



Politique de protection des renseignements personnels

Septembre 2023

Politique de protection des renseignements personnels

La présente politique de protection des renseignements personnels (ci-après la « Politique ») énonce comment la Coopérative de santé et solidarité de la Basse-Lièvre 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 :

Coopérative de santé et solidarité de la Basse-Lièvre
620 ave Buckingham, Suite 200
Gatineau, Québec, J8L2H5
819-986-6006

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 :

07.gmfvl_coopbasselievre.ca@ssss.gouv.qc.ca

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

Au sein de notre Coopérative de santé et solidarité nous avons attribué les rôles et responsabilités comme suit :

Mme Claire Aubry, coordonnatrice

est responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisation en conformité avec l'article 3.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

En plus de ses autres fonctions, la personne responsable s'assure également que le personnel de l'organisation comprend les enjeux en matière de protection des renseignements personnels.

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 :

Lecture de la présente Politique à l'embauche et/ou arrivée d'un membre du personnel et d'un professionnel (y compris nos étudiants et stagiaires) et une révision annuelle.

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

La clinique recueille des renseignements personnels lorsqu'elle a un intérêt sérieux et légitime de le faire. Des renseignements personnels peuvent être recueillis par un formulaire PDF imprimable sur son site Internet, par entretien téléphonique, par l'entremise d'un formulaire papier ou par toute interaction entre des personnes physiques et la clinique.

La clinique recueille notamment des renseignements personnels pour la gestion des :

- a) Patients;
- b) Membres utilisateurs
- c) Membres de soutien;
- d) Médecins;

- e) Stagiaires/Étudiants;
- f) Membres du personnel;
- g) Locataires;
- h) Bénévoles;
- i) Abonnés à la liste de diffusion;
- j) Incidents, dont ceux avec de possibles répercussions sur la responsabilité civile de l'organisation ou toute personne liée à celle-ci;
- k) Demandes d'information sur les services.

<p>Comment collectons-nous vos renseignements personnels ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire papier ou PDF imprimable sur le site Web • Entretien téléphonique • Interaction entre personne physiques et la clinique • Réception de documents envoyés par un tiers (professionnels de santé, établissement de santé, pharmacie, etc.) <p>Les renseignements personnels sont systématiquement versés au dossier médical électronique pour les patients.</p>
<p>Quels sont les renseignements personnels que nous collectons?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nom, Prénom • Date de naissance • Adresse • Coordonnées • Renseignements contenus au dossier médical électronique sur votre état de santé afin d'offrir les services de santé
<p>Auprès de qui collectons-nous vos renseignements personnels?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auprès de la personne concernée • Auprès de son parent / tuteur légal • Documents acheminés par un tiers et d'autres professionnels de la santé, établissement de santé (laboratoires, hôpitaux, pharmacies, cliniques, etc) <ul style="list-style-type: none"> ○ Ces informations nous sont acheminées directement par télécopieur, poste, courriel sécurisé du Ministère de la santé et des services sociaux, via le dossier médical électronique.

<p>Pourquoi collectons-nous vos renseignements personnels?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'identité • Fournir nos services • Offrir des services en lien avec votre état de santé • Référer le patient à un consultant, un professionnel de la santé, un établissement, une clinique, etc. • Administrer les dossiers patients • Répondre aux demandes et questions • Administrer le système informatique • Protection contre les erreurs et la fraude • Surveiller et enquêter en cas d'incident et gérer les réclamations • Acquitter des obligations légales et réglementaires <p>Les renseignements personnels recueillis par la clinique sont utilisés ou communiqués aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée y consente ou que la loi l'exige. Les renseignements personnels sont principalement utilisés afin de faciliter la prestation des services, l'embauche de personnel ou toute raison détaillée lors de la collecte des renseignements personnels.</p> <p>Les renseignements personnels ne seront jamais vendus à des tiers.</p> <p>La clinique veille à ce que les renseignements personnels qu'elle détient soient à jour et exacts en vous demandant de confirmer celle-ci lors de votre contact avec un membre du personnel ou professionnels de soins.</p>
<p>Qu'arrive-t-il si vous ne consentez pas à la collecte de vos renseignements personnels?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si vous ne consentez pas à la collecte de vos renseignements personnels, la clinique respectera votre décision. • Le refus de fournir des renseignements personnels, incluant sur votre état de santé, peut mener à des limitations dans les services médicaux par manque d'informations pertinentes. • La clinique offrira les services requis dans les limites imposées par ce refus.
<p>Qui aura accès à vos renseignements personnels?</p>	<p>La catégorie de personnes qui ont accès aux renseignements personnels lorsque l'exercice de leur fonction le requiert sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnel de la clinique • Médecins

