



Services de santé non assurés

Code de protection des renseignements personnels

**Direction générale de la santé des
Premières nations et des Inuits**

Santé Canada

03-31-04

Version 4

Nota

Dans le but de faciliter la lecture du présent document, le Code de protection des renseignements personnels des SSNA, on utilise le genre masculin pour désigner tous les titres, fonctions et qualificatifs qui englobent à la fois les hommes et les femmes. Le masculin générique n'a donc été utilisé que pour alléger le texte et comprend également le féminin (par exemple, le client/la cliente, le pharmacien/la pharmacienne).



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Champ d'application du Code de protection des renseignements personnels	4
Définitions	6
Principes du Code de protection des renseignements personnels des SSNA	10
Principe 1 : Responsabilité	10
Principe 2 : Détermination des fins de la collecte des renseignements	12
Principe 3 : Consentement/autorisation	15
Principe 4 : Limitation de la collecte	16
Principe 5 : Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation	19
Principe 6 : Exactitude	21
Principe 7 : Mesures de sécurité	22
Principe 8 : Transparence des politiques et des pratiques	25
Principe 9 : Accès aux renseignements personnels	25
Principe 10 : Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes	26
Politiques du Code de protection des renseignements personnels	27
Utilisation des renseignements personnels aux fins des revues de programme	27
Revue de l'utilisation des médicaments	27
Consentement	30
Formation en protection des renseignements personnels	32
Utilisation non autorisée des renseignements personnels	33
Procédures du Code de protection des renseignements personnels	34
Politiques et usages touchant l'information et la gestion des modifications des renseignements personnels	34
Autorisation d'accès au SISTDP, au SCTRM, au SVS et aux systèmes de soins de la vue	34
Plaintes et demandes de renseignements concernant la protection des renseignements personnels aux SSNA	35
Protection des renseignements personnels dans les rapports et tableaux à l'usage du public préparés par les SSNA	36
Accès individuel et correction des dossiers de santé	36
Outils à la disposition des clients en matière de protection des renseignements personnels	38
Comment demander l'accès à votre dossier de prestations des SSNA et comment demander des corrections ou des modifications	38



Comment présenter une demande de renseignements ou une plainte concernant les pratiques des SSNA en matière de protection des renseignements personnels	39
Comment retirer votre consentement	40

Annexes

Annexe I - Formulaire de demande d'accès à des renseignements personnels - SSNA	41
Annexe II - Formulaire de demande de changement des renseignements personnels - SSNA	42



Introduction

Les responsables du programme des Services de santé non assurés (SSNA) de Santé Canada reconnaissent à chacun le droit de contrôler l'accès aux renseignements personnels qui le touchent et d'en déterminer les fins d'utilisation. Ils s'engagent à respecter la vie privée et à protéger les renseignements personnels dont ils disposent en vue de fournir des prestations. Lorsqu'ils reçoivent une demande de prestations, ils recueillent, utilisent, divulguent et conservent les renseignements personnels conformément aux dispositions des lois qui s'appliquent en matière de protection des renseignements personnels. Seuls les renseignements indispensables au traitement des demandes sont recueillis.

Comme tout programme du gouvernement fédéral, le programme des SSNA est tenu de respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi sur l'accès à l'information*, les politiques et lignes directrices du Conseil du Trésor, dont la Politique du gouvernement sur la sécurité et la politique en matière de sécurité de Santé Canada. Le Code de protection des renseignements personnels des SSNA tient dûment compte des exigences des lois et des politiques susmentionnées.

Les objectifs du Code de protection des renseignements personnels des SSNA sont les suivants :

- exposer les engagements auxquels est lié le programme des SSNA pour garantir la confidentialité des renseignements par le biais d'un traitement responsable et sécuritaire des renseignements personnels recueillis en vue de l'exécution, de l'administration et de la gestion du programme;
- favoriser la transparence et la responsabilité et mieux faire connaître les procédures et pratiques touchant la protection des renseignements personnels dans le cadre du programme des SSNA.

Le Code de protection des renseignements personnels des SSNA se fonde sur les dix principes énoncés dans la Norme nationale du Canada intitulée Code type sur la protection des renseignements personnels (Code type de l'Association canadienne de normalisation), qui constitue également l'annexe 1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Le Conseil canadien des normes a officiellement approuvé le Code type de l'Association canadienne de normalisation comme norme nationale canadienne.

Le Code de protection des renseignements personnels des SSNA représente une approche cohérente s'appliquant à la collecte, l'utilisation et la divulgation des données et des renseignements personnels; il constitue le fondement des discussions tenues avec les Premières nations, les Inuits et les autres intervenants dans le programme des SSNA sur les engagements pris par le programme pour respecter la vie privée.



Champ d'application du Code de protection des renseignements personnels des SSNA

- Le programme des SSNA fournit des services de santé d'une manière qui :
 - réponde aux besoins uniques des Premières nations et des Inuits en matière de santé;
 - aide les Premières nations et les Inuits à atteindre un état de santé global comparable à celui de l'ensemble de la population canadienne;
 - assure la viabilité à long terme des services en ce qui a trait aux finances et à la gestion des prestations;
 - facilite la prise en charge du programme par les Premières nations et les Inuits au moment et au rythme qui leur conviennent.
- Comme il s'agit d'un programme de santé publique, le code tient pour acquis que les responsables du programme des SSNA utilisent les renseignements personnels pour traiter les demandes de prestations et procéder à des revues de programme en vue d'améliorer les prestations, de limiter les risques en matière de santé et d'assurer une gestion financière responsable, l'objectif ultime étant de contribuer à l'amélioration de l'état de santé des clients, soit les Premières nations et les Inuits. Le code reconnaît la nécessité de ces différentes utilisations des renseignements personnels et contient des politiques et des procédures qui définissent clairement les modalités de leur emploi.
- Le code a été établi en fonction de l'idée que de respecter la vie privée et d'assurer de bons services de santé constituent des objectifs complémentaires et qu'il n'est pas nécessaire de compromettre le droit individuel à la vie privée pour améliorer l'état de santé des personnes.
- Le code expose les exigences auxquelles il faut satisfaire pour protéger la vie privée des clients ainsi que la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels recueillis à leur sujet.
- Le Code de protection des renseignements personnels a été conçu par les responsables du programme des SSNA après consultations auprès des clients et des intervenants (fournisseurs/prescripteurs) avec pour objectif de protéger la vie privée des clients des SSNA et des autres intervenants et de renforcer la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels recueillis à leur sujet.
- Le code s'applique à l'ensemble des personnes, des groupes et des organisations qui recueillent, utilisent, divulguent ou consultent des renseignements personnels pour administrer le programme des SSNA.



- Le code s'applique à toutes les activités nécessaires au bon fonctionnement du programme, soit de fournir aux clients dûment reconnus comme tels des services de santé non assurés, parmi lesquels les services pharmaceutiques (médicaments sur ordonnance), les soins dentaires, les soins de la vue, l'équipement médical et les fournitures médicales, le transport pour raison médicale, l'intervention en situation de crise (santé mentale) et, le cas échéant, une cotisation aux régimes provinciaux d'assurance-santé.



Définitions

Responsabilité: Fait d'avoir des obligations bien définies et bien comprises en rapport avec les renseignements personnels; accepter ces obligations et les conséquences qui s'ensuivent si on ne s'en acquitte pas correctement.

Fins administratives: Fait d'utiliser l'information afin d'administrer le programme. Les responsables des activités dont il est question utilisent des données globales comme celles que l'on trouve dans le rapport annuel des SSNA ou dans les rapports budgétaires et opérationnels.

Renseignements globaux: Données qui ont été comptabilisées ou combinées, de manière à résumer une tendance au sein de la population ou à établir une statistique.

Renseignements rendus anonymes (ou dépersonnalisés): Renseignements personnels sur la santé que l'on a modifiés de sorte qu'il y ait peu de risques que ces renseignements, par eux-mêmes ou regroupés avec d'autres renseignements raisonnablement disponibles au moyen d'une méthode dont on peut raisonnablement anticiper l'emploi, permettent d'identifier la personne sur laquelle porte lesdits renseignements.

Autorisation: Fait pour un client de confier aux responsables ses renseignements personnels ou d'en autoriser l'accès ou la collecte, l'utilisation ou la divulgation à des fins précises et appropriées. Dans le présent document, les termes « autorisation » et « consentement » sont interchangeables.

Client (bénéficiaire, récipiendaire): Personne au sujet de laquelle les renseignements personnels sont recueillis ou, aux fins du présent code, délégué ou tuteur agissant au nom de ladite personne. Par client il faut entendre celui qui est admissible aux prestations dispensés dans le cadre du programme des SSNA de la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI).

Collecte de renseignements: Fait de consulter, recevoir, recenser, rassembler, acquérir ou obtenir des renseignements personnels. Il s'agit soit des renseignements personnels recueillis directement auprès du client, soit des renseignements personnels recueillis au nom du client auprès de professionnels de la santé et autres fournisseurs des soins de santé du client.

Confidentialité (renseignements confidentiels): Fait de protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels demandés aux clients des SSNA et de ne pas les révéler ni les rendre accessibles à autrui sans, lorsque le cas l'exige, le consentement du client.

Consentement: Fait pour un client de fournir ou d'autoriser à des fins précises l'accès à ses renseignements personnels ou l'utilisation ou la divulgation de ces renseignements. Les termes « autorisation » et « consentement » sont interchangeables.



Entrepreneur: Toute personne ou partie autorisée à mettre en œuvre des éléments du programme des SSNA. On embauche des entrepreneurs pour effectuer des vérifications, fournir des conseils d'experts au sujet de la revue et de l'approbation des demandes de prestations, etc. Étant donné que les entrepreneurs relèvent de Santé Canada, ils sont assujettis aux mêmes politiques et procédures visant le traitement des renseignements que le ministère et ses composantes.

