

Processus d'enquête : Plaintes relatives à l'accès

Article 69 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*

Résumé et objet

Le pouvoir de l'ombud d'accepter les plaintes concernant la façon dont un dépositaire a traité une demande déposée par une personne souhaitant avoir accès à ses propres renseignements personnels sur la santé et d'enquêter sur celles-ci a pour objet d'offrir un examen indépendant et une résolution des plaintes touchant les renseignements personnels sur la santé en vertu de la *Loi*.

Selon l'article 1 de la *Loi*, un dépositaire désigne une « personne physique ou [un] organisme qui recueille, maintient ou utilise des renseignements personnels sur la santé à des fins soit de prestation ou d'aide à la prestation de soins de santé ou de traitement, soit de planification et de gestion du système de soins de santé ou de prestation d'un programme ou d'un service gouvernemental[...] ». Ainsi, la *Loi* s'applique aux fournisseurs de soins de santé des secteurs public et privé au Nouveau-Brunswick.

La *Loi* repose sur le principe que les renseignements personnels sur la santé appartiennent à la personne physique plutôt qu'au fournisseur de soins de santé (le « dépositaire » en vertu de la *Loi*), et suppose que les gens auront accès sur demande à leurs propres renseignements personnels sur la santé détenus par les dépositaires. En vertu de la *Loi*, les dépositaires peuvent refuser de donner accès aux renseignements personnels sur la santé de la personne seulement dans les circonstances limitées énoncées à l'article 14.

Si une personne est insatisfaite d'une décision, d'un acte ou d'une omission d'un dépositaire en lien avec sa demande d'accès, y compris le défaut de répondre à la demande d'accès en temps opportun, elle peut déposer une plainte auprès de notre Bureau afin de demander de l'ombud d'enquêter.

Les plaintes doivent être déposées auprès de notre Bureau par écrit dans les soixante jours de la date à laquelle la personne physique reçoit notification de la décision du dépositaire ou de la date de l'acte ou de l'omission du dépositaire en lien avec la demande d'accès, selon le cas. Dans certaines circonstances, l'ombud peut proroger le délai fixé pour déposer une plainte.

Si le dépositaire omet de répondre à une demande d'accès dans les limites du délai prévu, une plainte doit être déposée auprès de notre Bureau dans les cent vingt jours de la date à laquelle la demande d'accès a été présentée au dépositaire.

Processus d'enquête

Les pouvoirs de l'ombud pour le traitement des plaintes relatives à l'accès sont énoncés à l'article 69 de la *Loi* :

69(1) Sur réception d'une plainte, l'ombud, en conformité avec la présente loi et avec les attributions, les privilèges, les droits et les devoirs que lui confère la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie*

privée, enquête sur l'affaire dont il est saisi ou entreprend des démarches pour parvenir à un règlement informel de la plainte en vertu du paragraphe (2).

69(2) L'ombud peut prendre les mesures qu'il estime indiquées pour parvenir à un règlement informel de la plainte d'une manière satisfaisante pour les parties et conformément à l'objet de la présente loi.

69(3) S'il ne peut régler une plainte dans les quarante-cinq jours du début du processus de règlement informel visé au paragraphe (2), l'ombud examine la décision du dépositaire et établit le rapport visé à l'article 73.

Sur réception d'une plainte relative à l'accès, nous examinerons d'abord les renseignements fournis pour vérifier s'il est de notre ressort d'enquêter sur la plainte (c'est-à-dire si la plainte concerne un dépositaire en vertu de la *Loi*), si la documentation de la plainte est complète et si la plainte a été déposée à notre Bureau en temps opportun.

Une fois que nous aurons déterminé que nous avons le pouvoir d'enquêter sur la plainte, nous enverrons une copie de la plainte relative à l'accès au dépositaire en question. À ce moment-là, nous demanderons aussi au dépositaire de nous fournir une réponse à la plainte, qui peut comprendre des explications des raisons pour lesquelles l'accès à certains renseignements a été refusé et les mesures prises par le dépositaire pour trouver les renseignements pertinents. En règle générale, nous ne demandons pas aux dépositaires de fournir des copies des renseignements personnels sur la santé aux fins d'examen pendant ce processus, sauf si nous déterminons qu'elles sont nécessaires dans les circonstances.