	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnels de la santé • Stagiaires/étudiants <p>La clinique exige que toute personne occupant un poste dans l'une ou l'autre de ces catégories qu'elle remplisse le <i>Formulaire d'engagement à la confidentialité</i>, à l'Annexe 1. La clinique s'assure également de prévoir les rôles et les responsabilités des membres de son personnel tout au long du cycle de vie de ces renseignements afin qu'ils comprennent comment mettre en œuvre la politique dans leur quotidien.</p>
<p>Comment allons-nous partager vos renseignements personnels avec des tiers?</p>	<p>Les professionnels de la santé partagent de vos renseignements personnels avec un tiers, soit un professionnel de la santé ou un établissement de santé, une agence de facturation RAMQ, solutions technologiques infonuagiques du MSSS.</p> <p>Une autorisation écrite et signée peut-être exigée afin d'obtenir ou transmettre des renseignements personnels auprès d'un tiers.</p> <p>La clinique requiert du tiers qu'il obtienne le consentement écrit de la personne concernée contenant les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification de la personne concernée • Identification du tiers à qui les renseignements peuvent être communiqués • Description des renseignements personnels à communiquer • Date ou période concernée des renseignements personnels à communiquer • Signature de la personne
<p>Pendant combien de temps allons-nous conserver vos renseignements personnels?</p>	<p>La clinique respecte les règles de conservation et de destruction du Code déontologie du Collège des médecins du Québec pour le dossier médical électronique du patient.</p> <p>Conformément à la loi, les renseignements personnels sont conservés au moins un (1) an après toute décision concernant la personne concernée. Les renseignements personnels faisant l'objet d'une demande d'accès ou de rectification sont conservés jusqu'à l'épuisement des recours prévus par la loi. Par ailleurs, l'organisation conserve un renseignement personnel pour la durée requise par les autorités gouvernementales auprès desquelles elle est redevable.</p> <p>Sous réserve des autres obligations légales/déontologiques quant à la conservation des dossiers que doivent respecter l'organisation et les personnes qui travaillent pour son compte, la personne concernée peut</p>

	<p>demander que tout dossier la concernant lui soit remis et que tout renseignement personnel autrement détenu par l'organisation soit détruit. La destruction de renseignements personnels peut également entraîner l'impossibilité pour l'organisation de continuer à offrir des services. Cela va de même advenant le cas où la personne concernée ne consent plus à la présente politique.</p> <p>L'organisation ne jette au rebut aucun document qui contient un renseignement personnel susceptible d'être reconstitué. Ces pièces sont détruites ou déchiquetées. À défaut, l'organisation recourt, selon le cas, au formatage, à la réécriture, au déchiquetage numérique, à la démagnétisation ou à l'écrasement des informations.</p> <p>Lorsqu'elle recueille des renseignements personnels, la clinique ne conserve que ceux qui sont nécessaires à son bon fonctionnement. La clinique est en mesure de justifier la raison pour laquelle elle requiert chaque renseignement personnel.</p>
<p>Quels sont les risques liés au traitement de vos renseignements personnels?</p>	<p>Les renseignements personnels au dossier électronique sont conservés via les serveurs de la compagnie Logiciel Infodata Inc. et sont encryptés selon les normes ministérielles du Ministère de la santé et services sociaux du Québec – Direction générale des Technologies de l'information – internet.</p> <p>Les renseignements personnels qui ne sont pas liés au dossier médical électroniques sont protégés dans des classeurs barrés, dans un fichier électronique sécurisé.</p>
<p>Comment allons-nous partager vos renseignements personnels avec des tiers?</p>	<p>Les professionnels de la santé partagent vos renseignements personnels avec un tiers, soit un professionnel de la santé ou un établissement de santé, une agence de facturation RAMQ, vos assurances, avec une autorisation formelle lors d'une consultation.</p> <p>Une autorisation écrite et signée peut-être exigée afin de transmettre ou d'obtenir des renseignements personnels auprès d'un autre professionnel de santé ou un établissement de santé.</p>

