

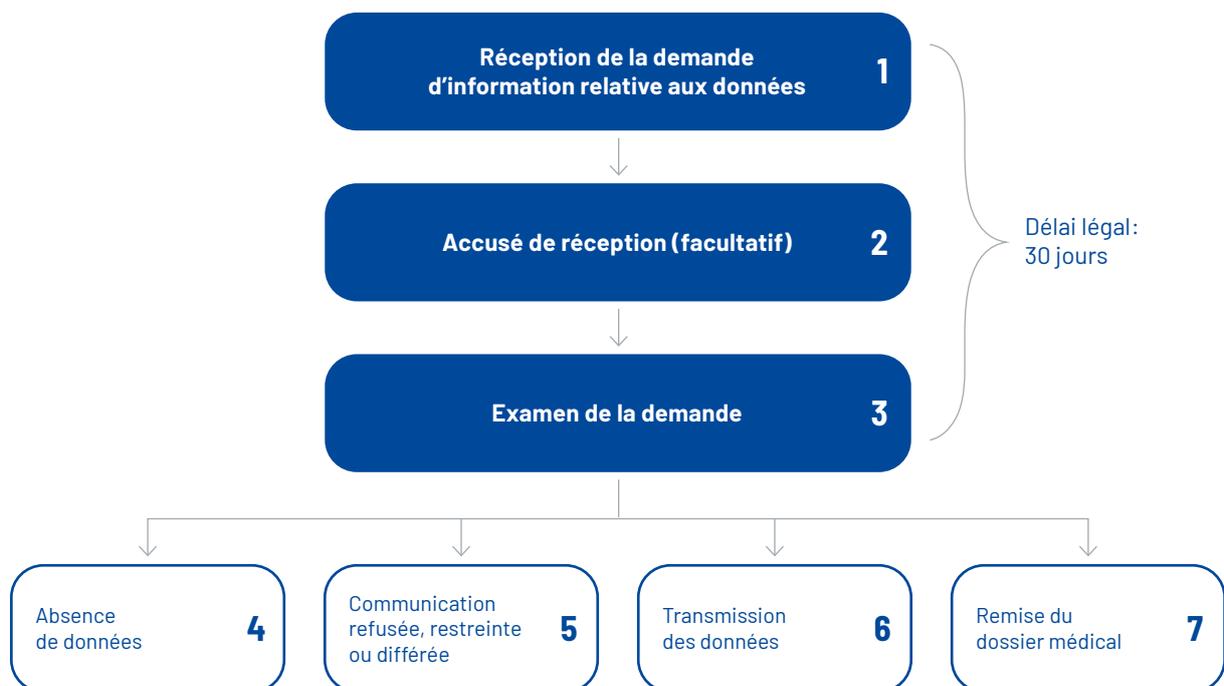
Demandes d'information et de remise de données relatives aux dossiers médicaux

Quiconque traite des données sensibles telles que celles au sujet de la santé, connaît ces lettres recommandées (avec, fréquemment, un texte standard téléchargé sur internet), émanant de personnes souhaitant savoir si des données ont été collectées les concernant. Le récapitulatif ci-après fournit toutes les informations nécessaires et propose des réponses-types pour toutes sortes de demandes.

Contexte

En application de la loi sur la protection des données et des législations cantonales dans le domaine de la santé, les patient-es sont en droit de demander

- une information sur les traitements de données les concernant d'une part,
- la remise de leurs données personnelles (celles de santé en particulier) d'autre part.



Réception de la demande

1

Procédure et information

Réception de la demande d'information

L'émetteur·trice demande des informations au sujet de ses propres données personnelles. Le·la patient·e dispose d'un droit d'accès à ses données médicales.

Forme et canal de réception de la demande

Il est recommandé que les requêtes soient formulées par écrit. À cet effet, un formulaire peut être mis à disposition sur le site web du cabinet.

Modèle proposé

« En application de l'article 25 de la loi fédérale du 25 septembre 2020 sur la protection des données (LPD), je vous prie de bien vouloir m'indiquer par écrit, dans un délai de 30 jours, si des données me concernant sont traitées ».

Signature du·de la patient·e

« Nous avons bien reçu votre demande d'information et vous en remercions. Nous vous prions de bien vouloir nous l'adresser par courrier postal, avec en pièce jointe la copie d'une pièce d'identité signée (carte d'identité, passeport), en nous indiquant votre adresse personnelle. »

Chaque patient·e peut réclamer à son médecin traitant une copie de l'intégralité de son dossier médical, ou de certaines parties seulement. Tout·e patient·e capable de discernement dispose de ce droit. Un·e patient·e est capable de discernement lorsqu'il·elle est en mesure d'agir raisonnablement.

