

Politique de protection des renseignements personnels

Version 1-09 - Dernière modification 21 septembre 2023

La présente politique de protection des renseignements personnels (ci-après la « **Politique** ») énonce comment le centre médical Lévis-Lauzon recueille, utilise, communique, conserve et détruit vos renseignements personnels. Pour faciliter la lecture, nous utiliserons les expressions « nous » ou « la clinique » de temps à autre dans la Politique.

Nous pouvons vous fournir de l'information complémentaire relativement au traitement de vos renseignements personnels, dans certains cas, au moment de recueillir vos renseignements personnels. Nous pouvons également obtenir votre consentement spécifique dans certains cas relativement à la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation de vos renseignements personnels.

La Politique s'applique aux renseignements personnels que nous recueillons, peu importe la manière, que ce soit, par exemple en personne, par téléphone ou via notre site Web.

En acceptant cette Politique ou en nous fournissant des renseignements personnels après avoir eu l'opportunité de consulter la Politique ou tout autre avis complémentaire, vous acceptez que vos renseignements personnels soient traités conformément à la Politique et l'avis complémentaire.

1 À propos de nous

Voici nos informations d'identification complètes :

Centre médical Lévis-Lauzon
301-6750 Boulevard Guillaume-Couture
Lévis, Québec
G6V 6V7

N'hésitez pas à communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels pour toute question ou commentaire que vous pourriez avoir concernant la Politique, la manière dont nous traitons vos renseignements personnels ou pour exercer vos droits concernant vos renseignements personnels.

Vous pouvez joindre notre responsable de la protection des renseignements personnels par courriel :

Mme Nancy Béchard

reception@cmlevislauzon.ca

ou par la poste à l'adresse mentionnée plus haut.

Au sein de notre clinique médicale, nous avons attribué les rôles et responsabilités comme suit :

Nous formons et sensibilisons les membres de notre personnel et nos professionnels (y compris nos étudiants et nos stagiaires) par le biais des activités suivantes :

- Un résumé de la Loi 25 en format PowerPoint est présenté à tout le personnel œuvrant au centre médical Lévis-Lauzon.
- La signature d'un registre de prise de connaissance de la loi 25.

2 Définitions importantes

Dans la Politique, on entend par :

« **Incident de confidentialité** » (i) l'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel; (ii) l'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel; (iii) la communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel; ou (iv) la perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

« **Renseignement personnel** » tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

3 Comment allons-nous traiter vos Renseignements personnels

<p><i>Comment collectons-nous vos renseignements personnels</i></p>	<p>- Verbalement auprès du patient à l'ouverture du dossier et pendant la durée de conservation du dossier lors des consultations.</p> <p>- En utilisant un accès sécurisé au DSQ (dossier santé Québec) pour importer les données du patient.</p> <p>- Avec le consentement verbal ou écrit du patient, en faisant parvenir son dossier médical d'une autre clinique, des archives médicales des hôpitaux ou via tout autre intervenant qui a votre autorisation pour nous envoyer vos documents.</p>
<p><i>Quels sont les renseignements personnels que nous collectons</i></p>	<p>Nom, prénom, sexe, adresse, date de naissance, numéro d'assurance maladie, nom et prénom du père et de la mère, adresse courriel, numéro de téléphone.</p> <p>Renseignements sur l'état de santé du patient en lien avec ses soins de santé.</p> <p>Liste des renseignements partagés par le DSQ : https://www.ti.msss.gouv.qc.ca/DSQ-Documents-de-soutien/Module-1-Introduction-DSQ.aspx</p>
<p><i>Après de qui collectons-nous vos renseignements personnels</i></p>	<p>Nous récoltons nos renseignements auprès de vous pour constituer votre dossier médical. Notre dossier médical électronique nous permet également de faire un appel au dossier santé Québec (DSQ) pour importer vos données à jour et en temps réel.</p> <p>Les gens qui visitent notre site internet www.cmlevislauzon.ca</p>