Gestion des données : Activités faisant partie du traitement des données, notamment la collecte, le stockage et l'accès nécessaires pour préserver leur intégrité et leur sécurité.

Couplage de données: Comparaison électronique, totale ou partielle, de deux séries de données électroniques, dont au moins une comporte des renseignements personnels sur la santé, pouvant mener à la création d'une nouvelle série de données électroniques.

Divulgateion: Fait de fournir des renseignements personnels à une tierce partie pour quelque raison que ce soit. Cela comprend le transfert de renseignements personnels du programme des SSNA à un fournisseur.

Renseignements chiffrés (renseignements codés): Renseignements personnels sur la santé qui ont été convertis par un procédé mathématique les rendant inintelligibles à moins d'utiliser une clé pour les décrypter ou les décoder.

Consentement explicite: Se donne de façon expresse (c'est-à-dire clairement), de vive voix ou par écrit.

Professionnel de la santé: Toute personne dûment inscrite et habilitée par une loi provinciale ou territoriale à exercer une profession de la santé ou à fournir des soins de santé dans la province ou le territoire en question; s'applique notamment aux médecins, pharmaciens, optométristes, infirmiers, dentistes, psychologues agréés et travailleurs sociaux autorisés.

Fournisseur de soins de santé: Tout spécialiste de l'équipement médical et des fournitures médicales ou responsable du transport médical.

Consentement implicite: Consentement que l'on peut (raisonnablement) déduire à la suite de l'action ou de l'inaction d'une personne. Par exemple, soumettre une ordonnance à un pharmacien pour la faire préparer et demander que la facture soit envoyée au programme des SSNA.

Renseignement personnel d'identification: Toute donnée permettant de faire le lien avec un personne précise.

Intégrité des renseignements personnels : Fait de protéger les renseignements personnels au moment de leur stockage, de leur utilisation, de leur transfert et de leur récupération, de manière à s'assurer que les renseignements n'ont pas été altérés ni modifiés autrement que



d'une façon dûment autorisée. L'accès à tous les systèmes de base de données servant au programme nécessite un mot de passe qui permet d'établir un historique précis des consultations et des modifications apportées aux documents et de garder en mémoire l'identité de la personne qui a consulté ou modifié ces documents.

Établissement de liens: Fait de réunir un renseignement personnel avec un autre renseignement provenant d'une autre source ou base de données, sous quelque forme que ce soit.

Renseignements personnels : Renseignements qui pourraient conduire une tierce partie à identifier une personne; sont exclus les renseignements déjà accessibles au public dans les annuaires téléphoniques, etc. Les renseignements personnels recueillis par les responsables du programme des SSNA incluent : date de naissance, numéro d'identification, nom des enfants et des personnes à charge, diagnostic, traitement, soins et renseignements sur la santé directement liés aux demandes de prestations.

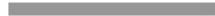
Responsable des renseignements personnels: Tout établissement ou organisation autorisé à s'occuper de renseignements personnels, à en avoir la charge ou le contrôle. Aux fins du programme des SSNA, cela comprend les autorités autochtones (Premières nations et Inuits) chargées de fournir les SSNA dans le cadre d'accords de contribution, les administrateurs et les personnes responsables du traitement des demandes ainsi que le personnel des SSNA œuvrant dans les bureaux régionaux et à l'administration centrale.

Code de protection des renseignements personnels : Ensemble de règles, procédures et pratiques visant à protéger les renseignements personnels contre toute activité non autorisée de collecte, d'utilisation ou de divulgation.

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP): Processus global recommandé par le Conseil du Trésor pour aider les établissements à déterminer les effets sur la vie privée d'une personne d'initiatives au niveau de l'exécution d'un programme ou de la prestation d'un service.

Revue de programme (examen de programme): Fait d'utiliser des renseignements personnels rendus anonymes ou non pour concevoir des façons d'améliorer les prestations et les services de santé, le traitement ou l'exécution du programme, et d'assurer la viabilité à long terme du programme des SSNA. La revue du programme des SSNA comprend des rapports statistiques, des vérifications et des contrôles.

Fins: Raison ou but pour lesquels les renseignements personnels sont recueillis, utilisés, divulgués ou consultés. Les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis auprès des clients doivent faciliter le financement des prestations et des services ou leur mise en oeuvre et assurer la viabilité à long terme du programme des SSNA.



Fournisseur : Professionnel de la santé ou établissement de santé qui fournit des produits ou des services de santé dans un contexte thérapeutique ou des responsables du transport des clients qui aident ces derniers à avoir accès aux prestations et services de santé.

Recherche : Enquête systématique visant à élaborer ou établir des principes, des faits ou des connaissances généralisables, ou toute combinaison d'entre eux, et qui inclut des phases d'élaboration, de test et d'évaluation.

Droit à la protection des renseignements personnels (droit au respect de la vie privée): Droit du client de contrôler de déterminer avec qui il partagera les renseignements personnels qui le concernent et de connaître et de contrôler l'utilisation, la divulgation et l'accès relatifs à tout renseignement personnel le concernant. Cela inclut son droit de consentement.

Sécurité : Renvoie aux précautions raisonnables qui sont prises, notamment aux protocoles de sécurité matérielle et technique, pour protéger les renseignements personnels contre les cas non autorisés de collecte, d'utilisation, de divulgation et de consultation, et pour veiller à ce que l'intégrité des renseignements soit bien protégée. Il y a transgression des règles quand les renseignements personnels sont recueillis, utilisés, divulgués ou rendus accessibles autrement que de la façon autorisée ou quand l'intégrité des renseignements est compromise.

Degré de confidentialité des renseignements personnels: Mesure dans laquelle le client peut souhaiter que les renseignements à son sujet demeurent confidentiels. Cela varie selon la nature du renseignement, sa forme et les répercussions possibles sur les intérêts du client d'une éventuelle collecte, utilisation ou divulgation.

Transparence et ouverture: Caractéristiques des politiques, des procédures et des pratiques visant à garantir que les clients sont bien informés de l'utilisation possible ou obligatoire qui sera faite des renseignements personnels qu'ils confient aux responsables ou dont ils autorisent la collecte, l'utilisation, la divulgation ou la consultation.

Utilisation: Tout traitement des renseignements personnels, y compris le stockage, la garde, la récupération, la manipulation ou l'établissement de rapports ou de liens avec d'autres sources d'information, sous quelque forme que ce soit.



Principes du Code de protection des renseignements personnels des SSNA

Principe 1 : Responsabilité

Les employés du programme des Services de santé non assurés (SSNA) ainsi que les personnes, les groupes et les organismes appelés à administrer le programme au nom des SSNA ont pour responsabilité de s'assurer que les renseignements personnels recueillis, utilisés et divulgués dans le cadre du programme sont traités de manière confidentielle et sécuritaire.

L'utilisation des renseignements est soumise à une série de critères; un employé qui ne respecte pas ces critères peut faire l'objet d'une mesure disciplinaire, y compris la suspension et le renvoi. Dans le cas des entrepreneurs et des organismes qui administrent les SSNA, un tel cas donnera lieu à une enquête qui pourrait se solder par l'annulation du contrat ou de l'accord de contribution.

1.1 Santé Canada

1.1.1 Responsabilités des gestionnaires

Outre les responsabilités qu'ils assument en tant qu'employés, les gestionnaires ont le devoir de défendre la réputation d'intégrité, d'honnêteté et de conduite éthique et légale de Santé Canada, conformément à la Politique sur la sécurité du Conseil du Trésor du Canada.

En d'autres termes :

- Donner l'exemple en se conformant en tout temps au Code de protection des renseignements personnels des SSNA de même qu'aux politiques et lignes directrices de Santé Canada;
- Veiller à ce que tous les employés connaissent, comprennent et respectent en tout temps le Code de protection des renseignements personnels des SSNA;
- Créer et entretenir un milieu de travail favorisant une conduite éthique;
- Créer un milieu de travail favorisant le dialogue, dans lequel on peut soulever des problèmes et en discuter sans crainte de représailles;
- Aviser immédiatement la personne appropriée de toute apparence de transgression des principes régissant la protection des renseignements personnels ou des politiques ministérielles.

•
•
•
•
•
•
•



Les gestionnaires des SSNA s'assureront que les employés revoient le Code de protection des renseignements personnels des SSNA une fois par année et en prendront dûment note dans le dossier de l'employé.

1.1.2 Responsabilités des employés

Tant les bureaux régionaux que l'administration centrale ont établi des procédures que le personnel doit respecter pour traiter l'information de façon confidentielle et sécuritaire. Il incombe au gestionnaire des SSNA de chacun des bureaux régionaux et aux directeurs du programme des SSNA de l'administration centrale de s'assurer du respect de ces procédures.

Si la situation donne lieu à des inquiétudes, il appartient au gestionnaire d'en discuter immédiatement avec l'employé en cause pour y mettre fin par des mesures appropriées, de la formation ou encore en restreignant l'accès de l'employé aux renseignements personnels.

1.2 Groupes et organismes administrant le programme

Les SSNA doivent également veiller à ce qu'il existe un niveau comparable de protection des renseignements personnels qui sont divulgués ou « transférés » à une tierce partie, par exemple à l'entrepreneur responsable du traitement des demandes ou à une organisation des Premières nations ou des Inuits qui fournit des prestations liées aux SSNA conformément aux modalités d'un accord de contribution dûment conclu.

Tout contrat et tout accord de contribution comporte des clauses types traitant de la confidentialité des renseignements et des normes clairement établies figurent dans la partie portant sur les modalités. Dans le secteur privé, les responsables de l'administration des demandes de prestations sont également assujettis aux normes « professionnelles » touchant la transmission des données entre fournisseurs et responsables du traitement des demandes et visant le maintien de la sécurité et de la confidentialité. La plupart de ces organisations sont également régies par les lois fédérales, provinciales ou territoriales concernant la protection des données, notamment par la *Loi sur les renseignements personnels et les documents électroniques* et les lois correspondantes au Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta. Le Québec a promulgué des lois sur le respect de la vie privée qui s'appliquent aux secteurs public et privé. Les deux autres provinces ont adopté des lois sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels.



