

Examen par le CIPVP du nombre élevé de télécopies mal acheminées que lui a signalé le Centre de soins de santé St-Joseph de Hamilton dans son rapport statistique annuel de 2020

Les rapports statistiques que le Centre de soins de santé St-Joseph de Hamilton (l'« hôpital ») a fournis au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP) en vertu de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (la « Loi ») pour l'année 2020 font état de 1 006 divulgations non autorisées de renseignements personnels sur la santé, dont 981 étaient attribuables à des télécopies mal acheminées. Étant donné ce nombre élevé, le CIPVP a ouvert un dossier pour recueillir plus de renseignements sur ces incidents.

En réponse à notre demande de renseignements supplémentaires concernant les circonstances entourant les télécopies mal acheminées, l'hôpital a effectué un examen complet de tous les cas signalés. Le CIPVP a appris que l'hôpital avait implanté un outil de signalement des incidents liés aux télécopies, qui comprenait une formule permettant au personnel de signaler les télécopies mal acheminées, en prévision de l'obligation de déclarer les atteintes à la vie privée en vertu de la Loi qui est entrée en vigueur à la fin de 2018. Cet outil centralisé de signalement des incidents liés aux télécopies a fait augmenter le nombre d'incidents signalés et a permis à l'hôpital de déterminer la cause des télécopies mal acheminées.

L'hôpital a effectué un examen subséquent et expliqué que le nombre de télécopies mal acheminées signalées au CIPVP en 2020 était exagéré. Il a précisé qu'il y avait eu au total 708 incidents, dont 563 étaient attribuables au fait que les coordonnées des fournisseurs de soins primaires avaient changé, mais n'avaient pas été mises à jour dans son système. Au total, 124 cas de télécopies mal acheminées résultaient d'une erreur de l'hôpital.



Sur les 124 télécopies mal acheminées qui peuvent être attribuées à une erreur de l'hôpital, 47 ont été causées par un problème de communication entre le patient et le personnel de l'enregistrement ou de la clinique, qui a fait en sorte que les coordonnées d'un mauvais fournisseur ont été enregistrées (p. ex., un fournisseur ayant un nom semblable) et que ce fournisseur avait reçu des renseignements par erreur. On a relevé 74 cas où des renseignements personnels sur la santé avaient été envoyés par télécopieur à un mauvais dépositaire de renseignements sur la santé en raison d'une erreur humaine (p. ex., erreur dans la saisie de données, ou sélection du mauvais fournisseur dans le système de renseignements sur la santé de l'hôpital).

Les télécopies mal acheminées étaient généralement signalées par des dépositaires de renseignements sur la santé de l'extérieur, par exemple, des médecins de famille, qui avaient reçu de l'hôpital des rapports concernant des patients qu'ils ne traitaient pas ou plus.

L'hôpital a précisé que la pandémie de COVID-19 avait contribué à un recours accru au télécopieur en 2020; ainsi un nombre plus élevé de rapports contenant des renseignements personnels sur la santé (p. ex., des résultats de tests de dépistage de la COVID-19) ont été envoyés par télécopieur aux fournisseurs de soins primaires.

MESURES CORRECTIVES : AMÉLIORATION DES PROCESSUS EN VUE D'ÉVITER LE PROBLÈME DES TÉLÉCOPIES MAL ACHEMINÉES

L'hôpital s'est engagé à apporter de nombreux changements pour éviter que ne se reproduisent les incidents causés par l'inexactitude des coordonnées des fournisseurs de soins primaires :

- À l'enregistrement, qui a lieu à chaque visite à l'hôpital, les patients sont désormais appelés à confirmer les renseignements sur leur fournisseur de soins primaires si un tel fournisseur figure déjà dans leur dossier.
- L'hôpital a donné une formation au personnel chargé de l'enregistrement dans les services affichant un nombre élevé de télécopies mal acheminées, en insistant sur l'importance de vérifier les renseignements sur le fournisseur de soins primaires auprès des patients et des conséquences sur les soins d'utiliser des renseignements périmés. Il y aura également une formation sur les mesures supplémentaires à prendre pour aider les patients à identifier leur fournisseur de soins primaires (p. ex., quand ils ne connaissent pas son nom complet).
- Au moyen de l'outil de signalement des incidents liés aux télécopies, l'hôpital examinera les télécopies renvoyées afin de faire le suivi des cas où les coordonnées de fournisseurs de soins primaires sont inexactes et de demander une nouvelle confirmation auprès du patient lors de sa prochaine visite, ou plus tôt si possible.