Accusé de réception (facultatif)

2

Procédure et information

S'il est possible de répondre à une demande dans les délais, il convient, d'une part, de documenter et planifier le délai de 30 jours en interne à compter de la réception de la requête et, d'autre part, d'envoyer éventuellement un accusé de réception.

S'il apparaît, dès réception de la demande, qu'il ne sera pas possible d'y répondre en respectant le délai légal de 30 jours, il est recommandé d'en accuser réception auprès de la personne requérante, en précisant la date à laquelle elle pourra compter sur une réponse.

Modèle proposé

« Nous accusons réception de votre demande d'information. Votre requête sera examinée dans les meilleurs délais, au plus tard d'ici le terme du délai légal de 30 jours. »

« Malheureusement, nous ne serons pas en mesure d'examiner votre demande dans le délai légal de 30 jours. Votre requête sera toutefois traitée d'ici le [xx. xx.20xx] au plus tard. Nous vous remercions de votre compréhension. »

Examen de la demande

3

Vérification de l'identité de la personne requérante

Procédure et information

- La requête est présentée sur place :
Lorsque la demande est effectuée directement sur place, l'identification doit se faire au moyen d'un document officiel (par exemple : carte d'identité, passeport). Lorsque le-la patient-e est connu-e, une dérogation est possible.
- La requête est présentée par écrit :
Lorsque la demande est effectuée par écrit (courrier postal ou électronique), la copie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport) doit être jointe pour la remise. Si la personne requérante n'a pas envoyé de copie, ou si les indications ne concordent pas, il est possible de contacter le-la patient-e par téléphone. Pour des motifs de sécurité, il convient, lors de la prise de contact par téléphone, d'utiliser si possible les données enregistrées dans le système, plutôt que celles mentionnées dans le courrier postal ou électronique. En raison du risque de confusion, il importe, lors d'une réponse à un courrier électronique, de vérifier soigneusement l'adresse de l'expéditeur-trice, et de la comparer avec celle enregistrée dans le système.

L'accusé de réception devient obligatoire si le délai légal de 30 jours ne peut pas être respecté.

Modèle proposé

- S'il n'est pas possible de constater l'identité avec certitude, la communication d'information doit être refusée en précisant le motif.
- Pour une notification par écrit, l'exemple de texte suivant peut être utilisé :
«Les présents documents ne nous ont pas permis de vous identifier. Aussi, la protection des données ne nous autorise pas à vous indiquer si, et comment le cas échéant, des données [vous concernant / relatives à la personne concernée par la requête] sont traitées.»

Voir modèle de texte au point 2.

Forme de la procuration

Si la demande d'information est présentée par une tierce personne, il convient de vérifier si celle-ci dispose d'une procuration écrite en bonne et due forme. Si la procuration ne permet pas d'établir clairement pour quelle information la personne requérante a été mandatée, il convient d'échanger avec le-la patient-e par téléphone.

On vérifiera si la procuration présentée comporte les mentions suivantes :

- Nom, prénom et date de naissance du-de la représentant-e (pour identification)
- Nom, prénom et date de naissance de la personne concernée
- Demande d'information relative aux données personnelles de la personne concernée ou demande de remise de données du-de la patient-e ou du dossier médical
- Date et signature de la personne concernée

En cas de doute, il est recommandé de demander un justificatif d'identité. La procuration ne devrait pas avoir plus de six mois d'ancienneté. Si ce n'est pas le cas, une procuration récente sera demandée.

Absence de données concernant la personne requérante

4

Procédure et information

Aucun traitement de données personnelles n'est disponible pour la personne requérante. Il convient donc d'aviser cette personne en respectant le délai. Il est recommandé de conserver la réponse négative pendant une année à des fins probatoires.

