

---

**LPRPNB-2008-03**

**ENQUÊTE SUR UNE PLAINTÉ INDIVIDUELLE – TRAVAIL SÉCURITAIRE NB**

**Le 17 décembre 2008**

---

## **1. Introduction**

Le présent rapport fait suite à une plainte déposée au Bureau de l'ombudsman concernant la divulgation à un pharmacien de renseignements sur la santé d'un particulier. Il résume les données recueillies au cours de l'enquête et les résultats découlant de celle-ci. L'enquête visait à déterminer si les représentants de Travail sécuritaire NB avaient respecté la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à aborder les préoccupations soulevées par le plaignant.

## **2. Contexte**

La plainte initiale que le plaignant a déposée à notre bureau portait sur le fait qu'une représentante de Travail sécuritaire NB, c'est-à-dire l'infirmière chargée des soins relatifs au soulagement de la douleur du plaignant, a téléphoné au pharmacien du plaignant afin de l'aviser que le plaignant devait remplir un formulaire requis pour continuer de recevoir ses analgésiques. Le particulier visé a déposé une plainte à notre bureau soulignant que cet échange de renseignements constituait un non-respect de la confidentialité des renseignements personnels le concernant. Afin de recueillir plus d'information sur cette plainte, nous avons communiqué avec le bureau de la Division des services de Travail sécuritaire NB. D'après les dossiers de Travail sécuritaire NB, le pharmacien du plaignant a téléphoné à l'infirmière de Travail sécuritaire NB concernant l'autorisation de fournir les analgésiques au plaignant car l'ordonnance de ce dernier semblait ne plus être couverte par Travail sécuritaire NB. Dans ses notes, l'infirmière indique qu'elle a avisé le pharmacien que Travail sécuritaire NB autorisait spécialement le plaignant à continuer de recevoir les analgésiques et avait prolongé la couverture de ses médicaments pour une période de deux mois, le 28 juillet 2008. Elle a aussi informé le pharmacien que Travail sécuritaire NB saurait, après une autre évaluation vers la fin septembre, si la Commission continuerait de payer les médicaments relatifs à cette réclamation. Entre temps, l'infirmière a dit au pharmacien qu'il pouvait remplir l'ordonnance du plaignant et que Travail sécuritaire NB paierait les médicaments.

## **3. Analyse**

Le présent rapport vise à déterminer le bien-fondé du grief du plaignant selon lequel ses droits, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ont été violés lorsque l'infirmière a échangé des renseignements personnels et médicaux avec le pharmacien. Un autre point à résoudre, notamment en raison de la nature de la plainte, est de déterminer si un patient a des attentes réalistes de respect de la vie privé lorsqu'il est question de communication entre le personnel infirmier et son pharmacien.

La profession médicale et l'art de guérir sont fondés sur une relation de confiance qui commence par le respect de la vie privée du patient. La loi tient aussi compte de la norme élevée de soins que doivent respecter les fournisseurs de soins de santé lorsqu'ils possèdent des renseignements personnels, comme l'information en matière de santé, qui

peuvent révéler des détails intimes sur l'état de santé ou les antécédents d'une personne qui, bien souvent, sont étroitement liés à l'ensemble des renseignements biographiques d'ordre personnel. Bien des gens fournissent à leur médecin ou à un autre fournisseur de soins de santé des renseignements qu'ils ne confieraient pas à un parent, à un conjoint ou à un enfant. Si un patient croit que les renseignements qu'il a confiés à son fournisseur de soins de santé ont été divulgués, sa relation avec son fournisseur de soins de santé et même sa santé pourraient en être affectées. Pour qu'un système de soins de santé soit viable, les fournisseurs de soins de santé doivent s'assurer que le droit du patient au respect de la vie privée est protégé.

Selon le contexte de la présente analyse, les renseignements sur la santé constituent sans doute l'information la plus délicate. Le client, non pas le fournisseur de soins de santé, doit conserver le contrôle de ces renseignements. Comme l'indique le juge Laforest dans l'affaire *McInerney c. MacDonald*, « quand un patient consulte un médecin pour se faire soigner, il peut lui divulguer des renseignements délicats au sujet d'aspects personnels de sa vie »<sup>1</sup>. Le juge Laforest précise aussi dans sa décision : « Le fait que ces dossiers recèlent de renseignements de nature hautement privée et personnelle sur un individu est d'une importance primordiale. Ce sont des renseignements qui touchent à l'intégrité personnelle et à l'autonomie du patient ».<sup>2</sup> Quant à savoir qui possède le contrôle de ces renseignements, le juge Laforest indique que « ... ces renseignements continuent fondamentalement d'appartenir à l'intéressé qui est libre de les communiquer ou de les taire comme il l'entend ... les secrets que le médecin apprend d'un patient dans le cadre de sa pratique sont ceux du patient et sont normalement sujets à son contrôle »<sup>3</sup>.