<p><i>Pourquoi collectons-nous vos renseignements personnels?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pour offrir une meilleure prise en charge et un suivi plus efficace de nos patients. - Pour vérifier l'identité de nos patients - Pour administrer le dossier médical de nos patients - Pour répondre aux demandes et questions des patients - Pour déterminer si nos services sont appropriés aux patients (étude) - Les gens qui consultent notre site web nous permettent de voir des statistiques sur le trafic, du type d'appareil utilisé (mobile, ordinateur ou tablette), sa géolocalisation, l'heure d'achalandage du site , le nombre de visites unique ou régulière et le navigateur web utilisé par le client. Les informations dans nos rapports statistiques sont anonymisées et sont faites en fonctions de votre visite sur notre site internet.
<p><i>Qu'arrive-t-il si vous ne consentez pas à la collecte de vos renseignements personnels?</i></p>	<p>Pour la clinique médicale : La consultation médicale ne pourra pas avoir lieu sans les renseignements personnel et démographique du patient incluant le numéro de RAMQ.</p> <p>Pour éviter d'utiliser le site web : vous pouvez appeler les secrétaires pour prendre rendez-vous ou toute autre question.</p>
<p><i>Qui aura accès à vos renseignements personnels?</i></p>	<p>Médecins, infirmiers(ères), travailleurs sociaux, médecins spécialistes qui exercent au GMF, pharmacien du GMF, inhalothérapeutes, personnel administratif, stagiaires et étudiants.</p> <p>Les agences de facturation qui sont arrimées électroniquement au DMÉ (dossier médical électronique) selon le choix du médecin.</p> <p>Les médecins qui remettent via courrier ou en main propre, les détails des visites patients à facturer à leur agence de facturation.</p> <p>Nous participons en ce moment à un projet d'étude qui se nomme ORAA et qui est supervisé par des chercheurs de l'Université de Sherbrooke. Cette étude a pour but de produire des statistiques sur l'accès au rendez-vous des professionnels de la santé et permettre et permettre d'améliorer l'accessibilité aux patients. Les données collectées sont : l'âge, le sexe et le code de vulnérabilité du patient (si présent). Les autres données sont anonymisées et font l'objet d'un contrat signé entre le médecin responsable du projet au centre médical Lévis-Lauzon et les chercheurs de l'Université de Sherbrooke.</p>
<p><i>Comment allons-nous partager vos renseignements personnels avec des tiers?</i></p>	<p>- Via l'utilisation de logiciels certifiés par le MSSS tels que Bonjour Santé, RVSQ et le HUB (PetalMd). Notez que nous partageons uniquement vos données géographiques et numéro d'assurance maladie pour permettre la double vérification de l'utilisateur lors de la prise de rendez-vous.</p>

<i>Pendant combien de temps allons-nous conserver vos renseignements personnels</i>	Le dossier médical électronique est conservé pour un minimum de 5 ans et certains documents doivent légalement être conservés pendant 10 ans.
<i>Quels sont les risques liés au traitement de vos renseignements personnels</i>	<p>Possibles fuites de données du dossier médical électronique chez l'un de nos fournisseurs. Exemple : cyberattaque</p> <p>Possibles fuites de données à l'interne si la règle de confidentialité est enfreinte par un membre du centre médical Lévis-Lauzon.</p> <p>Possibilité d'une erreur humaine de transmission d'un résultat vers un autre usagé.</p> <p>L'accès au DMÉ est donné en fonction du rôle et responsabilité de l'employé ou professionnel de la santé. La lecture et la signature d'un document intitulé <i>Engagement à la confidentialité</i> sont obligatoires pour le personnel administratif et il est exigé dès l'embauche. Il doit être refait relu et signé tous les ans. L'utilisation du portail patient de Myle a pour but de diminuer les communications par courriel et ainsi diminuer le risque d'erreur associé à une mauvaise communication à une adresse courriel erronée.</p>
<i>Où allons-nous conserver vos renseignements personnels?</i>	Les données sont conservées dans un logiciel sécurisé et certifié par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Nous ne conservons pas de dossier papier.

4 Quels produits technologiques utilisons-nous

Nom du logiciel	Nom du fournisseur	Utilités	Calendrier de mises à jour
Myle	Medfar	Dossier patient électronique et prise de rendez-vous	N/A
Bonjour Santé	Bonjour Santé	Prise de rendez-vous	N/A
RVSQ	RVSQ	Prise de rendez-vous	N/A
Facturation.net	Facturation.net	Facturation médicale	N/A
Xacte	Multi D	Facturation médicale	N/A
PetalMd	HUB	Prise de rendez-vous	N/A

5 Mesures de sécurité et risques inhérents

Nous suivons les standards de sécurité dans notre secteur d'activités pour protéger les renseignements que nous recueillons et que nous recevons. Plus particulièrement, nous

avons en place des mesures de protection physiques, techniques, informatiques et administratives appropriées afin de protéger vos renseignements personnels contre un incident de confidentialité.

Notre dossier médical électronique nous permet de retracer toutes les transactions faites dans votre dossier. Cette journalisation est disponible via notre fournisseur de DMÉ. Les utilisateurs sont responsables de garder leur mot de passe secret et de respecter les règles de confidentialité. Les professionnels de la santé sont régis par leur ordre professionnel tandis que l'équipe administrative est régie par le gestionnaire de la clinique médicale.