Règlement informel

Notre Bureau prendra toutes les mesures jugées appropriées pour régler la plainte de façon informelle par l'entremise de discussions avec le dépositaire et la personne qui a déposé la plainte. Le processus de règlement informel commence lorsque nous recevons la réponse du dépositaire à notre avis de plainte, après quoi nous disposons de quarante-cinq jours pour régler la plainte de façon informelle.

Pendant le processus de règlement informel, notre objectif consiste à veiller à ce que la personne qui a déposé la plainte reçoive tous les renseignements personnels sur la santé demandés ou, si le dépositaire pouvait légalement refuser l'accès à l'ensemble ou à une partie des renseignements personnels sur la santé en vertu de l'article 14 de la *Loi*, nous devons veiller à ce que des explications utiles soient fournies dans le but de résoudre la plainte.

À la suite de notre examen et des discussions avec le dépositaire et la personne qui a déposé la plainte, si les deux parties sont satisfaites du règlement informel, l'affaire est résolue et nous fermons le dossier.

Si l'affaire n'est pas résolue de façon informelle, elle est transmise au l'ombud

Si la plainte n'est pas résolue de façon informelle dans les quarante-cinq jours du début du processus de règlement informel, l'affaire est transmise de l'ombud, qui se chargera de prendre une décision définitive. L'ombud examinera l'affaire en vue de déterminer s'il est justifié de mener une enquête officielle ou s'il conviendrait de refuser ou de cesser l'enquête en vertu de l'article 70 de la *Loi*. Par exemple, l'ombud peut refuser d'enquêter sur une plainte ou cesser son enquête si, compte tenu de toutes les circonstances du cas, il n'est pas nécessaire d'approfondir l'enquête (ce sera

souvent le cas lorsque notre Bureau est d'avis que le dépositaire a répondu à la plainte comme il se doit dans le cadre du processus de règlement informel).

Si l'ombud décide de mener une enquête officielle, il examinera l'affaire et permettra aux parties à la plainte ainsi qu'à toute autre personne qu'il juge appropriée de présenter des observations. À la fin de l'enquête, l'ombud rédigera un rapport de ses conclusions et pourrait recommander ce qui suit au dépositaire :

- Accueillir en tout ou en partie la demande de renseignements personnels sur la santé.
- Répondre à la demande ou la rejeter.

L'enquête de l'ombud doit être achevée et le rapport doit être établi conformément à l'article 73 de la *Loi* dans les quatre-vingt-dix jours du dépôt de la plainte auprès de notre Bureau. L'ombud a toutefois le pouvoir de s'accorder une prorogation de délai s'il avise les parties et toutes les personnes qui ont présenté des observations de la date prévue de remise du rapport.

Une fois le rapport établi, l'ombud doit en remettre un exemplaire à la personne qui a déposé la plainte et au dépositaire.

Observation de la recommandation

Si le rapport de l'ombud contient une recommandation visant le dépositaire, ce dernier doit décider s'il l'acceptera ou non et aviser la personne qui a déposé la plainte de sa décision, et transmettre une copie de sa décision à notre Bureau.

Si le dépositaire accepte la recommandation, il la respectera ou prendra une autre décision qu'il juge convenable dans les quinze jours de la réception du rapport de l'ombud.

Si le dépositaire décide de ne pas accepter la recommandation de l'ombud, la personne qui a déposé la plainte a le droit d'en appeler de l'affaire devant un juge à la Cour du Banc de la Reine conformément à l'article 75 de la *Loi* et aux règlements y afférents.

Si le dépositaire omet d'aviser la personne physique de sa décision dans les quinze jours de la prise de sa décision, on considérera qu'il a décidé de ne pas accepter la recommandation de l'ombud, et la personne physique aura alors le droit d'interjeter appel en vertu de l'article 75 de la *Loi*.