1.3 Professionnels de la santé

Les professionnels de la santé sont assujettis aux mêmes contrôles que le personnel des SSNA en ce qui a trait à la responsabilité qui leur incombe de répondre aux exigences en matière de confidentialité, qu'ils soient employés, entrepreneurs ou fournisseurs. Ils sont également assujettis à un code d'éthique établi par leurs organismes de réglementation respectifs, code qui englobe les questions de la protection des renseignements personnels et la confidentialité. Toute transgression du code d'éthique en question de la part des professionnels de la santé peut amener l'organisme de réglementation à leur imposer une formation ou même à révoquer leur permis d'exercer.

Principe 2 : Détermination des fins de la collecte des renseignements

Les responsables du programme des SSNA recueillent, utilisent et divulguent et conservent des renseignements personnels sur leurs clients à deux fins :

1. Fournir des prestations; et
2. Procéder à des revues de programme en vue d'en améliorer les prestations et les services de santé, les traitements ou l'exécution et d'assurer la viabilité à long terme du programme des SSNA.

2.1 Fournir des prestations

Pour pouvoir offrir aux clients des services de santé non assurés, il faut recueillir, utiliser et communiquer des renseignements personnels et les examiner afin de s'acquitter des tâches suivantes :

1. Étudier et approuver les demandes de prestations;
2. Traiter les factures transmises par les fournisseurs;
3. Vérifier et contre-vérifier les demandes et les paiements.

2.1.1 Étudier les demandes de prestations

Il faut satisfaire à quatre critères avant de pouvoir approuver une demande de prestation de services et de permettre aux fournisseurs d'assurer la prestation ou le service au client. Les renseignements personnels sont recueillis, utilisés et divulgués en vue d'évaluer la situation en regard de ces critères.

•
•
•
•
•
•
•



Voici les critères :

Admissibilité du client au programme des SSNA. La vérification se fait via Internet ou par téléphone au moyen du Système de vérification du statut ou encore au moyen d'un appel au bureau régional des SSNA, auquel cas il faut fournir les renseignements personnels demandés sur le client.

La prestation est autorisée. Pour que les services soient assurés de manière uniforme, on a établi des listes de prestations et des politiques pour chacun des secteurs de prestations. Pour déterminer si la prestation est autorisée, il faut commencer par mettre en regard la demande et les politiques et listes pertinentes. Dans certains cas, il faut une approbation préalable, par exemple dans le cas des médicaments à usage restreint pour lesquels il existe des critères auxquels il faut répondre avant d'avoir accès aux prestations ou dans le cas des prestations qui ne figurent pas sur les listes des SSNA mais qui peuvent être considérées sur une base d'exception. Les clients dont les demandes ont été rejetées peuvent appeler de la décision des responsables du programme. Le processus d'appel est considéré comme faisant partie intégrante du processus d'approbation lié à l'admissibilité aux prestations.

Fournisseur/professionnel agréé/reconnu par le programme. Dans tous les secteurs de prestations, les responsables des SSNA ne traiteront que les prestations provenant de fournisseurs agréés ou autrement reconnus. Veuillez noter que l'on n'utilise pas les renseignements personnels sur le client pour s'assurer de l'admissibilité du fournisseur.

Absence de couverture de la part d'une tierce partie. Le programme des SSNA a été conçu pour fournir des services de santé non assurés aux clients dans les cas où il n'existe aucune autre couverture fédérale, provinciale, territoriale ou privée. Si une telle couverture existe, le programme prend en charge tout solde en rapport avec les prestations admissibles.

2.1.2 Traiter les factures transmises par les fournisseurs

De façon générale, les clients du programme des SSNA ne sont pas tenus de payer les prestations lorsqu'ils les reçoivent. Une fois que le fournisseur a confirmé le respect des critères concernant l'approbation d'une demande de prestation, il peut fournir la prestation ou le service au client et par la suite facturer le programme.

Pour faciliter le paiement, le fournisseur doit donner aux responsables du programme des SSNA des précisions sur la demande, y compris des renseignements personnels sur le client, dans les douze mois suivant la date à laquelle a été fourni le service. Dans le cas du traitement en ligne des demandes de médicaments, le fournisseur présente souvent en même

•
•
•
•
•
•
•

temps les données pour obtenir l'approbation et les données pour demander le paiement. Dans le cas d'autres prestations, par exemple l'équipement médical et les fournitures médicales, le fournisseur doit remettre un exemplaire papier des demandes de prestations au responsable du traitement de la demande.

2.1.3 Vérifier et contre-vérifier les demandes et les paiements

Le responsable du traitement des demandes des SSNA est tenu d'exercer des activités de vérification et d'assurance de la qualité dans le cadre de l'examen des demandes présentées sous le régime du programme des Services de santé non assurés. Ces activités visent à garantir la conformité avec les exigences de reddition à l'égard de l'utilisation des fonds publics, conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, ainsi qu'à aider les fournisseurs à respecter les modalités du programme des SSNA telles qu'elles figurent dans les accords, les trousseaux d'information et les cadres légaux de prestations.

Les activités de vérification reposent sur les pratiques industrielles et les principes comptables généralement reconnus. Les vérifications visent à détecter les irrégularités de facturation; à s'assurer que les services remboursés ont été dispensés à des clients admissibles au programme des SSNA; et à s'assurer que les fournisseurs ont conservé les documents nécessaires en rapport avec chacune des demandes.

Dans le cadre de son travail, le vérificateur peut communiquer avec le médecin prescripteur afin de vérifier les données sur les clients et les ordonnances. De même, il peut communiquer avec le client pour se faire confirmer que la prestation ou le service a été fourni et que les renseignements précis sur la demande sont exacts.

2.2 Procéder à des revues de programme

Ainsi que l'énonce la rubrique Champ d'application du Code de protection des renseignements personnels, les responsables du programme des SSNA s'engagent à fournir des services de santé d'une façon qui réponde aux besoins des clients et les aide à améliorer leur état de santé, qui assure la viabilité à long terme des services en ce qui a trait aux finances et à la gestion des prestations et qui facilite la prise en charge du programme par les Premières nations et les Inuits.

Ces objectifs étant établis, une évidence s'impose : les activités de revue de programme sont d'une importance capitale pour garantir l'atteinte de ces objectifs. Les revues visent à améliorer les prestations et services de santé, les traitements ou la mise en oeuvre du programme, et à garantir la viabilité à long terme du

.....

programme des SSNA. Tout cela converge vers un même but, soit l'amélioration de l'état de santé des clients.

Sauf en cas d'exceptions justifiées, les renseignements personnels permettant d'identifier un client ne servent pas à la revue de programme. Les activités de revue font appel à des données « dépersonnalisées », chiffrées ou globales. La politique des SSNA concernant l'utilisation des renseignements personnels dans le cadre des revues de programme traite des exceptions envisageables à cet égard et des contrôles à exercer dans ces cas. (Voir page 27 du présent document.)

Le programme de revue de l'utilisation des médicaments (RUM) constitue l'une de ces exceptions. Il importe cependant de préciser que les renseignements personnels ne sont pas requis pour la revue à proprement parler, mais plutôt dans des circonstances très limitées pour protéger la sécurité du patient lorsqu'une intervention de la part de ce dernier ou du fournisseur s'impose. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous référer à la politique de revue de l'utilisation des médicaments des SSNA.

Principe 3 : Consentement/Autorisation

3.1 Droits individuels relatifs à la vie privée - Consentement

Comme tout programme du gouvernement fédéral, le programme des SSNA est tenu de respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Charte canadienne des droits et libertés* et la *Loi sur l'accès à l'information*. De même, il doit respecter les politiques et lignes directrices du Conseil du Trésor, dont la politique sur la sécurité au gouvernement du Conseil du Trésor du Canada et la politique de sécurité de Santé Canada.

3.2 Informer les clients

Pour satisfaire au critère touchant le consentement, on doit communiquer au client, de vive voix ou par écrit, des précisions sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la consultation (accès) des renseignements personnels qui le concernent, ainsi que sur les conséquences d'un refus de consentement.

Le programme des SSNA communique ces précisions aux clients et aux intervenants grâce au présent Code de protection des renseignements personnels, au livret d'information sur le programme des SSNA et au document des SSNA sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Les responsables se sont également engagés à effectuer tous les trois ans une campagne de communication pour rappeler aux clients les activités de collecte, d'utilisation et de divulgation des renseignements personnels.

.....

On trouvera plus de renseignements sur le site Web des SSNA à l'adresse www.hc-sc.gc.ca/dgspni/ssna/index.htm

3.3 Donner son consentement

Le programme des SSNA ne requiert le consentement explicite ni pour les activités de traitement quotidien des demandes de prestations ni pour l'administration et la gestion du programme. Lorsque la sécurité du patient est en jeu ou qu'il peut y avoir lieu de s'inquiéter d'une utilisation abusive du système, on exigera le consentement explicite du client afin que le programme des SSNA puisse partager des renseignements avec les professionnels de la santé appropriés.

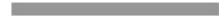
En prévision des cas où il sera nécessaire d'obtenir le consentement explicite, le programme des SSNA travaillera de concert avec les fournisseurs de services de santé pour mettre au point une approche pratique pour obtenir le consentement de vive voix ou par écrit. Le client donnerait son consentement de vive voix lors de la demande de prestations ou, pour le consentement par écrit, signerait un formulaire régional d'autorisation élaboré par les Premières nations ou les Inuits

ou encore le formulaire de consentement des SSNA. On ne demandera pas leur consentement aux clients ayant déjà signé et soumis un formulaire de consentement lorsqu'ils présentent une demande de prestations. Si la sécurité du patient est en jeu, les SSNA pourraient ne pas payer les prestations tant qu'un plan de sécurité adéquat n'aura pas été établi.