Malgré ces mesures, compte tenu des risques inhérents à l'utilisation de systèmes informatiques, nous ne pouvons toutefois pas assurer ou garantir la sécurité et la confidentialité des renseignements que vous nous transmettez ou nous fournissez, et vous le faites à vos propres risques. Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées à l'article 1 de la Politique.

6 Comment et sous quelles conditions allons-nous communiquer vos renseignements personnels à des fins de sécurité publique ou de poursuite des infractions

6.1 En cas de risque sérieux de mort ou de blessures graves

Nous pourrions communiquer un renseignement personnel que nous détenons en vue de protéger une personne ou un groupe de personnes lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves, lié notamment à une disparition ou à un acte de violence, dont une tentative de suicide, menace cette personne ou ce groupe et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce risque, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours. Seuls les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication seront communiqués.

6.2 Forces de l'ordre

Nous pourrions également communiquer un renseignement au Directeur des poursuites criminelles et pénales ou à une personne ou à un groupement chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois lorsque le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi applicable au Québec.

Finalement, nous pourrions communiquer un renseignement à un corps de police lorsqu'il est nécessaire à la planification ou à l'exécution d'une intervention adaptée aux caractéristiques d'une personne ou de la situation, dans l'un ou l'autre des cas suivants: 1° le corps de police intervient, à notre demande, pour nous apporter de l'aide ou du soutien dans le cadre des services que nous fournissons à une personne; 2° nous agissons en concertation ou en partenariat avec le corps de police dans le cadre de pratiques mixtes d'interventions psychosociales et policières.

7 Vos renseignements personnels sont-ils transférés à l'extérieur du Québec?

Il se peut que vos renseignements personnels soient transférés à l'extérieur du Québec. Cependant l'ensemble de nos fournisseurs sont situés au Québec.

8 Quels sont vos droits à l'égard de vos renseignements personnels?

La loi vous confère différents droits à l'égard de vos renseignements personnels. Vous disposez notamment des droits suivants :

- **Accès** : le droit de demander si nous détenons des renseignements personnels sur vous et, le cas échéant, de demander d'avoir accès à ces renseignements personnels.
- **Rectification** : le droit de demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que nous détenons.
- **Retrait du consentement** : le droit de retirer votre consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements personnels détenus.
- **Restriction ou refus d'accès** : le droit de demander qu'un intervenant particulier ou qui appartient à une catégorie d'intervenants indiquée ne puisse avoir accès à un ou à plusieurs renseignements que vous aurez identifiés.
- **Plainte** : le droit de formuler une plainte adressée à notre responsable de la protection des renseignements personnels tel qu'identifié à l'article 1 en lien avec cette Politique ou de déposer une plainte auprès de la Commission de l'accès à l'information du Québec si vous croyez qu'une infraction aux lois sur la protection des renseignements personnels a été commise. Pour porter plainte auprès de la Commission d'accès à l'information (Québec), veuillez utiliser le formulaire approprié disponible à l'adresse suivante : [pour les citoyens | Commission d'accès à l'information du Québec \(gouv.qc.ca\)](#)
- **Portabilité** : Vous avez le droit de demander que vos renseignements personnels vous soient communiqués ou qu'ils soient transférés à une autre organisation dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Pour exercer l'un ou l'autre de ces droits, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels la manière indiquée à l'article 1 de la présente Politique.

9 Comment utilisons-nous les témoins de navigation?

Nous utilisons les données statistiques du trafic de notre site web pour voir l'achalandage et quel type d'appareil électronique sont le plus populaires pour se connecter à www.cmlevisluzon.ca. Nous déterminons quelles sections de notre site sont les plus populaires pour diffuser notre information afin de rejoindre le plus de gens possible.

10 Sites de tiers

Cette Politique ne s'applique pas aux sites web, aux pages ou aux applications de tiers auxquels il est possible d'accéder via nos services et nous ne sommes pas responsables à l'égard de tels services tiers.

Si vous suivez de tels liens, ces sites ou services tiers auront probablement leurs propres politiques sur la protection des renseignements personnels que vous devrez examiner avant de soumettre vos renseignements personnels.

11 Décisions entièrement automatisées

Nous ne possédons pas de logiciel entièrement automatisé qui prend des décisions de quelque nature que ce soit.

12 Technologies d'identification, de profilage, ou localisation

Notre site internet permet de localiser si les utilisateurs proviennent du Canada ou de l'extérieur du Canada. Il mesure également le temps passé dans différentes sections du site.

13 Comment mettons-nous à jour la présente Politique sur la protection des renseignements personnels?

Nous pourrions, de temps à autre, modifier la Politique afin de refléter les changements dans nos processus d'affaires ou dans la loi.
