

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS DANS LE CADRE D'UN PROGRAMME COLLECTIF D'ASSURANCE-MÉDICAMENTS UN PREMIER CONSTAT

La connaissance du contenu d'une ordonnance médicale peut constituer une intrusion grave dans la vie privée d'une personne. Le nom du médicament prescrit ou de la thérapie recommandée permet facilement de découvrir la maladie ou le problème de cette personne, sans que cette dernière n'y ait consenti.

Dans l'administration d'un programme collectif d'assurance-médicaments, des bris de confidentialité peuvent survenir au moment de la réclamation faite par les assurés auprès de l'employeur.

C'est le cas lorsque l'employeur gère lui-même le plan collectif d'assurance-médicaments, négocié avec une société d'assurance. L'employeur ou l'un de ses collaborateurs peut en effet prendre connaissance de la réclamation d'un employé sans que ce ne soit vraiment nécessaire.

Certains employeurs considèrent avoir besoin des informations qui y sont contenues pour remplir leurs fonctions; ils invoquent à ce propos leur droit de gérance. Par contre, tout assuré a droit au respect de sa vie privée. Il se réclame, à juste titre de la *Charte des droits et liberté de la personne* et des lois assurant la protection des renseignements personnels.

LE PRINCIPE FONDAMENTAL

La Commission considère que tout doit être mis en oeuvre pour protéger la confidentialité des renseignements personnels contenus dans une réclamation.

La Commission est consciente qu'elle ne peut prévoir toutes les circonstances où des renseignements personnels peuvent être divulgués. Elle compte sur la vigilance des employeurs et des assureurs afin de mettre en place des pratiques qui respectent la vie privée de leurs employés.

QUELQUES PISTES

La Commission attire l'attention des employeurs et de leur personnel sur les procédures qui doivent être mises en place afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels contenus dans une réclamation. L'accès à ces renseignements souvent très sensibles, notamment, ne doit être permis que si cela est nécessaire à l'exercice d'une tâche précise.

Déjà, un certain nombre de procédures ont été imaginées et mises en place, qui permettent à la fois de protéger la confidentialité et d'assurer les remboursements demandés :

- l'administration des réclamations devrait être faite par l'assureur lui-même ou par un tiers administrateur, à l'exclusion de l'employeur;
- une confirmation du lien d'emploi par l'employeur pourrait être faite avant que la réclamation ne soit acheminée, par l'assuré, auprès de l'assureur ou du tiers administrateur. Dans ces circonstances, le paiement pourrait être transmis directement à l'assuré;
- le rapport d'expérience (le total des réclamations soumises par les employés durant une période de temps) présenté à l'employeur par l'assureur ou le tiers administrateur ne devrait en aucun temps permettre d'identifier les personnes concernées et leur consommation de médicaments;
- un employeur qui refuse ou se voit dans l'impossibilité de modifier ses pratiques et conserve la gestion des réclamations doit s'assurer que la vie privée de ses employés est respectée. Ainsi, seule la personne qu'il a officiellement désignée pour traiter ces réclamations est autorisée à recevoir les renseignements personnels qui y sont contenus. Elle doit alors signer un engagement à la confidentialité.

UN RAPPEL ET UNE INFORMATION

Il faut rappeler que la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* prévoit des sanctions qui peuvent être imposées si un employeur ne s'y conforme pas.

L'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP) peut être contactée par les personnes qui éprouveraient ou redouteraient d'affronter des problèmes de confidentialité reliés à leur assurance-médicaments.

Enfin, la Commission se tient à la disposition des personnes qui aimeraient en savoir davantage sur cette question.