

## **\_01\_Politique de protection des renseignements personnels**

La présente politique de protection des renseignements personnels (ci-après nommée la « **Politique** ») énonce comment l'association des médecins de la **Clinique médicale - GMF des Frontières de Coaticook** 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 où nous les recueillons. Nous pouvons également obtenir votre consentement spécifique dans certaines situations pour ce qui est de 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 notamment en personne, par téléphone ou via les sites Web de prises de rendez-vous.

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 à l'avis complémentaire.

### **1. À propos de nous**

#### **1.1. Nos coordonnées**

Voici nos informations d'identification complètes :

***Clinique médicale de Coaticook – GMF des Frontières  
18 rue Du Manège, bureau 206, Coaticook, Qc  
J1A 3H8  
819-849-4808***

N'hésitez pas à communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels, Madame Marie-Pier Cloutier, 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 à l'adresse courriel suivante: [direction@cliniquecoaticook.com](mailto:direction@cliniquecoaticook.com) ou par la poste à l'adresse mentionnée ci-dessus.

#### **1.2. Rôles et responsabilités**

Le personnel de notre organisation travaille en collaboration et ont la nécessité d'assurer une continuité de service et une fluidité dans les informations relatives aux dossiers de chacun des usagers. Nous sommes donc tous interpellés par cette politique de confidentialité et nos différents rôles sont tous interreliés.

Voici comment nous départageons de façon non-exhaustive les rôles et responsabilités de chacun :

**Professionnels de la santé :**

- Analyse et validation des renseignements des dossiers patients;
- Rencontre des patients;
- Suivi des traitements des patients;
- Suivi de tout ce qui a un lien avec la santé et les services offerts au patient;
- Offre de tout service lié à la consultation des patients que ce soit au plan de demande d'examen médicaux ou autres, des résultats d'examens;
- etc.

**Secrétaires et réceptionniste :**

- Assume la réponse téléphonique et fournir les informations pertinentes à la clientèle;
- Réception de la clientèle;
- Soutien des médecins, des infirmières et de la direction au niveau du secrétariat (prise de rendez-vous, préparation des horaires des professionnels, suivi auprès des différents services médicaux, etc.);
- Complétion de documents et de requêtes (ex. : Maternité sans danger);
- Contacte et fourni les documents, requêtes ou formulaires pertinents;
- etc.

**Agentes administratives :**

- Comptabilité et facturation ;
- Transmissions de données avec la RAMQ;
- Gestion des horaires;
- Résumés de dossiers pour les patients, employeurs assurances ou autres avec autorisation du patient;
- Numérisation des requêtes et formulaires (ex. : pharmacies);
- Création des dossiers patients;
- Extraction des données statistiques et des listes d'attentes pour usage interne;
- Gestion du courrier;
- etc.

**Direction :**

- Toute supervision relativement au fonctionnement de la clinique que ce soit au plan clinique ou administratif des dossiers patients.

Nous avons également l'obligation en tant qu'entreprise partageant des renseignements personnels de fournir à nos employés les ressources nécessaires à la compréhension des enjeux et à la sensibilisation de la préservation de la confidentialité.

Par exemple, nous demandons de dénoncer tout acte ne respectant pas la confidentialité au sein de notre clinique. Également, nous offrons régulièrement un accès à des formations ou de la sensibilisation sur la cybersécurité et la confidentialité-protection des renseignements personnels.