Selon le paragraphe 2(1) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Nouveau-Brunswick, tout organisme public est soumis au Code de pratique statutaire qui figure à l'annexe A de la *Loi* et qui est interprété conformément à l'annexe B. Travail sécuritaire NB est un organisme public auquel s'applique la *Loi*, selon l'article 3 du *Règlement général* établi en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le Code de pratique statutaire est fondé sur les dix principes relatifs aux renseignements personnels établis par l'Association canadienne de normalisation : 1) responsabilité, 2) détermination de la fin de la collecte, 3) consentement, 4) limitation de la collecte, 5) limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation, 6) exactitude, 7) dispositifs de protection, 8) transparence, 9) accès individuel et 10) possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes. Le principe 3 : Consentement et le principe 5 : Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation s'appliquent particulièrement au cas en l'espèce.

Selon le principe 3 énoncé à l'annexe A, « tout particulier doit consentir à toute collecte, utilisation ou divulgation de renseignements personnels, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire ». L'annexe B contient d'autres informations sur l'application des principes énoncés à l'annexe A. Le paragraphe 3.4c) de l'annexe B est particulièrement pertinent à la plainte que nous avons reçue. Il précise ce qui suit : « Un consentement

---

<sup>1</sup> *McInerney c. MacDonald*, [1992] 2 R.C.S. 138

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> *Ibid.*

n'est pas requis lorsqu'un organisme public recueille, utilise ou divulgue des renseignements personnels pour protéger ou affirmer ses propres droits légaux ou ceux d'un autre organisme public, y compris des droits légaux contre le particulier. » Le paragraphe 3.4d) de l'annexe B est aussi pertinent à la plainte. Il prévoit ce qui suit : « Un consentement n'est pas requis lorsqu'un organisme public recueille, utilise ou divulgue des renseignements personnels pour vérifier l'admissibilité du particulier à un programme ou à une prestation gouvernemental pour lequel le particulier a fait une demande. » Le principe 5 à l'annexe A est aussi relativement pertinent. Il indique ce qui suit : « Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou divulgués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis, à moins que le particulier n'y consente ou que la loi ne l'exige ou ne l'autorise expressément. »

Selon l'article 3 de l'annexe A, le consentement du particulier ne sera pas requis lorsqu'il n'est pas approprié. Toutefois, l'expression « lorsqu'il n'est pas approprié » ne fournit pas une orientation suffisante pour résoudre la plainte et elle peut donner lieu à interprétation. L'annexe B de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* précise davantage l'application de l'article 3 de l'annexe A et, comme ligne directrice, indique que les renseignements médicaux ou personnels peuvent être divulgués sans le consentement du plaignant dans des circonstances particulières. La version des faits présentée par le plaignant et celle présentée par Travail sécuritaire NB diffèrent quelque peu. Toutefois, le nœud du problème n'est pas contesté, c'est-à-dire que des renseignements ont été échangés entre l'infirmière de Travail sécuritaire NB et le pharmacien du plaignant concernant l'autorisation de fournir des analgésiques au plaignant payés par Travail sécuritaire NB. À cet égard, le paragraphe 3.4c) ou 3.4d) de l'annexe B s'appliquerait afin d'autoriser l'échange de renseignements sans le consentement du plaignant. Un tel échange serait permis en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* car, au moment de la divulgation des renseignements, Travail sécuritaire NB payait les analgésiques du plaignant. Par conséquent, l'infirmière protégeait, d'une part, les droits légaux de Travail sécuritaire NB contre le plaignant, en discutant avec le pharmacien si le plaignant avait droit ou était admissible à des analgésiques payés par Travail sécuritaire NB. D'autre part, elle divulguait au pharmacien des renseignements nécessaires afin de vérifier l'admissibilité du plaignant à une indemnisation ou à une aide financière de Travail sécuritaire NB, une prestation gouvernementale pour laquelle le plaignant avait fait une demande.

La notion de « à moins qu'il ne soit approprié de le faire » peut aussi être interprétée et appliquée en examinant la loi d'autres provinces. À titre d'exemple, la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*<sup>4</sup> de l'Ontario prévoit ce qui suit :

#### **Divulgence relative à la fourniture de soins de santé**

**38. (1)** Un dépositaire de renseignements sur la santé peut divulguer des renseignements personnels sur la santé concernant un particulier :

---

<sup>4</sup> *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, L.O. 2004, chap. 3, annexe A

- a) à un dépositaire de renseignements sur la santé visé à la disposition 1, 2, 3 ou 4 de la définition de « dépositaire de renseignements sur la santé » au paragraphe 3 (1), si la divulgation est raisonnablement nécessaire aux fins de la fourniture de soins de santé et qu'il n'est pas raisonnablement possible d'obtenir le consentement du particulier en temps opportun, à condition toutefois que celui-ci ne lui ait pas donné la consigne expresse de ne pas le faire;
- b) pour permettre au ministre, à un autre dépositaire de renseignements sur la santé ou à un réseau local d'intégration des services de santé de déterminer ou de fournir un financement ou des paiements qui sont payables au dépositaire à l'égard de la fourniture de soins de santé;
- c) pour contacter un parent, un ami ou le mandataire spécial éventuel du particulier, si ce dernier est blessé, frappé d'incapacité ou malade et qu'il est incapable de donner lui-même son consentement. 2004, chap. 3, annexe A, par. 38 (1); 2006, chap. 4, par. 51 (2); 2007, chap. 10, annexe H, art. 13.