- L'hôpital a communiqué de façon proactive avec les fournisseurs de soins primaires pour déterminer s'ils étaient inscrits à un portail électronique sécurisé par l'entremise duquel ils peuvent recevoir des documents ou rapports sur les patients. En 2020, seuls 300 fournisseurs de soins primaires ont fait savoir à l'hôpital qu'ils utilisaient ce portail appelé « Hospital Report Manager » (HRM). Or, actuellement, l'hôpital communique avec 6 900 fournisseurs de soins par l'entremise du HRM. Il s'agit là d'un résultat très impressionnant et significatif qui réduira de façon considérable l'utilisation du télécopieur.

AMÉLIORATION DE LA GESTION ET DE LA DÉCLARATION DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE AINSI QUE DE LA NOTIFICATION DES PATIENTS

En plus d'examiner le recours au télécopieur, l'hôpital a passé en revue ses obligations en matière de gestion et de déclaration des atteintes à la vie privée et de notification des patients en vertu de la Loi et apporté les améliorations suivantes :

- Gouvernance et surveillance accrues des incidents d'atteinte à la vie privée, comprenant la remise d'un rapport annuel au conseil d'administration de l'hôpital et d'un rapport de mi-année au comité de la qualité et de la sécurité des patients de l'hôpital.
- Amélioration de la politique de confidentialité de l'hôpital, qui prévoit des règles sur la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels sur la santé, un protocole d'intervention en cas d'atteinte à la vie privée et des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement en cas de non-conformité.
- Tous les membres du personnel ont suivi des séances de formation obligatoires sur la vie privée en plus de la formation déjà exigée à l'embauche, et ces séances seront désormais annuelles.
- Nouvelle exigence prévoyant que tous les membres du personnel doivent s'engager chaque année à respecter la confidentialité, en plus de l'attestation déjà exigée lors de l'embauche. (Avant avril 2022, ce n'était qu'au moment de l'embauche que l'hôpital donnait une formation au personnel et l'obligeait à s'engager au respect de la confidentialité.)
- Formation de recyclage donnée par un fournisseur de l'extérieur à l'équipe de protection de la vie privée.
- Création d'un poste de cadre responsable de la gestion des risques, des affaires juridiques et de la protection de la vie privée, et embauche d'une personne qui a été affectée à ce poste.

Pour ce qui est des incidents liés aux télécopies mal acheminés, l'hôpital a pris les mesures suivantes :

- Mise à niveau de l’outil de signalement des incidents liés aux télécopies de l’hôpital afin de permettre la collecte de renseignements plus détaillés qui permettront de déterminer plus rapidement si un incident de télécopie mal acheminée est contraire à la LPRPS et s’il faut informer les patients et le CIPVP, et de rehausser la capacité d’assurer le suivi des incidents et de prendre des mesures correctives.
- Établissement d’une mesure de rendement prévoyant que le patient doit être informé d’un incident lié à un envoi par télécopieur (lorsqu’il y a eu divulgation non autorisée) dans les 30 jours après que l’hôpital en a été informé.
- Instauration d’un examen bimestriel des incidents liés aux télécopies (qu’ils aient donné lieu ou non à une atteinte à la vie privée) effectué par le personnel responsable de la protection de la vie privée et des dossiers médicaux, afin de relever les problèmes systémiques, les tendances, les mesures correctives à prendre et les rapports à remettre au CIPVP s’il y a lieu.
- Examen de tous les incidents liés aux télécopies survenus récemment afin de déterminer les lacunes sur le plan de la conformité et les améliorations possibles ainsi que de réduire les atteintes à la vie privée.

