

POLITIQUE	Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels		POL-23-05-1
Référence à une politique : <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Date de rédaction : 2023-09-22	Date de mise en vigueur : 2023-09-22	Date de révision : Prochaine date de révision : 2024-09-22

## INTRODUCTION

Cette politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels est mise en place dans le cadre de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1). Elle s'inscrit aussi dans le cadre d'une Politique de gouvernance sur les meilleures pratiques visant à encadrer la détention et la protection des renseignements personnels.

Clinique médicale des Collines Inc. (ci-après la « Clinique ») est une entreprise dans le domaine de la santé. La clinique est aussi connue sous le nom de GMF des Collines (groupe de médecins de famille). La Clinique regroupe différents professionnels de la santé, dont leur pratique est également régie par leur propre code de profession, de déontologie ou d'éthique.

Clinique médicale des Collines Inc. prend des mesures raisonnables de sécurité afin d'assurer la sécurité des renseignements personnels collectés, communiqués, conservés ou détruits, compte tenu de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

## BUT DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels (ci-après la « Politique ») énonce comment la Clinique recueille, utilise, communique, conserve et détruit les renseignements personnels. En ce qui concerne les dossiers médicaux, la Politique s'applique au moment de recueillir les renseignements personnels des patients, peu importe la manière (en personne, au téléphone, sur le site web de la Clinique ou par le biais de formulaires). En acceptant cette politique ou en fournissant des renseignements personnels après avoir eu l'opportunité de consulter la Politique ou tout autre avis complémentaire, les patients acceptent que leurs renseignements personnels soient traités conformément à la Politique et l'avis complémentaire.

Cette politique est mise à jour régulièrement afin de refléter les changements dans les processus d'affaires de la Clinique ou dans la loi.

## RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

### Définition des renseignements personnels

Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier directement ou indirectement. Voici quelques exemples :

- Informations sur la santé : antécédents personnels et familiaux, informations sur les diagnostics et les plans de traitement, résultats d'examens médicaux, etc.
- Informations sur la vie privée : nom, adresse et coordonnées, date de naissance, etc.
- Informations financières : renseignements bancaires, achats et revenus, etc.

### Cycle de vie d'un renseignement personnel

- Collecte
- Utilisation
- Communication
- Conservation
- Destruction

### Définition d'un incident de confidentialité

Un incident de confidentialité est défini par :

- Un accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel ;
- Une utilisation non autorisée par la loi à un renseignement personnel ;
- Une communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ;
- La perte ou toute autre atteinte à la protection d'un renseignement personnel.

Lorsqu'un incident de confidentialité est rapporté, la personne responsable de la protection des renseignements personnels analyse la situation, établit le risque de préjudice (en fonction de la sensibilité des données concernées, des conséquences possibles de leur utilisation et de la probabilité de leur utilisation à des fins néfastes) et assure le suivi pendant tout le processus. Une grille d'analyse est utilisée, et les incidents sont notés dans un registre prévu à cet effet. La Commission de l'accès à l'information (CAI) est avisée de ces incidents au besoin ou lorsque pertinent.

## RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AU SEIN DE L'ENTREPRISE

La personne responsable de la protection des renseignements personnels pour Clinique médicale des Collines Inc. est la propriétaire et directrice médicale, Dr Valérie Joannisse. La personne déléguée à cette fonction est la gestionnaire Mme Julie Latour.

## Coordonnées de la Clinique

Clinique médicale des Collines Inc.  
200-895 Riverside  
La Pêche (Wakefield), Québec  
J0X 3G0

Site internet : [www.cliniquecollines.ca](http://www.cliniquecollines.ca)

Téléphone : 819-459-2209

Télécopieur : 819-459-2203

Adresse courriel pour joindre la personne responsable de la protection des renseignements personnels : [07.gmf\\_collines\\_protection-renseignements@ssss.gouv.qc.ca](mailto:07.gmf_collines_protection-renseignements@ssss.gouv.qc.ca).

La Politique est disponible sur le site internet de la Clinique au [www.cliniquecollines.ca](http://www.cliniquecollines.ca).

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS MEMBRES DE L'ÉQUIPE EN LIEN AVEC LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tous les membres de l'équipe de la Clinique sont concernés par la Politique, et doivent l'appliquer au quotidien. Leur formation est assurée au moment de la mise en application de la Politique, puis lors de sa révision annuelle, ainsi qu'au moment de l'entrée en fonction des employés et des professionnels de la santé ou en début de stage pour les stagiaires, externes et résidents. Les sujets abordés lors des formations concernent entre autres la confidentialité, la loi sur la protection des renseignements personnels et la sécurité des données.