4 Quels produits technologiques utilisons-nous

Nom du logiciel	Nom du fournisseur	Utilités	Calendrier de mises à jour
OFYS	Logiciel Infodata Inc.	Dossier médical électronique	Selon les normes ministérielles du Ministère de la santé et services sociaux du Québec – Direction générale des Technologies de l'information - internet
Plateforme provinciale de soins virtuels	Ministère de la santé et services sociaux du Québec	Consultation virtuelle avec spécialistes en dermatologie et douleur chronique	Selon les normes ministérielles du Ministère de la santé et services sociaux du Québec
Service d'acheminement de formulaires informatisés et suivis de requêtes (SAFIR)	Ministère de la santé et services sociaux du Québec	Consultation virtuelle avec spécialistes	Selon les normes ministérielles du Ministère de la santé et services sociaux du Québec
Dossier santé Québec (DSQ)	Ministère de la santé et services sociaux du Québec	Consultation résultats d'imagerie et laboratoire, profil pharmacologique	Selon les normes ministérielles du Ministère de la santé et services sociaux du Québec
Rendez-vous Santé Québec (RVSQ)	Ministère de la santé et services sociaux du Québec	Obtention de rendez-vous en ligne	Selon les normes ministérielles du Ministère de la santé et services sociaux du Québec
Courriel sécurisé du ministère	Ministère de la santé et services sociaux du Québec	Envoi-réception de courriels sécurisés	Selon les normes ministérielles du Ministère de la santé et services sociaux du Québec
Téléaccès - Jeton virtuel	Ministère de la santé et services sociaux du Québec	Service d'accès à distance sécurisé par le biais d'un réseau virtuel (VPN) – au RSSS (réseau de la santé et services sociaux)	Selon les normes ministérielles du Ministère de la santé et services sociaux du Québec – Direction générale des Technologies de l'information - internet
	MS Solutions	Services TI	Selon les normes ministérielles du Ministère de la santé et services sociaux du Québec – Direction générale des Technologies de l'information - internet

Les modalités du registre sont réglementées par le Collège des médecins du Québec et les normes ministérielles du Ministère de la santé et services sociaux du Québec – Direction générale des Technologies de l'information – internet.

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.

La clinique se conforme aux normes et règlements du Collège des médecins du Québec et les normes ministérielles du Ministère de la santé et services sociaux du Québec – Direction générale des Technologies de l'information – internet pour la journalisation de l'ensemble des accès aux renseignements qu'il détient ou de toutes autres utilisations de ces renseignements par tout membre de son personnel et par tout professionnel qui exerce sa profession au sein de l'organisme, y compris par tout étudiant et tout stagiaire, de même que l'ensemble des communications de tels renseignements. Cette journalisation doit permettre de savoir quel renseignement a fait l'objet d'un accès ou autrement a été utilisé ou a fait l'objet d'une communication, qui y a accédé ou autrement l'a utilisé ou en a reçu communication ainsi que la date et l'heure de cet accès, de cette utilisation ou de cette communication.

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.

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

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

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

14 Adoption et entrée en vigueur de la présente politique

La présente politique est adoptée le : 21 septembre 2023

La présente politique entre en vigueur le : 22 septembre 2023

Annexes

ANNEXE 1 – FORMULAIRE D’ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Je, soussigné(e), suis au service de Coopérative de santé et solidarité de la Basse-Lièvre

Nom de l’organisation

à titre de _____.

Fonction ou occupation

Je déclare avoir pris connaissance de la *Politique de protection des renseignements personnels* et être informé(e) des directives et procédés d’application en vigueur.

Dans le cadre de mes fonctions, j’agis à titre de représentant de l’organisation pour l’application de la *Politique de protection des renseignements personnels* et j’assure la confidentialité des renseignements personnels auxquels j’ai accès conformément à cette politique et aux directives et procédés d’application en vigueur.