Modèle proposé

« Faisant suite à votre demande du [xx.xx. xxxx], nous vous informons que nous n'avons aucun traitement de données personnelles vous concernant. Font ici exception les données reçues dans le contexte de votre demande d'information. Nous souhaitons attirer votre attention sur le fait que votre requête et notre communication d'information seront conservées pendant une durée de 12 mois, ceci afin de pouvoir justifier de la régularité de l'information fournie. »

Communication d'information restreinte

5

Procédure et information

Il est possible de refuser, de restreindre ou de différer la communication d'information lorsque les intérêts prépondérants de tiers s'y opposent. Ce point est à contrôler et à justifier à chaque fois. La requête pourra être refusée, restreinte ou différée. La loi sur la protection des données prévoit ici plusieurs cas de figure :

- La requête n'émane pas de la personne concernée par l'information demandée,
- Le secret professionnel interdit de communiquer l'information et il n'y a pas de procuration,
- Les intérêts de tiers (collaborateur·trices, prestataires externes, etc.) ou des intérêts internes à l'entreprise prévalent contre ceux de la personne concernée, ou
- La demande d'information poursuit un objectif contraire à la protection des données¹ ou manifestement conflictuel².

Modèle proposé

- Si l'un des motifs énoncés ci-contre s'applique et qu'il n'est pas donné suite, ou partiellement seulement, à la demande d'information, il convient d'aviser la personne requérante en respectant le délai légal de 30 jours et en précisant le motif.
« En raison [mention du motif du rejet ou de la restriction], il ne nous est pas possible [d'accéder/d'accéder totalement] à votre demande et de vous indiquer si des données personnelles vous concernant sont traitées, et lesquelles le cas échéant. »
- En cas d'ajournement de la demande :
« En raison [mention du motif de l'ajournement], il ne nous est actuellement pas possible d'accéder à votre demande et de vous indiquer si des données personnelles vous concernant sont traitées, et lesquelles le cas échéant. Votre requête sera traitée d'ici le [xx.xx.20xx] au plus tard. Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension. »

¹ Un « objectif contraire à la protection des données » peut être constitué par des intentions malveillantes, visant une utilisation des indications contenues dans l'information, qui serait préjudiciable à un·e collaborateur·trice ou à un·e autre patient·e.

² C'est le cas par exemple lorsqu'une personne dépose sa demande d'information dans l'intention de porter plainte contre l'entreprise, ou de nuire publiquement à son image.

Réponse

6

Procédure et information

Le·la patient·e bénéficie d'un droit d'accès à ses données médicales et personnelles faisant l'objet d'un traitement. Sont concernés :

- les données personnelles traitées (par exemple : données d'identité, données relatives à un traitement médical, données de santé/données personnelles collectées dans le cadre d'un contrat de travail, etc.),
- la finalité du traitement (par exemple : documentation du traitement médical, gestion des affaires quotidiennes, etc.),
- la durée de conservation des données personnelles ou, si ce n'est pas possible, les critères pour déterminer cette durée,
- les informations disponibles sur la provenance des données patient·es, dans la mesure où elles ont été fournies par des tiers (données de laboratoire par exemple),
- l'information relative aux destinataires des données médicales du·de la patient·e concerné·e (par exemple : le médecin qui prend en charge le·la patient·e en aval)

Modèle proposé

«Faisant suite à votre demande d'information en date du (reçue le), veuillez trouver ci-dessous notre réponse, en application de l'article 25 de la LPD :

1. Nous vous confirmons que nous avons trouvé dans nos fichiers à votre nom. Les documents ont été établis en raison de
2. Les traitements de données avaient pour finalité de
3. Il s'agit de données concernant
4. Catégorie de personnes ayant eu accès à ce recueil de données : cabinet XY.
5. Catégorie de destinataires pour ces données : vous-même en tant que patient·e, les médecins traitants et
6. Les données resteront stockées chez nous pendant le délai légal de conservation de 20 ans et seront supprimées ensuite.»

Remise du dossier médical

7

Par principe, le-la patient-e peut exiger la remise d'une copie de son dossier médical. Avant la remise de la copie, il convient de supprimer ou de rendre illisibles les informations relatives à d'autres personnes qui ne sont pas pertinentes en l'occurrence, et dont les intérêts ou les droits seraient lésés.

Les informations qui porteraient atteinte aux droits et aux intérêts de tiers seront noircies pour être indéchiffrables. Pour ce faire, il est possible, par exemple, de recouvrir les passages concernés avant d'effectuer la copie. On veillera à ce que l'opération ne soit pas réversible, et que les contenus ne puissent être de nouveau rendus lisibles. En conséquence, un simple marquage en noir, par exemple, dans un fichier .pdf ne suffit pas, car il pourrait être supprimé.