Principe 4 : Limitation des renseignements

Les renseignements sont recueillis à la seule fin de fournir aux clients des services de santé non assurés. Les renseignements personnels recueillis sont en rapport direct avec la demande de prestations - la collecte des renseignements repose sur la demande en cause et on recueille uniquement le minimum d'informations nécessaire pour évaluer le besoin.

Pour garantir l'uniformité des prestations à l'échelle nationale, le programme des SSNA s'appuie sur des listes de prestations et des politiques connexes. Par contre, comme il s'agit d'un programme fondé sur les besoins, les SSNA envisagent des exceptions à la couverture établie dans le cas où un besoin peut être démontré. Pour ce faire, il peut être nécessaire (voir ci-dessous) de recueillir d'autres renseignements relatifs au traitement et d'en faire part au professionnel de la santé traitant et aux autres professionnels de la santé des SSNA.



Dans les cas où une exception ou une approbation préalable est demandée, le professionnel ou fournisseur de soins de santé doit souvent recueillir, en vue de les fournir aux SSNA, des renseignements supplémentaires sur le client, dont les renseignements suivants :

- Traitement passé ou présent, ou renseignements sur l'état du client, afin d'expliquer pourquoi la prestation ou le service demandé est un besoin; ou
- Radiologies, résultats d'échantillons de laboratoire pour appuyer le bien-fondé d'un besoin particulier.

Les SSNA emploient, parfois à contrat, des professionnels de la santé ayant pour responsabilité d'examiner et d'approuver les exceptions et les approbations préalables. Les renseignements décrits ci-dessus jouent un rôle-clé comme éléments de preuve d'un besoin particulier et pour s'assurer que la demande est évaluée en fonction de normes fondées sur des données probantes. Ces professionnels de la santé sont tenus de respecter le présent Code de protection des renseignements personnels.



Le tableau suivant met en relief le type de renseignements recueillis suite à la signature du formulaire de consentement et établit la liste d'informations susceptibles d'être requises pour traiter certaines demandes de prestations.

Consentement oral/écrit	Demande d'une prestation n'exigeant pas d'approbation préalable	Demande d'une prestation exigeant une approbation préalable ou considérée comme une exception
<p>Oral et écrit</p> <ul style="list-style-type: none">• Nom du client• Date de naissance• N° d'identification <p>Écrit</p> <ul style="list-style-type: none">• Adresse*• N° de téléphone*• Nom des enfants et des personnes à charge **	<ul style="list-style-type: none">• Nom du client• Date de naissance• N° d'identification• Détails sur l'ordonnance/la demande de prestations	<ul style="list-style-type: none">• Nom du client• Date de naissance• N° d'identification• Adresse***• N° de téléphone***• Détails sur l'ordonnance/la demande de prestations <p>Certains éléments additionnels d'information pourront être requis pour l'approbation de la prestation :</p> <ul style="list-style-type: none">• Traitement présent et passé• Résultats d'échantillons de laboratoire• Radiologies (dentaires)• Renseignements sur l'état de santé et l'état des dents du client• Renseignements existants si nécessaire pour appuyer la demande de prestations• Autres renseignements personnels si nécessaire pour appuyer la demande de prestations

*facultatif, recueilli uniquement pour confirmer que le service a été donné

**enfants de moins de 18 ans et (ou) personnes atteintes d'incapacité (incapacité mentale) habitant chez le client

***pas toujours exigé; utilisé seulement s'il manque de l'information

Les renseignements figurant dans le tableau ci-dessus peuvent être fournis par le client ou par un mandataire agissant en son nom lorsque la demande de prestations est soumise au responsable du programme par un médecin, un infirmier, un pharmacien, un optométriste ou opticien, un dentiste ou denturologiste, un psychologue/travailleur social agréé, une entreprise de fournitures et d'équipement médical et un responsable du transport pour des raisons médicales.



Principe 5 : Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Les renseignements personnels ne sont pas utilisés ou divulgués pour une fin autre que celle dont il est question au principe 2 du présent Code de protection des renseignements personnels, sauf dans les cas prescrits par la loi.

Le programme des SSNA limite l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels en limitant l'accès à l'information sur les clients à ceux qui doivent être informés. Il faut signaler que dans la majorité des cas ce sont les fournisseurs/professionnels qui transmettent des renseignements personnels sur les clients aux responsables du programme des SSNA plutôt que l'inverse. Les responsables du programme limitent la divulgation des renseignements personnels aux fournisseurs à ce qui est nécessaire à ces derniers pour former des jugements professionnels.

Qui a accès	À quelle(s) fin(s) et dans quelles conditions
Personnel des SSNA/ entrepreneurs des SSNA	Tel qu'énoncé au principe 2, le personnel des SSNA ou ses entrepreneurs (par ex. le responsable du traitement des factures) utilisent et divulguent des renseignements personnels en vue de traiter les factures, d'examiner les demandes de prestation et de réaliser des revues de programme. Ils transmettent également aux communautés et aux organisations des Premières nations et des Inuits des données du programme des SSNA rendues anonymes en vue d'améliorer les prestations et services de santé, les traitements ou la mise en oeuvre du programme pour les clients et de garantir la viabilité à long terme du programme des SSNA.
Professionnels/fournisseurs de soins de santé autorisés par le programme	Les professionnels de la santé/fournisseurs de soins de santé autorisés partagent des renseignements personnels avec un responsable du programme des SSNA afin d'appuyer une demande de prestations. Les renseignements sont divulgués au fournisseur du client seulement une fois accordé le consentement explicite, afin de donner au fournisseur formant un jugement professionnel un complément d'informations utile.
Organismes de réglementation professionnels et d'émission de permis d'exercer	Les responsables du programme des SSNA peuvent communiquer des renseignements personnels sur les clients à un organisme de réglementation professionnel ou d'émission de permis d'exercer pour soutenir une enquête sur les fournisseurs de soins de santé.

⋮

Organisations de Premières nations et des Inuits ayant conclu des accords de contribution visant l'administration des services de santé non assurés	Tel qu'énoncé au principe 2, les organisations des Premières nations et des Inuits qui administrent les prestations dans le cadre d'accords de contribution utilisent et divulguent des renseignements personnels afin d'examiner les prestations et pour réaliser des examens des prestations visant à contrôler la fourniture de ces prestations.
Régimes d'assurance-santé fédéral/ provinciaux/ territoriaux et d'autres parties	Lorsque les clients sont couverts par une autre assurance-santé à savoir par un régime provincial ou territorial ou un régime privé qui ne couvre qu'une partie d'une prestation particulière, le programme des SSNA peut utiliser et divulguer des renseignements personnels sur le client afin de coordonner la couverture et d'assurer une protection accrue pour le client.

Utilisation et fins nouvelles

Là où les renseignements personnels doivent servir à une fin nouvelle, les SSNA modifieront le Code de protection des renseignements personnels et l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ainsi que les politiques s'y rapportant. Le programme entreprendra une stratégie de communication visant à renseigner les clients et à obtenir, au besoin, leur consentement. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous référer à la section sur les politiques et usages touchant l'information et la gestion des modifications des renseignements personnels des SSNA (voir page 34 du présent document).

Conservation des renseignements personnels

La Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits a établi des lignes directrices et des procédures concernant la conservation des renseignements personnels et dispose d'employés dont la tâche consiste à mettre en oeuvre les politiques de conservation et les procédures de gestion des documents.

Les renseignements doivent être conservés conformément à la politique du gouvernement du Canada sur la préservation et l'élimination de l'information.

Cela comprend tous les renseignements personnels stockés dans les systèmes suivants du programme des SSNA :

- les documents électroniques du Système de vérification du statut (SVS);
- les documents électroniques du Système d'information sur la santé et de traitement des demandes de paiement;
- les documents électroniques du Système de consignation des transports pour raison médicale;
- les documents électroniques du Système (régional) de soins de la vue.

Ébauche - pour fins de discussion



Principe 6 : Exactitude

Les responsables du programme des SSNA prennent toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements personnels recueillis sont exacts et complets. Les renseignements personnels recueillis aux fins du traitement des demandes ne sont pas mis à jour régulièrement, à moins que cela ne soit nécessaire pour assurer de façon continue une prestation particulière, un service particulier ou le traitement d'une demande de paiement particulière.

La mise à jour des listes des clients admissibles dans le Système de vérification du statut (SVS) a lieu une fois que le ministère des Affaires indiennes, les gouvernements du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest et la Labrador Inuit Association fournissent aux responsables du programme des SSNA une mise à jour périodique. Le programme des SSNA ne fournit aucun renseignement à ces groupes. Les renseignements ne circulent que dans un sens, soit des groupes vers le programme des SSNA.

Pour s'assurer que les renseignements recueillis sur un client sont exacts, les responsables du programme des SSNA exigent des clients qu'ils s'identifient en fournissant trois pièces d'identité avant d'avoir accès aux prestations. Les renseignements requis sont : le nom, la date de naissance et le numéro d'identification (inscrit/traité, nombre à neuf ou dix chiffres) ou le nom de bande et le numéro de famille, ou le numéro « N » ou « B » ou tout autre numéro de soins de santé.

Chacune des bases de données dans lesquelles sont été stockés les renseignements sur les demandes de paiement dans le cadre du programme des SSNA comporte des champs obligatoires qu'il faut remplir avant qu'une demande puisse être traitée et/ou approuvée. Si les champs ne sont pas remplis correctement, la demande ne peut être traitée. Cette démarche vise à garantir l'exactitude des renseignements recueillis au sujet de chaque client.



Principe 7 : Mesures de sécurité

Les responsables du programme des SSNA prendront toutes les mesures de précaution raisonnables au moment de recueillir, d'utiliser et de divulguer des renseignements personnels et s'assureront que des mesures de sécurité et de contrôle ont été instaurées pour protéger la sécurité et la confidentialité de ces renseignements.

