exercice de leur mandat, d'avoir accès au dossier d'un bénéficiaire » (Article 62, Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements)

Ordre du tribunal et Coroner

« Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom. Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut toutefois être communiqué sans son consentement:

1° sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions; (...) », le tribunal doit compléter le formulaire prévu à cet effet et une copie de ce lui-ci est conservée au dossier.
(Article 19, Loi sur les services de santé et de services sociaux)

Subpoena duces tecum

Tout professionnel recevant un subpoena avec mention *duces tecum* doit en informer immédiatement la direction générale.

Protection de la jeunesse

« Malgré l'article 19 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ([chapitre S-4.2](#)) ou malgré l'article 7 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris ([chapitre S-5](#)), un membre de la Commission ou une personne à l'emploi de la Commission peut, à toute heure raisonnable ou en tout temps dans les cas d'urgence, pénétrer dans une installation maintenue par un établissement afin de consulter sur place le dossier pertinent au cas d'un enfant et tirer des copies de ce dossier. Lorsqu'un membre exerce la responsabilité prévue au paragraphe *b* de l'article 23, il peut en outre consulter le dossier d'un enfant à l'égard duquel une intervention a pris fin, notamment parce qu'il a atteint l'âge de 18 ans.

Sur demande, l'établissement doit transmettre à la Commission une copie de ce dossier ».
(Article 26, Loi sur la protection de la jeunesse)

« Malgré l'article 19 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ([chapitre S-4.2](#)), lorsque le directeur retient le signalement d'un enfant et, s'il l'estime nécessaire pour assurer la protection de cet enfant, il peut, de même que toute personne qui agit en vertu de l'article 32 de la présente loi, pénétrer, à toute heure raisonnable ou en tout temps dans un cas d'urgence, dans une installation maintenue par un établissement afin de prendre connaissance sur place du dossier constitué sur cet enfant et tirer des copies de ce dossier.

Sur demande, l'établissement doit transmettre au directeur une copie de ce dossier.

Le directeur peut également, de même que toute personne qui agit en vertu de l'article 32, sur autorisation du tribunal, prendre connaissance sur place du dossier constitué sur les parents ou sur une personne mis en cause par le signalement et qui est nécessaire aux fins de l'évaluation de la situation d'un enfant ».

(Article 36, Loi sur la protection de la jeunesse)

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)

« Malgré l'article 19 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ([chapitre S-4.2](#)), l'établissement de santé où un travailleur a été traité expédie à la Commission, dans les six jours d'une demande à cet effet, copie du dossier du travailleur ou de la partie de tel dossier que la Commission requiert et qui est en rapport avec la lésion professionnelle. La Commission rembourse à l'établissement de santé les frais de photocopie.

L'établissement de santé qui fait défaut de répondre à la demande de la Commission dans le délai prescrit perd le droit d'être payé pour les services rendus au travailleur en rapport avec sa lésion professionnelle ».

(Article 208, Loi sur les accidents du travail du travail et les maladies professionnelles)

Société de l'assurance automobile du Québec

« Tout établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ([chapitre S-4.2](#)) ou au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris ([chapitre S-5](#)), tout professionnel de la santé qui a traité une personne à la suite d'un accident ou qui a été consulté par une personne à la suite d'un accident doit, à la demande de la Société, lui faire rapport de ses constatations, traitements ou recommandations.

Ce rapport doit être transmis dans les six jours qui suivent la demande de la Société.

Il doit également fournir à la Société, dans le même délai, tout autre rapport qu'elle lui demande relativement à cette personne.

Le présent article s'applique malgré l'article 19 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) ».

(Article 83.15, Loi sur l'assurance automobile)

Régie de l'assurance-maladie du Québec

« Tout professionnel de la santé, de même que tout établissement, doit fournir au comité, à sa demande, tout document ou renseignement pertinent relatif à une affaire qui lui est soumise.

Sur demande, ou de sa propre initiative, le comité d'inspection professionnelle d'un ordre peut communiquer à un comité de révision des informations qu'il croit utiles à l'exercice des fonctions de ce dernier. De même, un comité de révision peut, sur demande, ou de sa propre initiative, communiquer à un comité d'inspection professionnelle des informations qu'il croit utiles à l'exercice des fonctions de ce dernier. Dans ce dernier cas, le comité de révision doit en informer le professionnel en cause ».