En cas de remise de l'original, il est recommandé, en raison de l'obligation de conservation et à des fins probatoires, de garder une copie du dossier médical. Il convient aussi de se reporter à la loi cantonale en vigueur sur la santé de façon à vérifier si, et dans quelles circonstances, la remise de l'original est autorisée.

Forme de la communication d'information ou remise du dossier médical

L'information doit être communiquée de telle façon que la confidentialité des données soit préservée. La confidentialité peut être respectée en utilisant les canaux suivants. Le canal à employer sera défini en accord avec la personne requérante.

Forme de la communication d'information ou de la remise :

- La communication d'information ou la remise des données personnelles sera réalisée avec l'envoi d'un courrier électronique chiffré au-à la destinataire autorisé-e.
- La remise est effectuée personnellement ou par l'envoi d'un courrier postal au-à la destinataire autorisé-e. La remise doit être mentionnée par écrit dans le dossier médical.
- La remise est réalisée avec la délivrance en mains propres d'un support de données portatif (par exemple : CD/ DVD, clé USB) au-à la destinataire autorisé-e. Un support mis à disposition par la personne requérante ne devra être utilisé que s'il a été fourni dans son emballage d'origine ou s'il a fait préalablement l'objet d'un contrôle anti-virus sûr, l'objectif étant ici de se protéger contre les logiciels malveillants.

Conservation

La loi sur la protection des données ne prévoit aucune obligation de documentation pour les demandes d'information ayant donné lieu à un refus, une restriction ou un ajournement. Il est toutefois recommandé de conserver les pièces pendant une durée minimale d'une année.

Pour la conservation de la documentation ou des demandes d'information /remises de dossiers médicaux, on veillera à ce que les exigences en matière de protection – et plus particulièrement de sécurité – des données soient respectées (voir à ce sujet le mémento pour la conservation et l'archivage).

Il est recommandé de consigner et conserver les informations suivantes au moins :

- Nom et coordonnées de la personne requérante
- Date de réception de la demande
- Demande
- Date de la communication d'information ou de la réponse dans le cas d'un refus, d'un ajournement ou d'une communication d'information restreinte
- Réponse à la demande (avec motivation en cas de refus, d'ajournement ou de restriction)
- Type de l'identification le cas échéant

Frais

La loi sur la protection des données ne prévoit aucune obligation de documentation pour les demandes d'information ayant donné lieu à un refus, une restriction ou un ajournement. Il est toutefois recommandé de conserver les pièces pendant une durée minimale d'une année.

Procédure et information

Le-la patient-e doit être préalablement informé-e, en précisant les motifs d'une participation aux frais ou d'une adaptation de la demande, si la remise du dossier médical entraîne des coûts.

Si le-la patient-e ne réagit pas à la participation aux frais ou ne modifie pas sa requête dans un délai de 10 jours, on considère que la demande est retirée.

Modèle proposé

« En raison de [mention du motif], votre demande d'information représente pour nous une dépense disproportionnée de CHF [XX].-. Si, d'ici le [xx.xx.20xx] au plus tard, vous ne nous avez pas notifié votre accord pour participer aux frais ou vous n'avez pas modifié votre demande, nous considérerons que votre requête aura été retirée. »

Si la participation aux frais par la personne concernée est confirmée, le délai de 30 jours pour répondre à la demande d'information court au terme du délai de dix jours. Idéalement, le cabinet aura préalablement défini dans quels cas exiger une participation aux frais.

Le cabinet pourrait par exemple réclamer une participation aux frais à la personne requérante dans les cas suivants:

- le temps nécessaire à la préparation et à la communication d'information est particulièrement important ou
- la personne requérante présente une nouvelle demande d'information pour les mêmes données dans les douze mois qui suivent.

Il est conseillé au cabinet de mettre préalablement en œuvre une procédure simple quant à la marche à suivre si une demande d'information est présentée. Une participation aux frais ne peut être justifiée en invoquant des processus lourds lorsqu'une procédure plus simple aurait pu être appliquée. Par exemple, il serait possible de créer un registre des activités de traitement, qui s'apparenterait à un inventaire. Le registre offrirait tout au moins une vue d'ensemble des données personnelles, de la finalité des traitements et de la catégorie des personnes concernées (voir le modèle pour un registre des activités de traitement).

Après examen de la demande, et une fois que l'identité a été contrôlée, les informations exigées par la loi sont généralement communiquées gratuitement à la personne requérante.