Je comprends qu’une contravention à cet engagement peut entraîner des sanctions de nature disciplinaire incluant le congédiement et m’expose à des recours civils et pénaux.

À la fin de mon lien d’emploi, je maintiens cet engagement de confidentialité.

Date : _____

Nom en lettres moulées

Signature

ANNEXE 2 – CONTENU DE L'AVIS À LA CAI EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ

L'avis à la CAI contient :

- Le nom et NEQ de l'organisation;
- Le nom de la personne responsable de la protection des renseignements personnels;
- Une description des renseignements personnels visés par l'incident (si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description);
- Une brève description des circonstances de l'incident (et, si elle est connue, sa cause);
- La date ou la période où l'incident a eu lieu (et, si elle est inconnue, une approximation);
- La date ou la période au cours de laquelle l'organisation a pris connaissance de l'incident;
- Le nombre de personnes concernées par l'incident et, parmi celles-ci, le nombre de résidents québécois (ou, s'ils ne sont pas connus, une approximation de ces nombres);
- Une description des éléments qui amènent l'organisation à conclure qu'il existe un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées;
- Les mesures que l'organisation a prises ou entend prendre afin d'aviser les personnes concernées (y compris la date où les personnes ont été avisées ou le délai d'exécution envisagé);
- Les mesures que l'organisation a prises ou entend prendre à la suite de la survenance de l'incident (y compris la date ou la période où les mesures ont été prises ou le délai d'exécution envisagé);
- Le cas échéant, une mention précisant qu'une personne ou un organisme situé à l'extérieur du Québec exerçant des responsabilités similaires à la CAI a été avisé de l'incident.

L'information transmise dans l'avis doit être mise à jour en cas de changements ultérieurs.

ANNEXE 3 – CONTENU DE L'AVIS AUX PERSONNES CONCERNÉES EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ

L'avis aux personnes concernées contient :

- Une description des renseignements personnels visés par l'incident (si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description);
- Une brève description des circonstances de l'incident;
- La date ou la période où l'incident a eu lieu (et, si elle est inconnue, une approximation);
- Une brève description des mesures que l'organisation a prises ou entend prendre à la suite de la survenance de l'incident, afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé;
- Les mesures que l'organisation suggère à la personne concernée de prendre afin de diminuer le risque qu'un préjudice lui soit causé ou afin d'atténuer un tel préjudice;
- Les coordonnées permettant à la personne concernée de se renseigner davantage relativement à l'incident;

L'avis peut être public si :

- Le fait de transmettre l'avis est susceptible de causer un préjudice accru à la personne concernée;
- Le fait de transmettre l'avis est susceptible de représenter une difficulté excessive pour l'organisation;
- L'organisation n'a pas les coordonnées de la personne concernée;
- L'organisation ne se trouve pas dans l'un des trois cas énoncés ci-haut, mais veut informer les personnes concernées rapidement sans pour autant négliger de leur transmettre un avis directement par la suite.

ANNEXE 4 – CONTENU DU REGISTRE DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

- Le numéro d'incident (à titre de référence à l'interne);
- Une description des renseignements personnels visés par l'incident (si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description);
- Une brève description des circonstances de l'incident;
- La date ou la période où l'incident a eu lieu (et, si elle est inconnue, une approximation);
- La date ou la période au cours de laquelle l'organisation a pris connaissance de l'incident;
- Le nombre de personnes concernées par l'incident (ou, s'il n'est pas connu, une approximation de ce nombre);
- Une description des éléments qui amènent l'organisation à conclure qu'il existe un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées;
- Les dates de transmission des avis à la CAI et aux personnes concernées ainsi qu'une mention indiquant si des avis publics ont été donnés par l'organisation et la raison pour laquelle ils l'ont été, le cas échéant;
- Une brève description des mesures prises par l'organisation, à la suite de la survenance de l'incident, afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé.

Les renseignements contenus au registre doivent être tenus à jour et conservés pendant une période minimale de cinq ans après la date ou la période au cours de laquelle l'organisation a pris connaissance de l'incident.