

<b>OBJET :</b>	PROCÉDURE D'ACCÈS À UN DOCUMENT CONTENU AU DOSSIER D'UN CLIENT	DQIPÉRE-SGISP-PR-12-01
<b>DESTINATAIRES :</b>	Les professionnels de la santé et tous les employés ayant accès au dossier du client	
<b>ÉMISE PAR :</b>	DQIPÉRE/SGISP (Chef du service de gestion de l'information de la santé et de la performance)	
<b>APPROUVÉE PAR :</b>	Comité de direction	
<b>Mode de diffusion</b>	A	
<i>Directions collaboratrice</i>	DPCR, DSP	

## 1. Préambule (et politique de référence)

Cette procédure relève de la politique sur la confidentialité. Elle détermine de quelle façon traiter toute demande reçue visant la divulgation de renseignements contenus au dossier d'un client, peu importe le requérant, conformément au respect de la confidentialité et de la législation en vigueur.

Elle comporte en annexe (annexe 1) de l'information sur les frais qui peuvent être exigés dans le cadre de demande de divulgation. Cette annexe remplace la *Procédure sur les frais exigibles pour l'accès à des renseignements nominatifs contenus au dossier de l'utilisateur*, qui est abolie à la suite de la révision effectuée en 2024.

## 2. Champs d'application

Tout le personnel de l'hôpital de réadaptation Villa Medica (HRVM), les médecins, les médecins spécialistes, les consultants, tous les professionnels de la santé, les stagiaires, les bénévoles et les chercheurs.

## 3. Cadre juridique

Afin d'être acceptée, toutes les demandes d'accès au dossier d'un client doivent respecter les lois et règlements en vigueur, dont la *Loi sur les Renseignements de Santé et de Services Sociaux (LRSSS)* (RLRQ. c. R-22.1) et la *Loi sur l'Accès aux Documents des Organismes Publics et sur la Protection des Renseignements Personnels* (RLRQ. c. A-2.1).

DATE D'APPROBATION 2012-10	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2012-10	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2020-03-25	DATE DE LA MISE À JOUR 2026-03-31	Page 1 sur 6
-------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--------------

<b>OBJET :</b>	PROCÉDURE D'ACCÈS À UN DOCUMENT CONTENU AU DOSSIER D'UN CLIENT	DQIPÉRE-SGISP-PR-12-01
----------------	-------------------------------------------------------------------	------------------------

#### 4. Énoncé de la procédure

##### 4.1 Accès au dossier médical

Toute demande d'accès au dossier d'un client doit être acheminée au service de gestion de l'information de la santé et de la performance (SGISP) et remis à l'archiviste médical en charge de son traitement. Les archivistes médicaux sont les seules personnes autorisées à répondre aux demandes concernant l'accès au dossier médical.

L'agent administratif ou l'archiviste médical qui reçoit une demande, que ce soit au téléphone, en personne, par fax ou par courriel doit : informer le demandeur de la procédure, du délai, des coûts et des recours possibles. Il l'informe sur la façon d'acheminer une demande écrite, en mentionnant son nom, prénom, sa date de naissance et/ou numéro d'assurance maladie et la description des documents demandés. Chaque requête doit absolument être signée et datée par le client, ou par la personne pouvant donner un consentement en son nom.

Pour être recevable, une demande d'accès au dossier médical doit être formulée par écrit.

Lors de la réception d'une demande d'accès, l'archiviste médical l'inscrit au tableau du registre de correspondance et lui attribue une priorité. Un accusé réception (annexe 2) doit être envoyé dans les plus brefs délais (LRSSS, article 33). Celui-ci doit inclure les délais de traitement et les frais et recours possibles. Si des frais sont applicables, ils doivent être acquittés avant que les documents ne soient remis au requérant. Seuls les établissements gouvernementaux peuvent recevoir copie des documents avant que le paiement des frais exigible n'ait été effectué.

La LRSSS formule l'obligation légale de répondre aux demandes d'accès dans un délai de 30 jours, à défaut de quoi l'établissement est réputé avoir refusé la demande (LRSSS, article 34). Lorsque l'établissement fournit au client un renseignement contenu dans son dossier médical il doit, à sa demande, lui procurer l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre ce renseignement.

