

Politique de protection des renseignements personnels

La présente politique de protection des renseignements personnels (ci-après nommée la « **Politique** ») énonce comment la Société médicale du lac 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 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 notamment 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 à l'avis complémentaire.

1. À propos de nous

1.1. Nos coordonnées

Voici nos informations d'identification complètes :

Société médicale du lac

2377 rue Principale Ouest suite 200

Magog QC J1X 0J4

N'hésitez pas à communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels, Madame Mélissa Rodrigue 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:

protectionrenseignements@cmdl.ca

ou par la poste à l'adresse mentionnée ci-haut.

1.2. Rôles et responsabilités

Au sein de notre regroupement, chacun possède des responsabilités en fonction du rôle qu'il occupe dans la clinique. Dans le cadre de cette Politique, deux catégories de rôle divisent les membres de notre personnel, les professionnels de la santé et les membres du personnel administratifs. Voici donc comment les responsabilités sont attribuées à chacun des rôles de notre clinique :

Professionnels de la santé :

Incluant notamment les médecins, les infirmiers, et les autres professionnels faisant partie de notre regroupement.

- Analyse du dossier du patient
- Rencontre avec le patient
- Accompagnement du patient dans le cadre de ses soins de santé globale
- Suivi des demandes d'examens et de consultations
- Communication avec le patient des résultats le concernant

Membres du personnel administratif :

Incluant notamment la direction, les adjoints administratifs et les personnes responsables de la comptabilité.

- Accueil du patient et inscription à la clinique
- Mise à jour du dossier du patient
- Gestion des rendez-vous
- Gestion des dossiers administratifs afin de permettre aux professionnels de la santé d'effectuer leur travail
- Orientation du patient dans la clinique
- Réalisation de tâches pour les professionnels de la santé (envoi de demandes, envoi des correspondances avec les pharmacies, numérisation de formulaires, de notes de consultation et de résultats dans le dossier du patient, etc.)

Notre regroupement tient également à former et à sensibiliser les membres de notre personnel et nos professionnels (y compris nos étudiants et nos stagiaires) par le biais des activités suivantes :

- Formation prévue à l'embauche au sujet de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels
- Annuellement, sensibilisation au respect des renseignements confidentiels
- Au besoin, rappel, dénonciation des cas d'incident de confidentialité et mise en place des correctifs nécessaires

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>	• Par l'intermédiaire de nos secrétaires lors de l'ouverture d'un nouveau dossier (par téléphone ou en personne) • Par la RAMQ • Par le GACO si vous êtes inscrit au guichet d'accès pour un médecin de famille • Par les autres établissements de santé • Par des membres de votre famille si vous êtes mineur • Dans une communication par télécopieur (d'une pharmacie, d'une autre clinique, de l'hôpital, etc.) • Lors d'une prise de rendez-vous en ligne via le HUB ou le RVSQ • Par un site d'embauche si vous postulez pour un emploi chez nous
<i>Quels sont les renseignements personnels que nous collectons?</i>	• Nom et prénom du patient • Nom et prénom des parents du patient • Numéro d'assurance maladie (NAM) • Adresse postale • Numéro de téléphone • Adresse courriel • Pharmacie du patient • Dossier médical du patient • Dans le cadre d'un candidat pour un poste, nous recueillerons son curriculum vitae. • Pour un employé, nous demanderons ses coordonnées bancaires, son numéro d'assurance sociale, date de naissance, adresse complète.
<i>Après de qui collectons-nous vos renseignements personnels?</i>	• Principalement, auprès du patient directement • Dans le cadre d'un mineur, les renseignements pourraient être collectés auprès des autorités parentales. • Dans certains cas, par le biais d'autres organismes reliés au CIUSSS (GAP/CAP) ainsi qu'auprès des intervenants ayant eu à intervenir avec le patient. (Ex : psychoéducateur, psychologue, spécialiste etc) • Dans le cadre d'un candidat pour un poste, nous pourrions prendre des renseignements personnels sur vous auprès de références que vous nous auriez fournies et autorisées à contacter au préalable.
<i>Pourquoi collectons-nous vos renseignements personnels?</i>	• Pour confirmer l'identité du patient • Pour fournir les services adéquats et appropriés au patient. • Pour administrer le dossier patient • Afin de bien analyser une demande de candidature, si vous désirez occuper un poste chez nous
<i>Qu'arrive-t-il si vous ne consentez pas à la collecte de vos renseignements personnels?</i>	• Perte totale d'efficacité dans les soins et les services offerts au patient, notamment en ce qui a trait au traitement administratif de son dossier médical
<i>Qui aura accès à vos renseignements personnels?</i>	• Médecin responsable du dossier du patient • Tout professionnel de la santé et membre du personnel administratif qui travaille à la clinique • Gestionnaires à la facturation des médecins • Agent administratif à la RAMQ • Divers intervenants avec le consentement du patient ou selon les obligations légales tels que la SAAQ, CMQ, CNESST

	• RVSQ • Pharmacie du patient • Dossier Santé Québec • Gestionnaire si vous êtes un employé de la clinique
<i>Comment allons-nous partager vos renseignements personnels avec des tiers?</i>	• 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 et par courrier interne. • Les renseignements personnels du patient peuvent également être communiqués via le HUB à d'autres professionnels de la santé. • Des renseignements personnels pourraient être partagés en vertu d'obligations légales de la clinique. Soient au Collège des médecins du Québec, à la CNESST, SAAQ etc.
<i>Pendant combien de temps allons-nous conserver vos renseignements personnels?</i>	• Généralement, un dossier inactif d'un patient désinscrit de notre clinique peut être conservé 10 ans, toutefois, les autorités exigent que certains dossiers soient conservés à vie. • Nous conservons donc vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire selon ce que prévoit la loi applicable. Lorsque les données ne sont plus nécessaires, nous procédons à la destruction de ces renseignements.
<i>Quels sont les risques liés au traitement de vos renseignements personnels?</i>	• Risque de fuite de données • Risque de perte de renseignements • Risque d'erreurs de saisie
<i>Où allons-nous conserver vos renseignements personnels?</i>	• Dossiers informatiques : Sur le DME • Dossiers physiques : Dans des pièces fermées à clé et/ou dans des classeurs fermés à clé

4. Quels produits technologiques utilisons-nous?

Nom du logiciel	Nom du fournisseur	Utilités	Calendrier de mises à jour
Omnimed	Omnimed	Gestion des dossiers médicaux des patients	Avisé au moment de la mise à jour
RVSQ	Gouvernement du QC	Prise de RDV en ligne	Avisé au moment de la mise à jour
HUB	Pétal	Orchestrateur de RDV	Avisé au moment de la mise à jour
Dossier Santé Québec	Gouvernement du Québec	Partage sécurisé de renseignements de santé	Avisé au moment de la mise à jour
Employeur D	Desjardins	Solution paie et RH	Avisé au moment de la mise à jour
Global payments	Desjardins	Transactions par débit ou crédit	Avisé au moment de la mise à jour

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?

Les témoins de navigation utilisés par le site Web de la CMDL ne contiennent aucune information confidentielle au sujet de l'utilisateur ou de ses habitudes de navigation du site de la clinique.

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.

11. 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.