### Directrice médicale, médecin responsable du GMF, responsable de la protection des renseignements personnels

- Veiller à assurer la mise en place, l'application et le respect de la présente Politique ;
- Veiller à assurer la mise en place, l'application et le respect de l'ensemble des politiques et procédures entourant la gouvernance sur les meilleures pratiques visant à encadrer la détention et la protection des renseignements personnels :
  - Politique de gestion des incidents de confidentialité
    - Grille d'analyse des signalements ou des plaintes en lien avec la protection des renseignements personnels
    - Grille d'analyse des incidents de confidentialité
    - Registre des incidents de confidentialité
  - Politique de traitement des plaintes
  - Politique de conservation et de destruction des dossiers
  - Déclaration d'engagement
  - Guide sur la télémédecine et les communications par voie électronique

- Politique « Tolérance zéro »
- Sensibiliser les membres de l'équipe de la Clinique aux meilleures pratiques concernant la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

## **Gestionnaire, coordonnatrice GMF, déléguée à la protection des renseignements personnels**

- Assister la directrice médicale et responsable de la protection des renseignements personnels dans la mise en œuvre, l'application et la révision de la présente Politique et des politiques et procédures entourant la gouvernance sur les meilleures pratiques visant à encadrer la détention et la protection des renseignements personnels ;
- S'assurer de la formation des employés, des professionnels de la santé et des stagiaires en lien avec la présente Politique et les politiques et procédures entourant la gouvernance sur les meilleures pratiques visant à encadrer la détention et la protection des renseignements personnels ;
- S'assurer de l'engagement des employés et du maintien de la formation continue en matière de confidentialité ;
- Tenir un registre des incidents de confidentialité et assurer les suivis relatifs aux incidents de confidentialité, incluant les avis aux personnes concernées et à la Commission de l'accès à l'information ;
- Tenir les dossiers d'employés, les dossiers professionnels et les dossiers à visée administratives en respectant la présente Politique et les politiques et procédures entourant la gouvernance sur les meilleures pratiques visant à encadrer la détention et la protection des renseignements personnels ;
- Appliquer tous les rôles relatifs au personnel administratif, le cas échéant ;
- Respecter les mesures de protection des renseignements personnels ;
- Aviser le responsable de la protection des renseignements personnels de tout incident de confidentialité.

## **Médecins**

- Recueillir les informations pertinentes dans le cadre de leur pratique et gérer les informations médicales ou psychosociales en respectant l'aspect sensible et confidentiel de ces données ;
- Déterminer si les renseignements personnels de nature médicale ou en lien avec la santé peuvent être divulgués à la personne concernée ou à une personne désignée ;
- Respecter les mesures de protection des renseignements personnels ;
- Respecter les mesures en lien avec la confidentialité de leur ordre professionnel ;
- Se conformer à leur code de déontologie et d'éthique professionnelle ;
- Aviser le responsable de la protection des renseignements personnels de tout incident de confidentialité.

## Professionnels de la santé (infirmières praticiennes spécialisées, infirmières, pharmacien, travailleur social, etc)

- Recueillir les informations pertinentes dans le cadre de leur pratique et gérer les informations médicales ou psychosociales en respectant l'aspect sensible et confidentiel de ces données ;
- Respecter les mesures de protection des renseignements personnels ;
- Respecter les mesures en lien avec la confidentialité de leur ordre professionnel ;
- Se conformer à leur code de déontologie et d'éthique professionnelle ;
- Aviser le responsable de la protection des renseignements personnels de tout incident de confidentialité.

## Personnel administratif (secrétaire-réceptionniste)

- Recueillir les informations personnelles pertinentes dans le cadre des visites médicales ou psychosociales et en assurer la mise à jour ;
- Recueillir les informations de santé pertinentes relatives à l'attribution de rendez-vous, dans l'optique de diriger le patient au bon professionnel, particulièrement dans le contexte de l'accès adapté ;
- Accéder aux sections appropriées du dossier médical afin de répondre aux demandes des patients et des professionnels de la santé, sans consulter les informations non requises à leur travail ;
- Gérer les rendez-vous médicaux ou psychosociaux ;
- Communiquer avec la clientèle tout en assurant la confidentialité des informations transmises ;
- Respecter les mesures de protection des renseignements personnels ;
- Signer un engagement de confidentialité au moment de l'embauche ;
- Aviser le responsable de la protection des renseignements personnels de tout incident de confidentialité.