DATE D'APPROBATION 2012-10	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2012-10	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2024-12-05	DATE DE LA MISE À JOUR 2026-03-31	Page 2 sur 9
-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--------------

<b>OBJET :</b>	PROCÉDURE D'ACCÈS À UN DOCUMENT CONTENU AU DOSSIER D'UN CLIENT	DQIPÉRE-SGISP-PR-12-01
----------------	-------------------------------------------------------------------	------------------------

#### 4.2 Consultation sur place

À sa demande, le client peut consulter sur place son dossier médical. Une requête doit être faite par écrit et la consultation se fait dans une salle fermée, permettant de maintenir la confidentialité des renseignements contenus au dossier. En tout temps, le client doit être accompagné d'un archiviste médical pendant la consultation de son dossier.

Avant la consultation, l'archiviste médical s'assure de vérifier le contenu du dossier afin de retirer tous renseignements provenant d'un tiers ou préjudiciables, conformément à la LRSSS.

#### 4.3 Attestation d'hospitalisation

Les demandes pour la production d'une attestation d'hospitalisation doivent être acheminées aux archives médicales. Comme pour l'accès au dossier médical, elles doivent être accompagnées d'une demande écrite et signée par le client ou par la personne pouvant donner un consentement en son nom. Il en va de même pour les demandes d'attestation remises à un proche, afin de justifier sa présence au chevet du client. Les frais applicables doivent être acquittés avant que l'attestation soit remise au requérant.

#### 4.4 Accès au dossier d'un client dans le cadre d'un projet de recherche

Toute demande d'implantation d'un projet de recherche ou d'un projet d'amélioration de la qualité inter-programme doit être adressée par écrit au Comité de Convenance Institutionnel de la Recherche (CCIR). Une demande d'implantation d'un projet de recherche doit être accompagnée d'une approbation éthique délivrée par un établissement reconnu (comité d'éthique à la recherche, CÉR). La demande de recherche doit comporter l'engagement du chercheur à la confidentialité. (Voir l'annexe 3 pour le modèle à utiliser).

En aucun cas le dossier des clients ne peut sortir de l'établissement. Cependant, avec l'autorisation du Comité de Convenance Institutionnel de la Recherche, des renseignements peuvent être extraits du dossier, à condition que ceux-ci soient dénominalisés.

Si un chercheur demande à contacter des clients correspondant aux critères du protocole de recherche, ceux-ci doivent d'abord être rejoints par un employé de l'établissement et donner leur autorisation à être contacté par un membre de l'équipe de recherche. Le formulaire « Usager intéressé à obtenir de l'information ou participer au projet de recherche » doit alors être signé par le client; ou une autorisation doit être transmise verbalement à l'employé si le client n'a pas la capacité de signer. Ce document doit être dûment conservé au dossier du client.

DATE D'APPROBATION 2012-10	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2012-10	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2024-12-05	DATE DE LA MISE À JOUR 2026-03-31	Page 3 sur 9
-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--------------

<b>OBJET :</b>	PROCÉDURE D'ACCÈS À UN DOCUMENT CONTENU AU DOSSIER D'UN CLIENT	DQIPÉRE-SGISP-PR-12-01
----------------	-------------------------------------------------------------------	------------------------

## 5. Responsabilités d'application

### a. Les gestionnaires :

- S'assurent auprès des employés du respect de la confidentialité des dossiers des clients;
- S'assurent que toute demande de communications de renseignements soit complétée et acheminée au SGISP, qui traitera les demandes selon les restrictions et les délais prescrits par la loi.

### b. Le personnel de l'établissement :

- Respecte la présente procédure et ne divulgue aucun renseignement par eux-mêmes;
- Achemine toute demande d'accès à l'information aux archivistes médicaux.

### c. Le chef du SGISP :

- S'assure que les archivistes médicaux et les agents administratifs répondent aux demandes d'accès à l'information selon les délais prescrits par la loi;
- Voit à ce que les archivistes médicaux et les agents administratifs appliquent les frais exigibles applicables (annexe 1);
- S'assure que la présente procédure est mise à jour en fonction de l'évolution du cadre légal et normatif et vigueur, ainsi que des éventuelles décisions des tribunaux en rapport avec l'accès aux renseignements de santé ou aux renseignements personnels.

### d. L'archiviste médical :

- Applique la présente procédure en traitant les demandes de divulgation et en s'assurant du respect des lois applicables concernant la confidentialité du dossier du client;
- Soutient les différents professionnels de l'établissement dans le traitement des demandes d'accès au dossier médical.