(Article 48, Loi sur l'assurance maladie)

Commission d'accès à l'information

« Un organisme public doit, sur demande de la Commission, lui fournir toute information qu'elle requiert sur l'application de la présente loi ».

(Article 130, Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)

Avocats, assureurs et autres mandataires de l'établissement

Sur demande écrite attestant leur statut, une copie ou résumé de dossier est fourni aux avocats et assureurs lorsque l'ensemble des circonstances permet raisonnablement de croire qu'une poursuite sera intentée contre l'établissement, seul ou conjointement, et solidairement avec une ou des personnes œuvrant au sein de celui-ci.

(Article 59, Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)

Étude, enseignement ou recherche

« Le consentement de l'usager à une demande d'accès à son dossier à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche doit être donné par écrit; il doit être libre et éclairé, et accordé pour une activité précise. À défaut, il est sans effet.

Le consentement ne vaut que pour le temps nécessaire à l'accomplissement de l'activité pour laquelle il a été accordé ou, dans le cas d'un projet de recherche approuvé par un comité d'éthique, pour la durée fixée, le cas échéant, par ce dernier.

Malgré l'article 19, la coordonnatrice des soins ou le directeur général peut autoriser un professionnel à prendre connaissance du dossier d'un usager, à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche, sans le consentement de ce dernier ».

(Articles 19.1 et 19.2, Loi sur les services de santé et les services sociaux)

Représentants légaux et personne pouvant donner un consentement substitué

« Le tuteur, le curateur, le mandataire ou la personne qui peut consentir aux soins d'un patient a droit d'accès aux renseignements contenus au dossier de l'usager dans la mesure où cette communication est nécessaire pour l'exercice de ce pouvoir ».

(Article 22, Loi sur les services de santé et les services sociaux.)

Accès au dossier d'une personne malade décédée : exercice des droits

« Les héritiers, les légataires particuliers et les représentants légaux d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire à l'exercice de leurs droits à ce titre. Il en est de même de la personne ayant droit au paiement d'une prestation en vertu d'une police d'assurance sur la vie de l'usager ou d'un régime de retraite de l'usager.

Le conjoint, les ascendants ou les descendants directs d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication des renseignements relatifs à la cause de son décès, à moins que l'usager décédé n'ait consigné par écrit à son dossier son refus d'accorder ce droit d'accès.

Le titulaire de l'autorité parentale a le droit de recevoir communication des renseignements contenus au dossier d'un usager âgé de moins de 14 ans même si celui-ci est décédé. Ce droit d'accès ne s'étend toutefois pas aux renseignements de nature psychosociale.

Malgré le deuxième alinéa, les personnes liées par le sang à un usager décédé ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire pour vérifier l'existence d'une maladie génétique ou d'une maladie à caractère familial ».

(Article 23, Loi sur les services de santé et les services sociaux)

La personne qui désire se prévaloir de ce droit doit compléter le formulaire de demande d'accès au dossier médical de la personne décédée.

(PO SO NO 01.1 Annexe 3).

Communication de renseignements contenus au dossier médical de la personne malade par téléphone

Aucune information de nature confidentielle ne peut être fournie par communication téléphonique, sauf en situation d'urgence. Les mêmes règles de confidentialité s'appliquent tant aux communications téléphoniques qu'aux communications écrites.

Accès refusé

« L'utilisateur à qui l'établissement refuse l'accès à son dossier ou à un renseignement qui y est contenu peut, par requête, s'adresser à un juge de la Cour supérieure, de la Cour du Québec ou à la Commission d'accès à l'information du Québec pour que soit révisée la décision de cet établissement. Il peut également, dans les 60 jours qui suivent la date à laquelle elle lui a été notifiée, la contester devant le Tribunal Administratif du Québec.

Il en est de même pour les personnes visées aux articles 21 à 23 ».
(Article 27, Loi sur les services de santé et les services sociaux)