## Stagiaires, externes et résidents

- Se conformer aux attentes de bonne pratique dans le cadre de leur stage et à leur code de déontologie et d'éthique professionnelle, lorsque applicable ;
- Recueillir les informations pertinentes dans le cadre de leur pratique et gérer les informations médicales ou psychosociales en respectant l'aspect sensible et confidentiel de ces données ;
- Respecter les mesures de protection des renseignements personnels ;
- Respecter les mesures en lien avec la confidentialité de leur ordre professionnel ;
- Aviser le responsable de la protection des renseignements personnels de tout incident de confidentialité.

## COLLECTE DE DONNÉES, UTILISATION, CONSERVATION, COMMUNICATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES DOSSIERS MÉDICAUX

Toute personne qui fournit des renseignements personnels consent à leur utilisation et à leur communication aux fins visées prévues. Le consentement doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques ; il est valide pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

### **Nécessité des renseignements personnels, renseignements personnels recueillis et sources**

Les données concernant des renseignements personnels ne sont recueillies que si elles sont nécessaires pour le dossier médical, et pertinentes pour la prestation des soins et services requis. Les renseignements recueillis le sont auprès de la personne concernée, ou de son représentant légal ou d'un tiers en cas d'autorisation de la personne ou si la loi l'autorise. La source des renseignements recueillis auprès d'un tiers est documentée, le cas échéant. Il peut aussi arriver que des renseignements soient recueillis par le biais de formulaires ou de questionnaires.

Voici les renseignements personnels que la Clinique inscrit au dossier médical :

- Nom, prénom ;
- Date de naissance ;
- Sexe à la naissance ;
- Numéro d'assurance maladie ;
- Coordonnées (adresse, numéro de téléphone, courriel), ainsi que le mode préféré pour les communications ;
- Nom et coordonnées des tuteurs légaux ou mandataires, si applicable ;
- Nom et coordonnées d'un contact en cas d'urgence (sur accord de la personne concernée) ;
- Informations de santé et données médicales (elles sont consignées au dossier par un professionnel de la santé au moment d'une visite médicale ou psychosociale) ;
- D'autres renseignements personnels (ex : dénomination, genre, race, religion) peuvent être consignés au besoin ou sur demande de la personne concernée.

Au moment de recueillir les renseignements personnels auprès de la personne concernée, celle-ci sera informée sur demande des fins pour lesquelles les renseignements sont recueillis, des moyens utilisés pour les recueillir, des droits d'accès et de rectification prévus par la loi ainsi que du droit de retirer son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements.

Avec le consentement de la personne concernée, la Clinique peut demander les renseignements médicaux pertinents auprès des institutions de santé ou fournisseurs de soins et de services médicaux et psychosociaux avec qui elle fait ou a fait affaire. Un formulaire d'autorisation de transmission des renseignements conforme aux politiques en vigueur est alors utilisé.

Il est aussi possible pour les professionnels de la santé de consulter des plateformes gouvernementales pour collecter certains renseignements, tel que le Dossier Santé Québec (DSQ) pour les résultats d'examen médicaux et la liste pharmacologique, ou le Registre de vaccination du Québec (RVQ) pour la liste des immunisations. Il arrive parfois qu'un professionnel de la santé ou qu'un membre de l'équipe administrative doive consulter une plateforme gouvernementale (tel que la Régie d'assurance maladie du Québec (RAMQ)) pour valider l'inscription auprès d'un professionnel de la santé.

Aucun renseignement bancaire ou financier n'est collecté au dossier médical.

## Utilisation des renseignements personnels

Les renseignements recueillis permettent de vérifier l'identité des patients, de fournir des soins aux patients, d'administrer le dossier des patients et de répondre aux demandes et aux questions des patients. Si un patient ne consent pas à la collecte de données et de renseignements personnels, il se pourrait que la prestation de soins ou de services médicaux ou psychosociaux soit limitée ou de moindre qualité ou ne soit pas possible.