### e. L'agent administratif au SGISP :

- Donne les directives à la clientèle qui appelle pour s'informer de la procédure d'accès au dossier médical;

DATE D'APPROBATION 2012-10	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2012-10	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2024-12-05	DATE DE LA MISE À JOUR 2026-03-31	Page 4 sur 9
-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--------------

<b>OBJET :</b>	PROCÉDURE D'ACCÈS À UN DOCUMENT CONTENU AU DOSSIER D'UN CLIENT	DQIPÉRE-SGISP-PR-12-01
----------------	-------------------------------------------------------------------	------------------------

- Accompagne la clientèle qui se présente aux archives médicales afin de compléter le formulaire de demande de renseignements AH-216;
- En situation de difficultés pour accompagner le client, demande l'aide d'un archiviste médical;
- Effectue les demandes de divulgations pour les médecins de famille et autres médecins spécialistes, à la demande du médecin de HRVM. Il remet les dossiers au chef du service (ou à l'archiviste médical délégué) afin qu'il valide la demande et qu'il signe la lettre;
- Respecte et applique la présente procédure.

## 6. Révision de la procédure

La présente procédure sera révisée au plus tard en mars 2026.

## 7. Approbation et entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par la Direction de la qualité, innovation, performance, évaluation, recherche et enseignement.

Hôpital de réadaptation Villa Medica  
DQIPÉRE/SGISP  
2024-12-05  
FV/MAC

DATE D'APPROBATION 2012-10	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2012-10	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2024-12-05	DATE DE LA MISE À JOUR 2026-03-31	Page 5 sur 9
-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--------------

<b>OBJET :</b>	PROCÉDURE D'ACCÈS À UN DOCUMENT CONTENU AU DOSSIER DU CLIENT ANNEXE 1 : FRAIS EXIGIBLES POUR L'ACCÈS AU DOSSIER	PROCÉDURE NO DQIPÉRE- SGISP-PR-12- 01
----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------

- 1. Personnes ou organismes pour lesquels des frais peuvent être exigés**
  - a. Avocat, notaire, organisme de défense de la personne (Représentant de l'utilisateur ou de la partie adverse, incluant l'aide juridique) (OPHQ) (FATA);
  - b. Organismes publics : SAAQ, CNESST, Retraite Québec, IVAC;
  - c. Employeur, école, commission scolaire, syndicats, corps policiers sans mandat de perquisition, centre de détention, forces armées canadiennes;
  - d. Compagnie d'assurance, expert en sinistre.
  
- 2. Personnes ou organismes pour lesquels aucun frais ne peut être exigé**
  - a. L'utilisateur, le titulaire de l'autorité parentale, le représentant de l'utilisateur, l'héritier, le liquidateur de succession;
  - b. Établissement de santé ou de services sociaux pour des fins de diagnostic ou de traitement;
  - c. Clinique privée;
  - d. Direction de la protection de la jeunesse;
  - e. Professionnel de la santé ou des services sociaux pour des fins de traitement;
  - f. Médecin examinateur;
  - g. Établissement reconnu ou professionnel de la santé et des services sociaux à l'étranger, pour des fins de diagnostic ou de traitement.
  - h. Organismes ayant un mandat public
    - i. Direction de la santé publique
    - ii. Avocat de l'établissement,
    - iii. Commission d'accès à l'information
    - iv. Commission des droits de la personne
    - v. Corporations professionnelles
    - vi. MSSS
    - vii. Protecteur du citoyen
    - viii. RAMQ
    - ix. Coroner
    - x. Conseil d'agrément
    - xi. Curateur public

DATE D'APPROBATION 2012-10	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2012-10	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2020-03-25	DATE DE LA MISE À JOUR 2026-03-31	Page 6 sur 6
-------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--------------

<b>OBJET :</b>	PROCÉDURE D'ACCÈS À UN DOCUMENT CONTENU AU DOSSIER D'UN CLIENT	DQIPÉRE-SGISP-PR-12-01
----------------	-------------------------------------------------------------------	------------------------

### 3. Définitions

- a. Reproduction : Le fait de reproduire un texte, un son, une image.
- b. Transcription : Action de transcrire. Copier de façon semblable ou selon une écriture différente.
- c. Transmission : Action de transmettre, remettre un document à une personne.