INITIATIVES VISANT À ABANDONNER LE TÉLÉCOPIEUR OU À EN RÉDUIRE L’UTILISATION

En plus des mesures précédentes, l’hôpital a lancé un certain nombre d’initiatives visant à réduire son recours au télécopieur, tant à l’interne qu’en collaboration avec d’autres organismes et fournisseurs de soins de santé de la région. Il s’est dit résolu à collaborer avec ses partenaires du système de santé afin de trouver des solutions de rechange pour la transmission sécuritaire de renseignements sur la santé. Ces initiatives comprennent l’instauration d’un système d’aiguillage électronique permettant aux fournisseurs de soins de santé d’effectuer ces aiguillages directement au moyen de leurs systèmes de dossiers médicaux électroniques. L’hôpital a adopté une approche de priorité aux aiguillages électroniques dans un certain nombre de services. Dans ces services, ce mode de transmission est privilégié et doit être utilisé à moins que cela soit impossible pour un fournisseur de soins primaires en raison de contraintes technologiques. L’hôpital compte implanter cette approche dans d’autres services sous peu.

Enfin, l’hôpital collabore activement avec des fournisseurs de soins primaires en vue d’optimiser les communications. Cette initiative consiste à examiner les types de renseignements contenant des renseignements personnels sur la santé qui sont transférés entre les fournisseurs de soins primaires et l’hôpital ainsi que les modes de transmission.

ISSUE DE L'EXAMEN

Le CIPVP estime que l'hôpital a pris des mesures raisonnables pour notifier les 124 patients concernés dont les renseignements personnels sur la santé ont fait l'objet d'une atteinte à la vie privée en vertu de la Loi, que ce soit en raison d'un problème de communication entre le patient et le personnel de l'enregistrement ou de la clinique, ou encore d'une erreur humaine.

Pour ce qui est des 563 autres cas où une télécopie avait été mal acheminée parce que l'hôpital n'avait pas reçu de renseignements à jour sur le fournisseur de soins primaires d'un patient, l'hôpital considère qu'il ne s'agissait pas d'atteintes à la vie privée en vertu de la Loi. Selon l'hôpital, dans 13 de ces cas, l'emplacement était inexact mais l'identité du fournisseur de soins primaires était exacte, et dans 550 cas, les patients n'avaient pas mis à jour les renseignements sur leur fournisseur de soins primaires ou avaient fourni des renseignements inexacts sur lui. Le CIPVP est d'avis que la conclusion de l'hôpital à ce sujet n'est pas nécessairement convaincante. Cependant, étant donné la difficulté de déterminer, dans chacun de ces 563 cas, si la divulgation des renseignements personnels sur la santé sur le patient était alors autorisée aux termes de l'art. 29 de la Loi (et si l'hôpital avait l'obligation d'aviser le patient aux termes du par. 12 (2) de la Loi), le CIPVP ne se prononcera pas sur chaque cas.

De plus, le CIPVP n'a pas établi si l'hôpital avait pris des mesures raisonnables dans les circonstances pour éviter la divulgation non autorisée de renseignements en vertu du par. 12 (1). En somme, l'hôpital a modifié ses pratiques et pris des mesures systémiques pour régler ce problème. Il a confirmé que désormais, on demande systématiquement aux patients, lors de l'enregistrement, de confirmer les renseignements sur leur fournisseur de soins de santé si un fournisseur est déjà mentionné dans leur dossier, et le personnel a reçu une formation pour cette procédure essentielle.

Compte tenu de toutes les circonstances ainsi que de l'examen détaillé de l'hôpital, de son rapport décrivant les mesures prises afin d'éviter que des télécopies soient mal acheminées et de son engagement clair de réduire son recours à cette technologie, le CIPVP est satisfait et estime qu'il y a lieu de fermer ce dossier ouvert par la commissaire.

Le CIPVP se réjouit qu'après l'ouverture de ce dossier, l'hôpital ait pris l'initiative de prendre des mesures visant à ne plus utiliser le télécopieur.

La diligence de l'hôpital et son approche large en matière de rapports témoignent des avantages des rapports annuels des dépositaires de renseignements sur la santé au CIPVP sur les atteintes à la vie privée. Le fait de devoir consigner et déclarer les atteintes à la vie privée survenues chaque année permet de relever les tendances préoccupantes et d'agir pour les renverser. Grâce aux mesures que l'hôpital a prises pour prévenir les télécopies mal acheminées et réduire considérablement le recours au

télécopieur, le CIPVP estime que des améliorations tangibles ont été apportées, et continueront de l'être, afin de protéger les renseignements personnels sur la santé des patients qui font appel aux services de l'hôpital.