## Autorisation d'accès aux renseignements personnels, consentement et communications

Seules les personnes autorisées par la Clinique et les professionnels de santé de la Clinique ont accès aux renseignements personnels recueillis. Chaque accès est documenté par une journalisation intégrée au système informatique.

Le consentement implicite d'un patient peut généralement permettre aux professionnels de la santé de partager l'information au sein du cercle de soins ; les professionnels de la santé devant connaître les renseignements pour la prestation des soins en font partie. Le consentement explicite devrait être obtenu lorsqu'un professionnel de la santé doit communiquer des renseignements contenus dans un dossier médical d'un patient :

- À un tiers ne faisant pas partie du cercle de soins (ex : une compagnie d'assurance ou un employeur) et qui n'est pas un mandataire du professionnel de la santé ;
- Si l'information est utilisée dans un but autre que le traitement du patient et que sa communication n'est pas permise ou requise par la loi.

En l'absence d'un patient, les renseignements personnels ne sont pas communiqués à une tierce personne, sauf sur demande explicite ou sur autorisation dument conforme ou si la loi le prescrit. Le consentement est considéré implicite lorsqu'un proche accompagne un patient lors d'une consultation, ou encore lorsqu'un formulaire à compléter est remis directement par le patient.

En général, les patients ont le droit d'accéder à leurs propres renseignements sur la santé. Sur demande, la personne concernée aura accès aux informations sur les renseignements personnels recueillis auprès d'elle, les catégories de personnes ayant accès à ces renseignements au sein de la Clinique, la durée de conservation de ces renseignements et les coordonnées de la personne responsable de la protection des renseignements personnels ou de la gestionnaire. De plus, si les

renseignements concernent des informations à caractère médical ou psychosocial, le professionnel de la santé responsable du dossier médical peut avoir à confirmer que les renseignements peuvent être transmis à la personne concernée ou au tiers sans créer de préjudice.

Les professionnels de la santé de la Clinique peuvent momentanément refuser l'accès au dossier médical s'il peut en résulter un préjudice grave pour la santé de la personne concernée. Il en revient ensuite au professionnel de la santé de déterminer le moment où la consultation du dossier pourra être faite et en aviser la personne concernée.

La Clinique ou le professionnel de santé peut refuser de communiquer des renseignements lorsque la divulgation risquerait de nuire à une enquête ou d'avoir un effet sur une procédure judiciaire, tel que prévu par la loi. De plus, si des renseignements contenus dans un dossier concernent un tiers, la Clinique ou le professionnel de santé doit refuser de donner communication lorsque la divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur ce tiers ou l'existence d'un tel renseignement et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers, à moins qu'il ne consente à sa communication ou qu'il ne s'agisse d'un cas d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée.

Des particularités s'appliquent aussi lorsqu'il s'agit de donner communication d'un renseignement personnel au liquidateur de la succession, au bénéficiaire d'une assurance-vie ou d'une indemnité de décès, à l'héritier ou au successible.

En cas de décès, le conjoint, les ascendants ou les descendants directs de la personne décédée ont le droit de recevoir communication des renseignements relatifs à la cause du décès, à moins que la personne décédée n'ait consigné par écrit à son dossier un refus de transmettre de telles informations. Les personnes liées par le sang, malgré un refus de la personne décédée concernant la transmission des informations relatives à la cause du décès, ont le droit de recevoir communication des renseignements contenus dans son dossier relatifs à l'existence d'une maladie génétique ou d'une maladie à caractère familial.

Certains renseignements personnels sont communiqués à d'autres professionnels de la santé impliqués dans les soins et services aux patients, notamment (mais non exclusivement) au moment de faire une demande de consultation spécialisée, d'envoyer une prescription à une pharmacie communautaire, de faire une référence pour des soins ou des services de santé ou psychosociaux, etc. Ces communications peuvent se faire verbalement, par écrit, par fax ou par faxweb, par la poste ou par le biais d'un courriel sécurisé.

Selon les cas prévus par la loi, ou sur demande de la personne concernée, il peut aussi arriver que des renseignements personnels soient communiqués à des tiers ; en ces cas, la Clinique prendra toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité des données lorsqu'elles sont transférées, incluant à l'extérieur du Québec si requis.