### 4. Particularités

- a. Demandes d'accès aux documents du dossier de l'utilisateur :
  - i. L'archiviste médical effectue les étapes prévues dans la procédure d'accès à un document contenu au dossier de l'utilisateur, afin de répondre adéquatement à la demande d'accès à l'information.
  - ii. Il vérifie qui est le requérant, il fait le décompte du nombre de pages à envoyer et vérifie les frais applicables.
  - iii. Pour les requérants suivants, la comptabilité produit une facture officielle qui est acheminée en même temps que la copie du dossier médical :
    - SAAQ, OPHQ, FATA, Retraite Québec.
    - Pour la CNESST, leurs factures doivent être utilisées.
  - iv. Pour tous les autres requérants où la facturation est applicable, une demande de règlement des frais de photocopie est produite par l'archiviste médical. Les documents sont acheminés une fois que le paiement entier est reçu.
- b. Demandes d'attestation d'hospitalisation, de décès ou de visite :
  - i. L'agent administratif reçoit la demande écrite d'attestation faite par l'utilisateur (ou son représentant). Il le dirige ensuite vers la comptabilité afin de payer les frais de 25\$;
  - ii. Le service de la comptabilité produit une facture et la remet à l'utilisateur (ou son représentant) après que ce dernier se soit acquitté des frais;
  - iii. Sur réception de la preuve de paiement, l'agent administratif produit l'attestation demandée et l'achemine au requérant.

### 5. Frais exigible de reproduction, transcription et transmission

Les frais de reproduction sont déterminés par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux et sont mis à jour par des circulaires relevant du Manuel de gestion financière (MGF). Le SGISP ajuste donc les frais au fur et à mesure de la parution de ces circulaires. La circulaire répond à la codification suivante : Volume 03, chapitre 01, sujet 42, document 13.

DATE D'APPROBATION 2012-10	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2012-10	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2024-12-05	DATE DE LA MISE À JOUR 2026-03-31	Page 7 sur 9
-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--------------

<b>OBJET :</b>	PROCÉDURE D'ACCÈS À UN DOCUMENT CONTENU AU DOSSIER DU CLIENT ANNEXE 2 : ACCUSÉ-RÉCEPTION DEMANDES D'ACCÈS	PROCÉDURE NO DQIPÉRE- SGISP-PR-12- 01
----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------



CONFIDENTIEL

Le 4 décembre, 2024

**Objet :** Réponse à votre demande d'accès au dossier médical

À qui de droit,

La présente vise à vous confirmer la réception d'une demande d'accès à un dossier médical reçu en date du \_\_\_\_\_.

Conformément à l'article 34 de la *Loi sur les Renseignements de Santé et de Services Sociaux*, nous disposons de 30 jours pour traiter votre demande. Toujours selon cet article, à défaut de répondre à cette dernière à l'intérieur de ce délai, nous serons considéré avoir refusé votre requête.

Nous communiquerons avec vous si nous avons besoin de précision concernant votre demande d'accès. Aussi, si des frais sont applicables, le délai de réponse pourrait être reporté à la date des frais réclamés ou celle de notre demande de précision.

Nous vous informons que, conformément à l'article 132 de la *Loi sur les Renseignements de Santé et de Services Sociaux*, vous pouvez adresser une demande de révision de notre décision à venir si elle ne vous satisfait pas ou si nous ne respectons pas le délai de réponse prévu par la Loi. Ces demandes doivent être directement adressées auprès de la Commission d'accès à l'information.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous demeurons disponibles pour plus d'informations.

Service de Gestion de l'Information de la Santé et de la Performance  
Hôpital de réadaptation Villa Medica  
514-288-8201

Cc. Dossier du client

Télécopieur archives/accueil (514)288-9355

DATE D'APPROBATION 2012-10	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2012-10	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2020-03-25	DATE DE LA MISE À JOUR 2026-03-31	Page 8 sur 6
-------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--------------



<b>OBJET :</b>	PROCÉDURE D'ACCÈS À UN DOCUMENT CONTENU AU DOSSIER DU CLIENT ANNEXE 3 : ENGAGEMENT DU CHERCHEUR À RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ	PROCÉDURE NO DQIPÉRE- SGISP-PR-12- 01
----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------

## ENGAGEMENT DU CHERCHEUR À RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ

---

### SUJET DE LA RECHERCHE :

Je suis conscient que toutes les données contenues dans les dossiers que je consulterai sont strictement confidentielles et je m'engage à en respecter la confidentialité.

Je m'engage dénominaliser l'identification des usagers ciblés par ma recherche. S'il faut contacter les usagers en cause dans les dossiers ou leur famille, je m'engage à le faire par l'intermédiaire du coordonnateur à la recherche et l'enseignement.

\_\_\_\_\_  
Signature du chercheur

\_\_\_\_\_  
Signature de l'archiviste médical responsable

\_\_\_\_\_  
Date