



Engagement à l'égard de la protection de la vie privée

Soins à domicile Bayshore s'engage depuis toujours à respecter et à protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels qui sont en sa possession. Nous recueillons, utilisons et divulguons des renseignements personnels dans le seul but de fournir des services de santé de grande qualité à nos clients, conformément à la loi et aux normes professionnelles.

Responsabilité

Chez Soins à domicile Bayshore, tout le personnel s'engage à respecter le caractère confidentiel de vos renseignements personnels. Notre directrice du programme Qualité et gestion des risques, qui agit comme commissaire à la protection de la vie privée de Soins à domicile Bayshore, veille au respect des lois sur la protection des renseignements personnels et des pratiques de Soins à domicile Bayshore à cet égard.

Quels types de renseignements recueillons-nous et à quelles fins?

Le personnel de Soins à domicile Bayshore vous demandera seulement les renseignements qui, selon nous, sont nécessaires pour vous dispenser les soins dont vous avez besoin. Nous recueillons les renseignements de façon honnête et réexaminons constamment nos pratiques pour nous assurer que nous nous y conformons sans cesse.

Par exemple, lorsque vous demandez ou nécessitez des services de soutien ou des soins personnels à domicile, nous recueillons des renseignements sur votre état de santé général et votre aptitude à accomplir les activités de la vie quotidienne afin de mieux pouvoir évaluer les services de soutien que nous pourrions vous offrir. Pour des services infirmiers, nous effectuons une évaluation plus approfondie de votre état de santé en fonction de vos besoins et du niveau de soins requis, et conformément aux normes de l'organisme de réglementation provincial compétent. Si, à un moment quelconque, il nous faut d'autres renseignements ou des renseignements complémentaires à des fins autres que les services demandés, nous communiquerons avec vous et demanderons votre autorisation.

Notre personnel mettra tout en œuvre pour s'assurer que tous les renseignements personnels sont exacts, complets et à jour pour nous puissions vous fournir les soins et les services appropriés. Les renseignements vous concernant ne sont pas tenus à jour après la cessation des services.

Votre permission

Au début de la prestation des services, nous vous demandons de signer un formulaire de consentement nous autorisant de façon explicite par écrit à vous fournir les services qui y sont décrits. Ces services peuvent inclure l'évaluation des soins, la prestation des soins et l'autorisation de divulguer des renseignements. Notre superviseuse ou infirmière discutera de tous ces éléments avec vous.

Votre consentement est considéré comme valide jusqu'à la cessation des services, pourvu que les raisons pour lesquelles vous avez donné votre consentement demeurent inchangées. Vous pouvez retirer votre permission ou consentement en tout ou en partie en tout temps pendant la prestation des services. En pareil cas, le personnel de Soins à domicile vous informera des conséquences d'un tel

retrait.

Dans le cas des personnes qui sont incapables de donner leur consentement, c'est-à-dire les personnes mineures, gravement malades ou handicapées mentalement, le consentement sera obtenu d'une personne autorisée, c'est-à-dire un tuteur, une personne détenant une procuration ou un exécuteur testamentaire.

Comment utilisons-nous les renseignements personnels?

Vos renseignements personnels sont utilisés dans le seul but de vous fournir les services de santé demandés. Nous communiquons seulement cette information aux personnes qui vous soignent, à l'exclusion des personnes non autorisées de votre choix. Dans de rares cas, la loi ou certaines autorités légales peuvent nous obliger à divulguer vos renseignements personnels. Soins à domicile tentera alors toujours de vous en informer.

Finalement, il est possible que vos renseignements soient examinés pendant nos audits et nos activités d'amélioration de la qualité. Le cas échéant, ces activités se déroulent sans qu'il soit possible d'identifier les personnes auxquelles se rapportent les renseignements. Ces activités constituent un élément important de notre système de gestion de la qualité et nous permettent de surveiller notre rendement et d'améliorer nos services de façon continue. Nous ne divulguons jamais le nom de nos clients à d'autres personnes ou organismes à des fins commerciales.

À qui communiquons-nous les renseignements personnels?