7.1 Procédés employés par le Ministère pour protéger la vie privée et les renseignements personnels

Formation du personnel : Le personnel de la DGSPNI et les entrepreneurs reçoivent une formation sur la façon de traiter les renseignements personnels de manière sécuritaire. Le personnel de la DGSPNI reçoivent de la formation concernant les responsabilités précises qui leur incombent, dont les procédures utilisées dans les services des SSNA (bureaux régionaux et administration centrale) constituent un élément capital. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous référer à la politique de formation relative à la protection des renseignements personnels des SSNA (voir page 35 du présent document).

Autorisation d'accès aux systèmes : Les procédures ministérielles en matière d'autorisation et d'accès aux systèmes de prestations comprennent l'identification du directeur/gestionnaire et l'autorisation des personnes ayant besoin d'accéder aux systèmes, la tenue de dossiers de contrôle dans le cas de documents délicats et les clés, les codes, les combinaisons, les insignes porte-nom et les mots de passe individuels.

Mesures de sécurité concernant les dossiers : Les renseignements personnels recueillis par les responsables des SSNA aux fins du traitement des demandes sont classés « renseignements désignés » conformément à la politique de sécurité du gouvernement et doivent porter la mention PROTÉGÉ pour bien préciser ce qui doit être protégé. Les extraits ou copies des renseignements désignés sont maintenus au nombre strictement nécessaire et portent la même mention de sécurité que les documents originaux. Les employés des SSNA ne doivent pas retirer les documents protégés des zones sécurisées. Des exceptions sont prévues dans des circonstances particulières, par exemple lors d'un accord de télétravail pour un consultant.

Déchets : Les déchets désignés sont gardés à part du papier ordinaire à mettre au rebut, et sont déchiquetés, transformés en pâte ou brûlés.

7.2 Sécuriser le milieu de travail

Plusieurs mesures ont été adoptées pour sécuriser les zones du milieu de travail qui abritent des renseignements personnels. Parmi ces mesures, on compte notamment :

⋮

Cartes d'identité : Les employés des SSNA/de la DGSPNI se voient remettre des cartes d'identité qu'ils doivent porter sur eux et qui assurent un contrôle d'accès efficace et interdisent l'accès du personnel non autorisé dans les édifices de Santé Canada, des SSNA et de la DGSPNI. Des affiches sur la sécurité sont également placées, tel que requis, dans les lieux de travail de Santé Canada.

Clés, combinaisons de cadenas et de coffres-forts, codes d'entrée : Seules les personnes autorisées et dont le besoin d'avoir accès aux renseignements est bien établi en reçoivent, afin d'éviter tout accès inapproprié aux renseignements personnels.

Sécurité des bureaux : Tous les bureaux des SSNA/de la DGSPNI doivent veiller à la confidentialité des renseignements personnels en utilisant des bureaux fermés et en sécurisant du matériel sécuritaire d'échange de données afin que les renseignements personnels ne soient vus que par des personnes autorisées.

L'accès est retiré aux personnes qui quittent leur emploi ou dont les fonctions n'exigent plus l'accès aux sites sécurisés.

Inspections faites au hasard : On peut procéder à des inspections au hasard, sans préavis, des bureaux et des lieux de travail pour veiller à ce que les renseignements et les biens du Ministère soient protégés adéquatement. Les manquements aux règles de sécurité détectés durant une inspection sont portés à l'attention du directeur/gestionnaire responsable du secteur et du coordonnateur de la sécurité de la Direction générale.

La perte ou le vol des renseignements personnels doit être signalée au gestionnaire ou au gardien désigné de l'information touchée ainsi qu'à la Division de la santé, de la sécurité et de la sécurité matérielle ou au coordonnateur de la sécurité de la Direction générale. Il faut remplir un formulaire de signalement de vol ou de perte, code NHW-518 1-91, en n'oubliant pas d'indiquer le numéro d'événement du rapport de police. Une fois l'enquête complétée, la police communiquera avec le gestionnaire responsable pour identifier toute information recouvrée.

Pour de plus amples renseignements, voir, dans l'index du Conseil du Trésor, les normes de sécurité matérielle, les normes d'organisation et d'administration et les normes touchant la sécurité de la technologie de l'information, à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/index_f.asp.

⋮

7.3 Contrôle de l'accès aux systèmes

Protection par mot de passe : L'accès aux systèmes SISTDP, SVS, SCTRM et au système de soins de la vue est protégé par des mots de passe individuels. L'accès n'est autorisé qu'aux seuls professionnels de la santé et/ou administrateurs qui ont besoin d'y accéder.

Coordination centrale de l'accès : Le gestionnaire des SSNA a pour responsabilité d'autoriser l'accès des employés aux seules bases de données sur les prestations qui sont pertinentes à leur travail. Tous les mots de passe associés au Système d'information sur la santé et du traitement des demandes de paiement (SISTDP), au Système de consignation des transports pour raison médicale (SCTRM) et au Système de vérification du statut (SVS) sont attribués par la Direction des SSNA, service de soutien des opérations. Les gestionnaires doivent présenter une demande écrite afin d'obtenir l'accès pour leurs employés.

Contrôle d'accès dans les régions : Les systèmes de soins de la vue sont administrés à l'échelle régionale. Chacun des gestionnaires régionaux a pour responsabilité de déterminer qui doit accéder aux systèmes et d'attribuer des mots de passe individuels en fonction des travaux à accomplir. De cette façon, seules les personnes qui doivent avoir accès aux systèmes reçoivent un mot de passe.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous référer à la procédure des SSNA pour l'autorisation de l'accès au SISTDP, au SCTRM, au SVS et aux systèmes de soins de la vue figurant à la page 34 du présent document.

7.4 Entrepreneurs et consultants

Tous les contrats conclus avec les professionnels de la santé comportent des clauses stipulant qu'ils sont assujettis aux mêmes procédures et aux mêmes normes que les employés du programme.

Les consultants ne reçoivent que les renseignements nécessaires pour s'acquitter de leurs responsabilités contractuelles, par exemple pour un examen d'une demande de soins de la vue. Si le consultant a besoin de renseignements complémentaires, le personnel des SSNA ne lui fournira que les renseignements nécessaires.

Voici à titre d'exemple une clause standard d'un contrat :

“Le récipiendaire reconnaît que le Ministre est tenu de respecter la Loi sur la protection des renseignements personnels en ce qui concerne la protection de la vie privée telle qu'elle est définie dans la loi. Le récipiendaire ou ses représentants, dépendants, agents ou employés, doivent conserver et traiter de manière confidentielle, pendant et après la durée effective de la présente



entente, tout renseignement personnel recueilli, créé ou traité par le récipiendaire dans le cadre de la présente entente.

Le récipiendaire est tenu de prendre toutes les mesures raisonnables que le Ministre juge nécessaires pour s'assurer que ses représentants, dépendants, agents ou employés soit au courant du Code de protection des renseignements personnels des SSNA et le respecte. Le code en question sera remis au récipiendaire par le bureau régional du programme des SSNA.

Principe 8 : Transparence des politiques et des pratiques

Les responsables du programme mettent le Code de protection des renseignements personnels des SSNA et les politiques et procédures annexes à la disposition des clients membres des Premières nations et des Inuits, des professionnels et fournisseurs de soins de santé et des intervenants divers. Ces documents comprennent, sans toutefois s'y limiter : les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, les guides de formation des employés en matière de protection des renseignements personnels et les dispositions relatives à la protection de la vie privée dans les contrats conclus avec une tierce partie.

Le Code de protection des renseignements personnels des SSNA est accessible en ligne à l'adresse www.hc-sc.gc.ca/dgspni/ssna/index.htm ou sur demande dans un bureau régional de la DGSPNI.

On trouvera des renseignements sur le programme des SSNA en ligne à l'adresse www.hc-sc.gc.ca/dgspni/ssna/index.htm ou en s'enquérant auprès d'un bureau régional de la DGSPNI.

Principe 9 : Accès aux renseignements personnels

Les responsables du programme des SSNA doivent informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent et lui permettre de les consulter. Si cela n'est pas possible, les SSNA doivent l'aviser et lui fournir les raisons du refus.

Il doit être possible à une personne de contester l'exactitude ou l'intégralité des renseignements à son sujet et d'y faire apporter les corrections appropriées.

Pour traiter les demandes d'accès aux renseignements personnels, il faut se conformer à la procédure des SSNA pour l'accès individuel et la correction des renseignements personnels recueillis par le programme des SSNA. Cela comprend l'utilisation du formulaire de demande d'accès aux renseignements personnels des SSNA (annexe I) et du formulaire de demande de changement des renseignements personnels (annexe II).



Principe 10 : Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

Les clients peuvent remettre en question la conformité du programme avec un ou plusieurs des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec le directeur général de la DGSPNI.

Les autorités prennent au sérieux toute question, préoccupation ou plainte formulée à propos de la protection de la vie privée et essaient de la régler. Quand une plainte est jugée justifiée, les SSNA prennent les mesures appropriées pour remédier au problème, y compris, si cela s'avère nécessaire, une formation, une mesure disciplinaire et/ou la modification de leurs principes et de leurs pratiques.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous référer à la section sur l'accès individuel et la correction des dossiers de santé du présent Code (voir page 36). Cette procédure renseigne les clients sur la manière de présenter une plainte ou une demande de renseignements, et établit la liste des personnes aptes à recevoir et à traiter les plaintes.



Politiques du Code de protection des renseignements personnels des SSNA

POLITIQUE

Utilisation des renseignements personnels aux fins des revues de programme

Dans les revues de programme, on utilisera seulement des renseignements personnels rendus anonymes, c'est-à-dire ne contenant plus les éléments qui permettent d'identifier une personne (nom, date de naissance, numéro de client, toute information géographique).

Les renseignements globaux seront regroupés à un niveau permettant d'être raisonnablement sûr qu'il sera impossible d'identifier un individu ou alors ils seront rendus anonymes.