## 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?

<i>Comment collectons-nous vos renseignements personnels?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque nous ouvrons un dossier patient que ce soit en présentiel ou téléphonique;</li> <li>• Lorsque nous devons collecter vos données par télécopieur (de la part de pharmacies ou d'autres institutions de santé (ex. : clinique, hôpitaux, CLSC, etc.);</li> <li>• Lorsque vous prenez rendez-vous sur internet ou par téléphone.</li> </ul>
<i>Quels sont les renseignements personnels que nous collectons?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom et prénom du patient;</li> <li>• Nom et prénom des parents;</li> <li>• Numéro d'assurance maladie;</li> <li>• Les numéros de téléphone pertinents au dossier;</li> <li>• L'adresse postale;</li> <li>• L'adresse courriel, s'il y a lieu;</li> <li>• Le nom de la pharmacie principale du patient;</li> <li>• Le numéro ou l'accès au dossier médical du patient.</li> </ul>
<i>Auprès de qui collectons-nous vos renseignements personnels?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans la plupart des cas, les informations sont recueillies auprès du patient ou par la personne mandataire;</li> <li>• Par l'intermédiaire d'institutions de santé ou d'organismes reliés au CIUSSSE ou autres cliniques médicales privées, pharmacies, etc.</li> </ul>
<i>Pourquoi collectons-nous vos renseignements personnels?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afin d'optimiser la prise de rendez-vous, la réponse au besoin du patient, la collecte d'informations pertinentes au dossier du patient;</li> <li>• Optimiser le temps de rendez-vous avec le médecin ou autre professionnel de la santé consulté;</li> <li>• Informer le médecin ou les professionnels de la santé;</li> <li>• etc.</li> </ul>
<i>Qu'arrive-t-il si vous ne consentez pas à la collecte de vos renseignements personnels?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque que la consultation ne soit pas pertinente et ne réponde pas au besoin réel du besoin;</li> <li>• Lien de confiance thérapeutique difficile;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromission des soins et annulation du rendez-vous si informations requises non accessibles.</li> </ul>
<i>Qui aura accès à vos renseignements personnels?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le médecin responsable au dossier du patient;</li> <li>• Tous les professionnels et le personnel clinique et administratif œuvrant au sein de la clinique médicale;</li> <li>• Tous ceux qui ont accès à vos renseignements, selon notre '<b>Guide d'accessibilité au dossier</b>'.</li> </ul>
<i>Comment allons-nous partager vos renseignements personnels avec des tiers?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun partage n'est fait avec des tiers de la clinique sans la demande et l'autorisation du patient lui-même ou selon le '<b>Guide d'accessibilité au dossier</b>' (en annexe).</li> <li>• Lorsque le patient l'autorise, ses renseignements peuvent être communiqués à d'autres professionnels de la santé (médecin spécialiste, pharmacien et autres professionnels) principalement par télécopieur.</li> <li>• Par le HUB, Omnimed, partages sécurisés (accès restreint) via la suite Office ou autres formulaires et requêtes provenant du CIUSSSE ou d'autres institutions de santé.</li> </ul>
<i>Pendant combien de temps allons-nous conserver vos renseignements personnels?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant 10 ans pour un patient désinscrit et inactif à la clinique ou aussi longtemps que la loi l'exige, dans certains cas, ils peuvent être conservés pendant une vie entière.</li> </ul>
<i>Quels sont les risques liés au traitement de vos renseignements personnels?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que des gens non autorisés ou malveillants puissent accéder aux dossiers des patients (électroniques ou papiers), par exemple des pirates informatiques, des erreurs de transmission, des 'fuites' d'information par les employés ou par le biais d'accès informatique compromis. Prenez note que nous avons une politique de confidentialité à l'interne et que tout est mis en œuvre pour que ces événements ne se produisent pas.</li> </ul>
<i>Où allons-nous conserver vos renseignements personnels?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossiers informatiques (DMÉ Omnimed ou autre si changement, suite Office (Sharepoint ou dossier One Drive sécurisé);</li> <li>• Dossiers papiers sont conservés dans des locaux inaccessibles sans accès délivré d'avance (clés, système d'alarme etc.).</li> </ul>

#### 4. Quels produits technologiques utilisons-nous?

Nom du logiciel	Nom du fournisseur	Utilités	Calendrier de mises à jour
Omnimed	Omnimed	Gestion; logistique des dossiers, des données médicales des patients et des horaires des médecins et autres professionnels.	N A
RVSQ	HUB	Prise de rendez-vous	N A
PETAL	HUB	Gestion et création d'horaires	N A
Sofinfos		Facturation	Lorsque recommandée par le fournisseur

Suite Office	Microsoft	Partage de différents fichiers administratifs	Lorsque recommandée par le fournisseur
Global Payments	Desjardins	Lors de facturation des transactions par débit ou crédit	N A
Site internet	Projex media	Informations relatives à la clinique	Lorsque nécessaire
Page Facebook	Meta	Informations relatives à la clinique	Lorsque nécessaire
Navig	Vitr.Ai	Réorientation des rendez-vous et filtre de pertinence	Lorsque recommandé par le fournisseur
Plume IA		Enregistrement et rédaction de note médicale	Lorsque nécessaire

## 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.

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 autre 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, mais seulement à votre demande, par exemple si vous voyagez ou déménagez à l'extérieur de la province et que vous nous demandez d'envoyer une copie de votre dossier médical.

## 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 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 d'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 du Québec, veuillez utiliser le formulaire approprié disponible à l'adresse suivante : <https://www.cai.gouv.qc.ca/formulaires-et-lettres-types/pour-les-citoyens/>.
- **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 :

En tant que clinique médicale, nous n'utilisons pas les témoins de navigation.

**10. Site 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.

**11. Fournisseurs de notre parc d'équipement et soutien technique :**

La clinique médicale utilise les services de la compagnie Tech-Nic Réseau Conseil afin de la soutenir dans la gestion du parc informatique, du soutien technique, de la configuration des comptes Office 365, etc. Cette entreprise est également assujettie aux politiques de confidentialité et au respect de la Loi 25.

**12. Comment mettons-nous à jour la présente Politique sur la protection des renseignements personnel?**

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