Au début de la prestation des services par Soins à domicile Bayshore, et au moment de la signature du formulaire de consentement, nous vous expliquons que vos renseignements personnels seront communiqués aux membres de l'équipe multidisciplinaire qui vous soigne. Ce ne sont pas tous les employés de Soins à domicile Bayshore qui ont accès à vos renseignements personnels simplement parce qu'ils sont à notre service et parce que vous êtes notre client. Les renseignements qui vous concernent ne sont divulgués qu'aux personnes qui s'occupent de vous. Au début de la prestation des services, ou à tout autre moment pendant la prestation des services, vous pouvez nous donner le nom de toute personne à laquelle vous ne désirez pas communiquer vos renseignements personnels (en tout ou en partie).

Pendant combien de temps conservons-nous les renseignements personnels?

Nous devons parfois accéder aux renseignements personnels après la cessation des services. Nous conservons les dossiers des anciens clients pendant une période d'au moins 10 ans ou plus, conformément aux règlements provinciaux. Ces dossiers sont conservés de façon sûre dans chacune des succursales de Soins à domicile Bayshore ou à tout autre endroit. Nous tenons des registres des dossiers conservés afin de pouvoir les récupérer au besoin. Au terme de la période de 10 ans, tous les renseignements personnels en notre possession, quel que soit leur format, sont détruits de manière confidentielle.

Mesures de sécurité

Soins à domicile Bayshore considère les renseignements sur votre santé comme des données strictement confidentielles et a mis en place plusieurs mécanismes de sécurité visant à assurer leur confidentialité.

Chez Soins à domicile Bayshore, les renseignements sont recueillis de diverses façons en raison de la

nature de nos activités. Vos renseignements sont conservés en format électronique, dans des dossiers papier et notre personnel en prend également connaissance.

Tout notre personnel reçoit une orientation et une formation sur nos pratiques en matière de protection de la vie privée et est tenu de signer une entente relative à la confidentialité et au conflit d'intérêts au moment de l'embauche. Le personnel reçoit par ailleurs une formation régulière en cours d'emploi et il est informé de nos pratiques en matière de protection de la vie privée par l'intermédiaire de notre site intranet.

Les renseignements auxquels notre personnel a accès sur nos clients sont considérés comme confidentiels. Notre personnel utilise ces renseignements seulement pendant l'exercice de ses fonctions et ne les divulgue à personne. Si on demande à un membre de notre personnel de communiquer des renseignements sur un client de Soins à domicile, il ne communiquera pas cette information et transmettra la demande à son supérieur immédiat ou à sa supérieure immédiate.

Les renseignements personnels conservés en format électronique sont protégés au moyen de pare-feu de sécurité, de noms d'utilisateur et de mots de passe qui dictent les renseignements auxquels une personne a accès. Les dossiers papier sont conservés dans des locaux appropriés de nos succursales auxquels seul le personnel autorisé a accès. Après les heures d'ouverture, ces dossiers sont conservés dans des aires verrouillées et sécuritaires. Les télécopies sont transmises à des numéros préprogrammés afin d'éviter l'envoi d'informations à une personne à laquelle elles ne sont pas destinées, et sont accompagnées d'un bordereau de transmission renfermant un énoncé de confidentialité expliquant au destinataire ce qu'il doit faire s'il reçoit un message par erreur.

Vous avez le droit de consulter les renseignements qui vous concernent

Si vous désirez consulter vos renseignements personnels en tout temps, vous pouvez en faire la demande par écrit à la succursale de Soins à domicile Bayshore de votre région. Étant donné que votre dossier peut contenir des termes propres au milieu médical ou infirmier, nous vous inviterons à rencontrer l'une de nos infirmières superviseuses au moment où vous consulterez votre dossier pour que celle-ci puisse répondre à toutes vos questions. Au besoin, vous pouvez obtenir une copie de votre dossier, en tout ou en partie.

Pour en savoir plus ou si vous avez une question ou une préoccupation concernant nos pratiques en matière de protection de la vie privée

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant vos renseignements personnels ou désirez de plus amples renseignements sur les politiques et pratiques de Soins à domicile relatives à la gestion des renseignements personnels, veuillez communiquer avec la commissaire à la protection de la vie privée de Soins à domicile Bayshore en cliquant simplement sur l'adresse électronique suivante : privacyofficer@bayshore.ca (entrez « Commissaire à la protection de la vie privée » dans la ligne Objet du courriel), par téléphone au 1 800 668-9490, poste 298, ou par écrit à : Commissaire à la protection de la vie privée, Soins à domicile Bayshore, 2155 Dunwin Drive, Unit 10, Mississauga (Ontario) L5L 4M1.