En cas de risque sérieux de mort ou de blessures graves (ex : disparition, acte de violence, tentative de suicide, menaces contre une personne ou un groupe de personne et que la menace inspire un sentiment d'urgence), la Clinique pourra communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée, en vue de protéger une personne ou un groupe de personnes ; le tout se fera dans le respect de la loi et seulement les renseignements nécessaires seront communiqués. Les renseignements seront alors communiqués à la personne ou au groupe de personnes exposées, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours. De plus, sur demande des forces de l'ordre, il pourrait y avoir communication de renseignements personnels au directeur des poursuites criminelles et pénales ou à une personne ou un groupe de personnes chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois lorsque le renseignement personnel est nécessaire aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi applicable au Québec.

Il peut aussi y avoir communication de renseignements personnels 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 :

- Le corps de police intervient à la demande de la Clinique ou d'un professionnel de la santé pour apporter de l'aide ou du soutien dans le cadre de services fournis par la Clinique à une personne ;
- La Clinique ou un professionnel de la santé agit en concertation ou en partenariat avec le corps de police dans le cadre de pratiques mixtes d'intervention psychosociales et policières.

Une personne âgée de moins de 14 ans ne peut exiger d'être informée de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement de nature médicale ou psychosociale la concernant qui est contenu dans un dossier sur elle sauf par l'intermédiaire de son procureur dans le cadre d'une procédure judiciaire. Ceci n'affecte pas les communications normales entre un professionnel de la santé et des services sociaux et son patient, ni le droit d'accès du titulaire de l'autorité parentale.

L'accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier est gratuit pour la personne concernée. Toutefois, des frais raisonnables peuvent être exigés du requérant pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements. La Clinique se base sur la grille tarifaire de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (FMOQ) afin de déterminer ces frais ; la grille tarifaire de la Clinique est affichée dans les lieux physiques de l'entreprise.

Par ailleurs, tel que prévu selon la loi, il arrive que nos fournisseurs aient accès à certains renseignements personnels dans le cadre de leur offre de services à la Clinique. La Clinique s'assure de faire affaire avec des fournisseurs reconnus et qui ont eux-mêmes une politique de protection des renseignements personnels.

La clinique ou le professionnel de santé doit donner un accès à de telles informations dans un délai de 30 jours après la réception de la demande d'accès aux renseignements personnels. Si un refus d'accès aux données ou un refus de rectification a lieu, la personne concernée doit être avisée par écrit ; le refus doit être motivé, et le demandeur doit être avisé de ses recours.

## Conservation des renseignements personnels

Les renseignements personnels recueillis pour un dossier médical sont conservés dans celui-ci. La Clinique utilise et conserve les renseignements personnels pour la durée de prestation des soins et des services. Les délais sont conséquents au calendrier de conservation, lequel est conçu en fonction des obligations légales et des meilleures pratiques.

Le support utilisé pour la conservation des dossiers est électronique. Le développeur est MEDFAR Solutions Cliniques, et le logiciel de dossiers médicaux électroniques utilisé est Myle ; ce logiciel fait partie de la liste des logiciels homologués par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS). La politique relative à la protection des renseignements personnels de développeur de logiciel peut être consultée sur sa page web (<https://medfarsolutions.com/fr/politique-de-confidentialite/>). Ce logiciel dispose aussi d'une messagerie sécurisée pour les envois de documents et de dossiers aux patients, et permet l'utilisation d'un Portail patient pour la prise de rendez-vous. Ce portail a son propre formulaire de consentement que l'utilisateur doit lire et accepter avant la première utilisation de la plateforme (« Termes et conditions du Portail patient de Clinique médicale des Collines »).

Les documents sur format papier ou sur un support externe (ex : rapports de consultation ou de résultats, dossiers antérieurs, formulaires, etc) reçus pour les dossiers médicaux sont numérisés et conservés dans ceux-ci. Leurs supports physiques sont ensuite détruits selon la procédure de destruction des documents confidentiels. Si des documents sur format papier ou sur un support externe doivent être fournis au patient, ils sont entre temps conservés dans une zone prévue à cet effet avec un accès restreint.

Les communications ou les documents reçus par voie électronique (courriels, fax) sont conservés au dossier ; il n'existe pas de copie électronique puisque l'envoi d'origine est effacé au moment de sa mise au dossier. Les communications envoyées par les patients par courriel concernant leur dossier médical ne sont pas encouragées en raison du risque posé à la protection des renseignements personnels ; ces courriels sont versés au dossier médical également. Les communications sortantes vers le patient envoyées par le Portail sont accessibles dans le dossier médical, et celles par courriel sont aussi consignées au dossier médical.