Les revues de programme telles que celles portant sur les stratégies de promotion/d'éducation ne feront appel qu'à des données globales (voir définition). La seconde composante et la troisième composante de la revue de l'utilisation des médicaments - les aspects prospectif et rétrospectif de l'utilisation - font intervenir des pharmaciens du programme des SSNA qui examinent l'historique des prestations individuelles de médicaments. Il s'agit là de mettre en rapport l'historique des prestations d'un client avec des normes cliniques établies. Aucun renseignement personnel n'est partagé avec quiconque n'appartient pas au programme des SSNA sans le consentement explicite du client.

POLITIQUE

Revue de l'utilisation des médicaments (RUM)

Les responsables du programme des SSNA entreprendront des revues de l'utilisation des médicaments afin d'améliorer l'état de santé des clients membres des Premières nations et des Inuits.

Le programme des SSNA a mis sur pied le Comité consultatif de la RUM, organe consultatif indépendant composé de professionnels de la santé reconnus qui fournissent des conseils et formulent des recommandations à l'intention des responsables du programme des SSNA. Les recommandations peuvent comprendre des seuils cliniques pour des interventions au niveau des clients ou porter sur la politique du programme touchant les médicaments, les modifications à apporter à la liste des médicaments ('le formulaire') ou aux procédures opérationnelles et sur les stratégies d'éducation/de promotion, toutes ces recommandations visant à améliorer l'état de santé des clients par le biais de changements de comportement de tous les intervenants. La majorité des efforts porteront sur les initiatives qui modifient les pratiques générales plutôt que les interventions au niveau du client ou du fournisseur.

Ébauche - pour fins de discussion

⋮

La RUM des SSNA est un programme établi qui prévoit l'étude périodique des données sur les demandes et d'autres dossiers en vue de découvrir des tendances systématiques d'utilisation trop élevée, trop basse ou inappropriée de médicaments de la part des médecins, pharmaciens ou patients/consommateurs, ou encore reliées à des médicaments ou groupes de médicaments spécifiques. Cette étude fait intervenir l'analyse des tendances et s'appuie sur des normes préétablies touchant les pratiques des médecins prescripteurs, le cas échéant sur les pratiques des pharmacies qui préparent les ordonnances, et sur l'utilisation globale des médicaments par les patients individuels.

La RUM du programme des SSNA comporte trois composantes:

Une composante sur l'éducation/la promotion qui vise à modifier, au niveau global ou à celui de la population, les pratiques touchant la prescription ou la préparation d'ordonnances ou l'utilisation de médicaments. Cet aspect ne met en jeu que des données globales ou cryptées et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* n'exige donc pas que l'on obtienne de consentement explicite.

Un examen prospectif a lieu au moment où le client présente une ordonnance à la pharmacie. Le pharmacien soumet les renseignements sur le client et sur l'ordonnance au Système de traitement des demandes du programme des SSNA. Le pharmacien peut recevoir un message émis par l'ordinateur et basé sur un programme standard utilisé par l'industrie pour l'analyse d'interactions entre les médicaments; ce programme examine l'historique de l'utilisation faite par le client du médicament requis en vue de déterminer s'il y a redondance ou interaction possible. L'ordinateur peut actuellement émettre cinq messages:

ME Interaction possible entre deux médicaments
MW Médicament en double
MX Traitement en double
MY Médicament en double/autre pharmacie
MZ Traitement en double/autre pharmacie

Le pharmacien n'est pas en mesure de contacter le programme pour obtenir plus de renseignements. Il peut s'entretenir avec le client ou son médecin pour s'assurer qu'il n'y a aucun danger à remettre le médicament. Son jugement professionnel permet au pharmacien soit de préparer l'ordonnance en utilisant un code d'intervention normalisé (voir liste ci-dessous) qui permet de traiter la demande soit d'indiquer au client qu'il ne préparera pas l'ordonnance. Cette composante fait partie du traitement d'une demande de prestation et ne requiert donc pas le consentement explicite.



Codes d'intervention normalisés pour les demandes :

- UA Le prescripteur a été consulté et l'ordonnance exécutée telle quelle
- UB Le prescripteur a été consulté et la posologie modifiée
- UC Le prescripteur a été consulté et le mode d'emploi changé
- UD Le prescripteur a été consulté et le médicament modifié
- UE Le prescripteur a été consulté et la quantité demandée changée
- UF Le patient a fourni une explication satisfaisante; l'ordonnance a été exécutée telle quelle
- UG Le patient a été mis en garde et l'ordonnance exécutée telle quelle
- UI D'autres sources de renseignements ont été consultées; L'ordonnance a été exécutée telle que demandée
- UJ D'autres sources de renseignements ont été consultées; l'ordonnance a été modifiée et exécutée
- UN Le patient a été évalué; le traitement convient
- MR Le patient a perdu le médicament; ordonnance renouvelée

Un examen rétrospectif qui comprend le recours à des normes préétablies pour surveiller les éléments suivants: bien-fondé du traitement thérapeutique en fonction de normes cliniques prédéterminées, utilisation excessive ou trop basse, thérapies en double, contre-indication médicament-maladie, posologie inexacte, formulation, interaction entre médicaments, durée erronée pour le traitement, abus clinique et utilisation inappropriée. L'analyse et l'interprétation de l'historique des prestations d'un client particulier en termes de médicaments est effectuée par un pharmacien des SSNA qui utilise des normes cliniques et des critères préétablis. Les critères ont été recommandés par le Comité consultatif de la RUM et acceptées par le programme des SSNA.

Cette composante n'est pas actuellement mise en oeuvre.

Il est nécessaire d'obtenir le consentement, de vive voix ou par écrit, pour partager des renseignements avec le fournisseur de soins de santé. Les responsables du programme des SSNA travaillent avec les fournisseurs de soins de santé en vue de mettre au point une approche pratique pour mettre en oeuvre l'examen rétrospectif de la RUM. Le présent code sera mis à jour pour refléter tout changement qui interviendrait.



POLITIQUE

Consentement

Le programme des SSNA exige le consentement explicite seulement dans les cas où la sécurité du patient ou l'utilisation abusive du système est en jeu. Il ne requiert pas le consentement explicite pour les activités de traitement quotidien et l'administration du programme.

CONTEXTE

Le programme des SSNA fournit des services de santé d'une manière qui :

- réponde aux besoins uniques des Premières nations et des Inuits en matière de santé;
- aide les Premières nations et les Inuits à atteindre un état de santé global comparable à celui de l'ensemble de la population canadienne;
- assure la viabilité à long terme des services en ce qui a trait aux finances et à la gestion des prestations;
- facilite la prise en charge du programme par les Premières nations et les Inuits au moment et au rythme qui leur conviennent.

À l'inverse d'autres ministères fédéraux et des gouvernements provinciaux et territoriaux, dont la tâche repose sur des fondements législatifs établis, Santé Canada ne peut rattacher les prestations qu'il fournit dans le cadre du programme des SSNA à disposition législative particulière. Le programme tire ses fondements de l'approbation par le Cabinet de la Politique de 1979 sur la santé des Indiens et du mandat renouvelé des SSNA de 1997, ainsi que du pouvoir général de dépenser du gouvernement, comme en témoigne l'attribution annuelle de fonds conformément aux Lois de crédits.

Comme tout programme du gouvernement fédéral, le programme des SSNA doit respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi sur l'accès à l'information*, les politiques et lignes directrices du Conseil du Trésor, dont la Politique du gouvernement sur la sécurité, et la politique en matière de sécurité de Santé Canada. Le consentement requis est conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels ainsi qu'au principe 3 énoncé dans la Norme nationale du Canada intitulée Code type sur la protection des renseignements personnels (Code type de l'Association canadienne de normalisation). Le Conseil canadien des normes a officiellement approuvé le Code type de l'Association canadienne de la normalisation comme norme nationale canadienne.

Informers les clients et les intervenants

Pour satisfaire au critère touchant le consentement, on doit communiquer au client, ou lui fournir par des moyens raisonnables, des précisions sur la collecte, l'utilisation, la



divulgation et la consultation (accès) des renseignements personnels à son sujet.

Le programme des SSNA communique ces précisions aux clients et aux intervenants grâce au présent Code de protection des renseignements personnels et au Livret d'information sur le programme des SSNA. Les responsables se sont également engagés à effectuer tous les trois ans une campagne de communication pour rappeler aux clients le contexte de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels.

Le Code de protection des renseignements personnels des SSNA se fonde sur les dix principes énoncés dans la Norme nationale du Canada - Code type sur la protection des renseignements personnels (Code type de l'Association canadienne de normalisation). Les objectifs du code de protection des renseignements personnels des SSNA sont les suivants :

- exposer les engagements auxquels a souscrit le programme des SSNA pour garantir la confidentialité des renseignements par le biais d'un traitement responsable et sécuritaire des renseignements personnels recueillis en vue de l'exécution, de l'administration et de la gestion du programme;
- favoriser la transparence et mieux faire connaître les procédures et pratiques touchant la protection des renseignements personnels dans le cadre du programme des SSNA.

On trouvera plus de renseignements sur le site Web des SSNA à l'adresse www.hc-sc.gc.ca/dgspni/ssna/index.htm

Accorder son consentement

Le programme des SSNA ne requiert le consentement explicite ni pour les activités de traitement quotidien des demandes de prestations ni pour l'administration du programme. Lorsque la sécurité du patient est en jeu ou qu'il peut y avoir lieu de s'inquiéter d'une utilisation abusive du système, on exigera le consentement explicite du client afin que le programme des SSNA puisse partager les renseignements avec les professionnels de la santé appropriés..

En prévision des cas où il sera nécessaire d'obtenir le consentement explicite, le programme des SSNA travaillera de concert avec les fournisseurs de services de santé pour mettre au point une approche pratique pour obtenir le consentement de vive voix ou par écrit. Le client pourrait donner son consentement de vive voix lors de la demande de prestations ou, pour le consentement par écrit, signer un formulaire régional d'autorisation élaboré par les Premières nations ou les Inuits ou encore signer le formulaire de consentement des SSNA. Lors d'une demande de prestations, on ne demandera pas leur consentement aux clients ayant déjà signé et soumis un formulaire de consentement. Si la sécurité du patient est en jeu, les SSNA pourraient ne pas payer les prestations tant qu'un plan de sécurité adéquat n'aura pas été établi.