Selon l'article 38 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* de l'Ontario, la pratique exemplaire dans cette province est d'échanger des renseignements personnels sans le consentement exprès du patient dans des circonstances précises qui sont définies et spécifiques. Pour établir les paramètres de l'expression « à moins qu'il ne soit approprié de le faire », il importe de retenir que les législateurs envisagent actuellement d'adopter une loi relative aux renseignements personnels sur la santé au Nouveau-Brunswick. De nombreux éléments de la loi envisagée sont examinés dans le document de travail intitulé *Loi sur l'accès à l'information et la protection de renseignements personnels sur la santé* qui a été rendu public en septembre 2008. Selon le document de travail, les Néo-Brunswickois devront peut-être revoir les notions de respect de la vie privée et de consentement. Le document de travail mentionne aussi le consentement exprès, le consentement éclairé implicite et l'échange de renseignements par les fournisseurs de soins de santé sans le consentement exprès ou implicite du patient.

Dans l'analyse de la présente plainte, nous avons aussi examiné le principe 5 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et les politiques et procédures internes de Travail sécuritaire NB. Nous avons constaté que les renseignements personnels sont un important principe pour les professionnels des soins de santé au service de Travail sécuritaire NB car ceux qui recueillent et utilisent les renseignements personnels sur la santé des réclamants doivent prêter le serment de confidentialité de la Commission et revoir le code d'éthique de Travail sécuritaire NB. Conformément à la *Politique 21-023 : Divulgence de renseignements contenus aux dossiers de réclamations*, les professionnels des soins de santé au service de Travail sécuritaire NB doivent divulguer uniquement les renseignements personnels sur la santé qu'ils recueillent dans

des circonstances limitées. Le paragraphe 1.0 de la *Politique 21-023* inclut directement les principes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, renforçant auprès du personnel des soins de santé l'importance d'assurer la confidentialité des renseignements personnels. Selon le paragraphe 3.5 de la *Politique 21-023*, les employés ne doivent pas divulguer les renseignements contenus aux dossiers de réclamation, sauf pour les fins d'application de la *Loi sur les accidents du travail*, de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* ou de la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail*. Par conséquent, la *Politique 21-023* limite la divulgation des renseignements personnels sur la santé d'une manière conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Quant au principe 5 énoncé dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, nous estimons que l'infirmière a divulgué au pharmacien les renseignements sur le plaignant aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, c'est-à-dire le paiement des analgésiques par Travail sécuritaire NB.

Compte tenu de ce qui précède, l'infirmière de Travail sécuritaire NB et le pharmacien peuvent être considérés comme des dépositaires des renseignements sur la santé qui peuvent échanger des renseignements sur un patient afin de lui offrir de meilleurs soins de santé. De plus, il ne sera pas toujours approprié ou nécessaire que ces dépositaires des renseignements sur la santé obtiennent le consentement exprès du patient pour échanger et aborder certains aspects restreints des renseignements sur la santé d'un particulier. Quant à l'incident en l'espèce, il n'était pas approprié ni pratique pour l'infirmière de Travail sécuritaire NB et le pharmacien d'obtenir le consentement exprès du patient pour échanger des renseignements restreints sur l'admissibilité du plaignant à l'aide financière du gouvernement. Le consentement du plaignant était donc implicite et raisonnable. Un patient peut encore refuser son consentement. Pour ce faire, il doit donner des directives exprès de non-divulgaration, tout en sachant que ces directives peuvent avoir des répercussions sur la qualité des soins qui lui seront prodigués ou sur son admissibilité à une aide financière.

#### **4. Constatations**

Après l'examen de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et des politiques gouvernementales, et après discussion avec les représentants de Travail sécuritaire NB, nous concluons que, dans le cas en l'espèce, la divulgation au pharmacien de renseignements sur le plaignant ne constitue pas une infraction à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Nous concluons aussi que les paragraphes 3.4c) et 3.4d) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* autorisent la divulgation de renseignements sans consentement qui fait l'objet de la plainte. Quant au principe 5 énoncé dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'infirmière a divulgué au pharmacien des renseignements sur le plaignant aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, c'est-à-dire le paiement des analgésiques par Travail sécuritaire NB.

## **5. Conclusion**

Selon notre enquête préliminaire, il n'est pas nécessaire de formuler d'autres recommandations. Vu les résultats de l'enquête, nous ne prendrons aucune autre mesure dans cette affaire. Le dossier est maintenant clos.