Ébauche - pour fins de discussion



Retirer son consentement

Si un client souhaite retirer son consentement, il doit le faire clairement dans une lettre adressée à Santé Canada, plus précisément au Centre d'information sur le consentement des SSNA. La lettre doit comprendre les éléments d'information suivants : le nom du client, sa date de naissance, son numéro d'identification (traité/inscrit, numéro à neuf ou dix chiffres, le nom de la bande et le numéro de famille, ou le numéro « N » ou « B », ou tout autre numéro de soins de santé), son adresse, son numéro de téléphone, sa signature et la date. La lettre doit préciser que le client souhaite retirer son consentement.

Le client recevra une confirmation écrite de la part du programme des SSNA à l'effet que le consentement a été retiré.

L'adresse postale du Centre d'information sur le consentement des SSNA est la suivante :

Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Direction des services de santé non assurés
Centre d'information sur le consentement des SSNA
Local 1913A, repère postal 1919A
Édifice Jeanne-Mance, Pré Tunney
Ottawa (Ontario) K1A 0K9

POLITIQUE

Formation en protection des renseignements personnels

Avant d'assumer leurs fonctions, tous les employés des SSNA sont tenus de prendre connaissance du Code de protection des renseignements personnels des SSNA et de confirmer qu'ils en appliqueront les dispositions.

Les gestionnaires passeront en revue le Code de protection des renseignements personnels avec leurs nouveaux employés immédiatement après leurs nominations. On devra organiser la formation en matière de protection des renseignements personnels le plus tôt possible.

Les employés seront tenus d'examiner le Code de protection des renseignements personnels une fois par an ou plus souvent s'il y a des modifications.



POLITIQUE

Utilisation non autorisée des renseignements personnels

Le Comité d'éthique de la recherche (CER) de Santé Canada (SC) examine et approuve toute étude et tout projet de recherche proposés. Sa raison d'être est de s'assurer que toutes les recherches qui font appel à des sujets humains et qui sont menées par Santé Canada ou par les chercheurs qui y sont associés, satisfont aux normes les plus élevées en matière d'éthique et que la plus grande protection est assurée aux participants qui servent de sujets humains.

Le CER de Santé Canada est un organe décisionnel indépendant qui relève de l'expert scientifique en chef de Santé Canada. Le CER se donne pour référence les principes d'éthique exprimés dans l'Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains. Le conseil se soucie uniquement de la protection des sujets humains des recherches. Il fournit au Ministère un mécanisme d'examen indépendant et exerce une fonction d'éducation pour les gestionnaires et les chercheurs de Santé Canada. Le CER doit également se conformer aux lois pertinentes en matière de protection de la vie privée, principalement la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, mais aussi, dans certaines circonstances, aux lois provinciales sur les renseignements personnels en matière de santé.



Procédures du Code de protection des renseignements personnels des SSNA

PROCÉDURE

Politiques et usages touchant l'information et la gestion des modifications deset la protection des renseignements personnels

Les responsables du programme des SSNA s'engagent notamment à assurer un suivi continu des activités de programme afin de s'assurer que toute modification envisagée est conforme au Code de protection des renseignements personnels et clairement reflétée dans l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP).

Le Code de protection des renseignements personnels et le formulaire d'ÉFVP sont les principaux documents du programme en ce qui concerne la protection des renseignements personnels. Toute modification de programme sera envisagée du point de vue de son impact sur les exigences en matière de protection des renseignements personnels, tel que l'expose brièvement le Code de protection des renseignements personnels. Une fois cela déterminé, l'ÉFVP sera révisée de manière à inclure les modifications aussi bien que tout document de politique pertinent en rapport avec le programme.

Les responsables du programme des SSNA sont déterminés à veiller à ce que les clients restent au courant des engagements des SSNA en matière de protection de la vie privée. Entre autres, ils s'engagent à entreprendre tous les trois ans un projet de communication visant à rappeler aux clients l'autorisation qu'ils ont fournie quant à la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels et à leur signaler toute modification de programme qui aura été effectuée.

Si les responsables du programme des SSNA ont besoin de renseignements personnels à une fin autre que celle autorisée par le client, il leur faut alors obtenir un consentement supplémentaire.

PROCÉDURE

Autorisation d'accès au SISTDP, au SCTR, au SVS et aux systèmes de soins de la vue

- L'accès aux systèmes SISTDP et SVS est protégé par un mot de passe individuel, et l'accès est limité aux professionnels et/ou administrateurs de la santé.
- Le gestionnaire des SSNA a pour responsabilité d'approuver l'accès des employés aux seules bases de données sur les prestations qui correspondent à leurs fonctions.
- Le SISTDP renferme les données historiques sur les médicaments, les fournitures médicales, l'équipement médical et les prestations dentaires. L'attribution des mots

Ébauche - pour fins de discussion

.....

de passe individuels et la coordination du travail à cet égard relèvent du directeur des Opérations, Direction des SSNA. C'est le gestionnaire responsable de l'employé qui doit demander qu'un mot de passe soit accordé à ce dernier et seulement pour les bases de données pertinentes à son travail.

- Les données relatives au transport pour des raisons médicales sont contrôlées dans les régions grâce au Système de consignation des transports pour raison médicale (SCTRM). Le contrôle de l'accès se fait grâce à l'utilisation de mots de passe individuels dont l'attribution relève du directeur des Opérations, Direction des SSNA.
- Les prestations relatives aux soins de la vue sont contrôlées dans les systèmes régionaux, où on utilise un mot de passe individuel qu'attribue le gestionnaire pour restreindre l'accès à l'information.

PROCÉDURE

Plaintes et demandes de renseignements concernant la protection des renseignements personnels aux SSNA

La Direction des SSNA emploie les procédures suivantes pour répondre aux plaintes formulées à propos du traitement des renseignements personnels :

- Lorsqu'une demande de renseignements ou une plainte parvient à un des bureaux de la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits concernant la protection des renseignements personnels, le demandeur ou le plaignant est immédiatement aiguillé vers le directeur général, programme des Services de santé non assurés, à l'adresse donnée ci-dessous.
- Les plaintes formulées par écrit à propos du respect des règles de protection des renseignements personnels doivent être acheminées à l'adresse suivante :

Directeur général, SSNA
Santé Canada
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Édifice Jeanne-Mance, 19^e étage
Salle 1909A, repère postal 1919A
Édifice Jeanne Mance, Pré Tunney
Ottawa (Ontario) K1A 0K9

- Lorsqu'un bureau de la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits reçoit une lettre de plainte par télécopieur, il doit la faire suivre au directeur général, SSNA, au (613) 941-6249.
- Le directeur général, SSNA, doit s'assurer que l'on étudie la plainte et que l'on transmet au plaignant les résultats de l'enquête par écrit. Le cas échéant, on

⋮

informe ce dernier des modifications qui seront apportées au processus de traitement des renseignements personnels et/ou des mesures qui seront prises par Santé Canada pour régler sa plainte.

PROCÉDURE

Protection des renseignements personnels contenus dans les rapports des SSNA et tableaux de données destinés au public

Pour minimiser les possibilités de divulgation quelconque d'identité ou de caractéristiques, le programme des SSNA examine soigneusement les données statistiques destinées au public et modifie les renseignements de façon à prévenir toute divulgation de renseignements personnels. Ces examens et modifications peuvent comprendre:

- la suppression de cases contenant des renseignements sur moins de cinq personnes (et toute autre case nécessaire pour empêcher de connaître les renseignements supprimés en effectuant les totaux des rangées et des colonnes)
- le regroupement de catégories;
- l'arrondissement aléatoire des nombres ou le remplacement des nombres par des fourchettes;
- la suppression, si nécessaire, de mesures statistiques (moyennes, variance, etc.) portant sur de petits groupes de personnes afin de prévenir toute identification de personnes;
- l'examen de tableaux et graphiques pour s'assurer qu'ils ne fournissent pas d'information sur des personnes pouvant être identifiées;
- l'étude attentive des combinaisons d'identificateurs indirects - tels que la communauté et le groupe d'âge - qui pourraient mener à la divulgation de l'identité ou de caractéristiques;
- l'étude des possibilités que les tableaux puissent permettre l'identification de communautés entières et de fournisseurs et non simplement de personnes.

PROCÉDURE

Accès individuel et correction des dossiers de santé

Les bénéficiaires du programme des SSNA peuvent demander l'accès à leurs dossiers de prestations détenus par le programme et demander que des corrections ou des modifications y soient apportées.

Lorsqu'ils reçoivent une telle demande, les responsables du programme respectent une marche à suivre établie pour traiter les demandes d'accès aux renseignements personnels. Cela comprend l'utilisation du formulaire de demande d'accès aux renseignements personnels des SSNA (voir annexe I) et le formulaire de demande de modification des

Ébauche - pour fins de discussion



renseignements personnels des SSNA (voir annexe II).

Directeur général, SSNA
Santé Canada
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Édifice Jeanne-Mance, 19^e étage
Salle 1909A, repère postal 1919A
Édifice Jeanne Mance, Pré Tunney
Ottawa (Ontario) K1A 0K9

- Lorsqu'un bureau de la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits reçoit une lettre de demande ou de plainte par télécopieur, il doit la faire suivre au directeur général, SSNA, au (613) 941-6249.

Une fois le formulaire dûment rempli parvenu au directeur général, SSNA, il peut s'avérer nécessaire de s'entretenir avec la personne pour obtenir autant d'information que possible ou pour obtenir des renseignements manquants de façon à bien répondre à la demande.

L'information demandée sera fournie dans un délai raisonnable, accompagné d'une explication de toutes les abréviations et codes employés. Dès que l'information sera disponible, on communiquera avec la personne par écrit. Les SSNA peuvent décider de passer par le médecin pour transmettre des renseignements personnels délicats sur l'état de santé de la personne.

Une fois que la personne a examiné l'information à son sujet, elle peut demander que des corrections ou des notes soient inscrites au dossier en remplissant un formulaire de demande de modification des renseignements personnels des SSNA. La personne devra démontrer de façon convaincante que les renseignements contenus dans son dossier personnel de santé sont inexacts ou incomplets. Selon la nature de l'information remise en question, les modifications peuvent prendre la forme d'une correction, d'une suppression ou d'un ajout d'informations. Là où cela convient, la modification est transmise à des tierces parties devant accéder à l'information en question.

Les SSNA apporteront toutes modifications requises au dossier. Lorsque cela est jugé nécessaire pour qu'il n'y ait pas d'interruption du service, l'information à propos de la demande sera transmise à des tierces parties ayant accès à l'information en question.

Si l'on ne peut fournir l'information demandée, les SSNA en informeront la personne et lui exposeront les raisons.



Outils À la Disposition des Clients En Matière de Protection des Renseignements Personnels

Comment demander l'accès à votre dossier de prestations des SSNA et comment demander des corrections ou des modifications

Les clients peuvent demander l'accès aux dossiers de prestations que les responsables du programme des SSNA conservent à leur sujet et demander qu'une correction y soit apportée ou qu'une modification y soit faite.

Demande d'accès au dossier

- Communiquez avec votre bureau régional de la DGSPNI.
- Remplissez un formulaire de demande d'accès aux renseignements personnels des SSNA (annexe I).
- Envoyez votre formulaire dûment rempli à l'adresse suivante :

Directeur général, SSNA
Santé Canada
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Salle 1909A, repère postal 1919A
Édifice Jeanne-Mance, Pré Tunney
Ottawa (Ontario) K1A 0K9

- Il se peut que les responsables du programme communiquent avec vous si vous avez omis un renseignement qui leur permettrait de répondre entièrement à votre demande.
- Dès que l'information sera disponible, on communiquera avec vous par écrit.
- Les SSNA peuvent décider de passer par votre médecin pour vous transmettre des renseignements personnels délicats sur le plan médical. Les renseignements demandés seront accompagnés d'une explication des abréviations ou codes utilisés.
- S'ils ne peuvent vous donner accès à votre dossier, les SSNA vous en aviseront et vous exposeront les raisons.



Demander que des corrections soient apportées au dossier

- Une fois que vous aurez examiné votre information, vous pourrez demander que des corrections ou des notes soient inscrites au dossier en remplissant le formulaire de demande de modification des renseignements personnels des SSNA.
- Vous devrez démontrer de façon convaincante que les renseignements dans votre dossier sont inexacts ou incomplets. Selon la nature de l'information contestée, la modification pourra prendre la forme d'une correction, d'une suppression ou de l'ajout d'informations.
- Là où il convient de le faire, le renseignement modifié sera transmis à de tierces parties qui ont besoin d'accéder à cette information.

Comment présenter une demande de renseignements ou une plainte concernant les pratiques des SSNA en matière de protection des renseignements personnels

Santé Canada s'assure que les clients bénéficiaires du programme des Services de santé non assurés (SSNA) ont le droit de contester le processus de respect des règles de protection des renseignements personnels du programme. Les plaintes adressées à Santé Canada donneront lieu à une enquête.

Les plaintes formulées par écrit à ce sujet doivent être transmises à l'adresse suivante :

Directeur général, SSNA
Santé Canada
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Salle 1909A, repère postal 1919A
Édifice Jeanne-Mance, Pré Tunney
Ottawa (Ontario) K1A 0K9

ou envoyées par télécopieur (avec réception sécuritaire et confidentielle) au (613) 941-6249

Une fois l'enquête achevée, la personne reçoit une attestation officielle de la décision par écrit et le motif de la décision.



Comment retirer votre consentement

Pour retirer votre consentement, vous devez rédiger une lettre à l'intention des responsables du programme des SSNA.

La lettre doit comporter les éléments d'information suivants :

- une affirmation que vous signez pour déclarer que vous désirez retirer votre consentement;
- votre nom;
- votre date de naissance;
- votre numéro d'identification ou nom de bande et numéro de la famille; et
- votre adresse et votre numéro de téléphone.

La lettre doit être transmise à l'adresse suivante :

Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Direction des services de santé non assurés
Centre d'information sur le consentement, SSNA
Salle 1913A, repère postal 1919A
Édifice Jeanne-Mance, Pré Tunney
Ottawa (Ontario) K1A 0K9

Remarque

- Les responsables du programme des SSNA vous écriront pour confirmer que votre consentement est retiré.
- Votre formulaire de consentement ne vous sera pas envoyé; il sera plutôt conservé et par la suite détruit par Santé Canada conformément aux dispositions des lois fédérales, notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur les Archives nationales*.
- Si, à une date ultérieure, vous décidez de redonner un consentement par écrit, il vous faudra remplir un nouveau formulaire de consentement.

Programme des services de santé non assurés (SSNA)

Formulaire de demande d'accès à des renseignements personnels**PROTÉGÉ**

Le Programme des Services de santé non assurés (SSNA) recueille des renseignements personnels en vue de traiter les demandes de paiement relatives aux services de santé non assurés pour les clients admissibles de Premières Nations et des Inuits. Les clients admissibles peuvent demander l'accès à leurs renseignements personnels et demander que toutes modifications nécessaires soient effectuées afin que les paiements continuent à être versés.

Si vous désirez avoir accès à vos renseignements personnels, veuillez fournir les informations suivantes:

NOM DE FAMILLE : _____ **PRÉNOM :** _____

DATE DE NAISSANCE : Mois _____ Jour _____ Année _____

NUMÉROS D'IDENTIFICATION : _____

(Numéro d'inscription au Registre des Indiens du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (AINC), numéro d'assurance santé du gouvernement des Territoires du Nord-ouest, ou numéro d'identité du client attribué par les SSNA)

ADRESSE ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE :

Numéro et rue : _____

App. : _____ Ville : _____

Province : _____ Code postal : _____

Code régional et numéro de téléphone à domicile : () _____

Code régional et numéro de télécopieur : () _____

AUTORISATION :

Je souhaite obtenir ces renseignements pour moi-même, et j'affirme que les informations ci-dessus sont exactes.

Je souhaite obtenir ces renseignements pour la personne nommée plus haut, et j'affirme que les informations ci-dessus sont exactes. Je suis:

Parent J'ai le consentement écrit et signé de la personne nommée plus haut.

Tuteur Personne ayant l'autorité légale d'

Veuillez écrire lisiblement S.V.P.

Nom de famille : _____ Prénom _____

Signature _____ Date _____

RENSEIGNEMENTS DÉSIRÉS :

Veuillez identifier la catégorie de services à laquelle vous désirez avoir accès en cochant les cases appropriées.

Catégorie de services pour l'historique des demandes de paiement

Pharmacie Fournitures médicales et équipement médical

Services de soins dentaires Transport pour raison médicale

Santé mentale Soins de la vue

Tous les services Autre (veuillez préciser) _____

Dates des services pour l'historique des demandes de paiement

Mois précédent

Six derniers mois

Tous dossiers médicaux détenus par les SSNA

Mois précédent

Six derniers mois

VEUILLEZ PRÉVOIR QUATRE SEMAINES POUR LE TRAITEMENT DE LA PRÉSENTE DEMANDE

Programme des services de santé non assurés (SSNA)

Formulaire de demande de changement des renseignements personnels**PROTÉGÉ**

Le Programme des Services de santé non assurés (SSNA) recueille des renseignements personnels en vue de traiter les demandes de paiement relatives aux services de santé non assurés pour les clients admissibles de Premières Nations et des Inuits. Les clients admissibles peuvent demander l'accès à leurs renseignements personnels et demander que toutes modifications nécessaires soient effectuées afin que les paiements continuent à être versés.

Si vous désirez modifier vos renseignements personnels, veuillez fournir les informations suivantes:

NOM DE FAMILLE : _____ **PRÉNOM :** _____

DATE DE NAISSANCE : Mois _____ Jour _____ Année _____

NUMÉROS D'IDENTIFICATION : _____

(Numéro d'inscription au Registre des Indiens du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (AINC), numéro d'assurance santé du gouvernement des Territoires du Nord-ouest, ou numéro d'identité du client attribué par les SSNA)

ADRESSE ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE :

Numéro et rue : _____

App. : _____ Ville : _____

Province : _____ Code postal : _____

Code régional et numéro de téléphone à domicile : () _____

Code régional et numéro de télécopieur : () _____

AUTORISATION :

Je souhaite obtenir ce changement pour moi-même, et j'affirme que les informations ci-dessus sont exactes.

Je souhaite obtenir ces renseignements pour la personne nommée plus haut, et j'affirme que les informations ci-dessus sont exactes. Je suis:

Parent J'ai le consentement écrit et signé de la personne nommée plus haut

Tuteur Personne ayant l'autorité légale d'agir

Veuillez écrire lisiblement S.V.P.

Nom de famille : _____ Prénom : _____

Signature : _____ Date : _____

RENSEIGNEMENTS À MODIFIER :

Veuillez identifier la catégorie de services pour laquelle vous désirez modifier des renseignements en cochant la case appropriée.

Catégorie de services pour l'historique des demandes de paiement

Pharmacie Fournitures médicales et équipement médical

Services de soins dentaires Transport pour raison médicale

Santé mentale Soins de la vue

Autre (veuillez préciser)

Description des renseignements à modifier :

Documentation à l'appui de la présente demande de changement des renseignements portés à votre dossier est jointe. Veuillez préciser le type de documentation : _____

VEUILLEZ PRÉVOIR QUATRE SEMAINES POUR LE TRAITEMENT DE LA PRÉSENTE DEMANDE