Il n'y a aucun enregistrement des consultations avec les professionnels de la santé, incluant lorsqu'il y a des téléconsultations (téléphoniques ou par vidéo).

## **Destruction des renseignements personnels**

Concernant les dossiers médicaux, la Clinique se conforme aux lois en vigueur et aux meilleures pratiques en matière de conservation et de destruction des dossiers médicaux.

L'obligation minimale est de conserver les dossiers pour une période d'au moins 5 ans après la dernière inscription ou insertion au dossier. Après cette période, le dossier peut être considéré inactif et peut être détruit. Par contre, les établissements qui détiennent certains documents doivent les conserver (en format papier ou numérique) pendant 5 ans après le décès ou 100 ans après la création de la pièce, selon la durée la plus courte. Voici des exemples qui pourraient concerner la Clinique : feuille sommaire, rapport de consultation, rapport de radiologie interventionnelle, rapport d'anatomopathologie, rapport d'endoscopie, protocole opératoire, dossier obstétrical, dossier de naissance, dossier psychiatrique, etc.

Les dossiers médicaux électroniques sont conservés via la plateforme de Myle. Il n'y a pas de destruction active de dossiers médicaux électroniques. Advenant que ce soit le cas dans le futur, ou qu'il y ait archivage de certains dossiers, cette destruction ou cet archivage respectera les lois en vigueur en matière de conservation et de destruction des dossiers médicaux.

Si un patient désire que ses données soient détruites, il doit en faire la demande explicite. La personne responsable de la protection des renseignements personnels, après analyse de la demande, pourra la transférer au fournisseur du logiciel des dossiers médicaux électroniques.

Les documents sur format papier ou sur support externe sont détruits une fois la numérisation et la mise au dossier complétée (voir section ci-dessus).

Les documents sur format papier non réclamés par le patient ou la personne concernée après une période de 3 mois seront détruits (sauf avis contraire du professionnel de la santé qui a produit le document), après 2 avis (par message au Portail patient, par message téléphonique ou par courriel), et une copie sera conservée au dossier médical électronique, ainsi qu'une trace des avis envoyés par le personnel administratif.

La destruction se fait selon la procédure de destruction des documents confidentiels, soit par déchiquetage, soit par entente avec une compagnie de destruction des documents confidentiels qui répond aux normes de sécurité en la matière. Si les documents ne sont pas immédiatement détruits, ils sont conservés dans la zone prévue à cet effet et qui a un accès restreint.

## **Mécanismes de sécurité et de protection des renseignements personnels**

Les employés et les professionnels de la santé de la Clinique sont tenus au respect des renseignements personnels et à la confidentialité et s'engagent en ce sens. La Clinique suit les standards de sécurité dans son secteur d'activités. Il y a en place des mesures de protection physiques, techniques, informatiques et administratives.

Chaque utilisateur du logiciel donnant accès à une ouverture de session informatique et aux dossiers médicaux électroniques possède un nom d'utilisateur et un mot de passe qui lui sont propres et qui sont requis lors de chaque connexion, pour chacun des logiciels. De plus, le site web pour la connexion au logiciel de dossiers médicaux électroniques est sécurisé. Les mots de passe peuvent être réinitialisés sur demande d'un administrateur du logiciel ou sur une base régulière préétablie.

La sécurité des données, une fois consignées au dossier médical, est du ressort du développeur MEDFAR Solutions Cliniques. Ce logiciel répond aux exigences du Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) en matière de sécurité des données. Les renseignements obtenus à l'aide du logiciel sont hébergés au Canada, au Québec et en Ontario.

Les professionnels de la santé de la Clinique utilisent également les outils de travail Dossier Santé Québec (DSQ) et Registre de vaccination du Québec (RVQ) ; chaque professionnel de la santé qui accède au DSQ ou au RVQ possède une clé ou un jeton qui permet de l'identifier et de journaliser ses accès. Les informations liées aux résultats d'examen médicaux, de vaccination, de médication peuvent être échangées de manière bidirectionnelle entre le logiciel de dossiers médicaux électroniques et le DSQ, ainsi que le RVQ. De plus, pendant le processus de soins, il y a échange de certains renseignements personnels avec des organismes gouvernementaux tel que la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) ou le système de gestion de rendez-vous Rendez-vous Santé Québec (RVSQ), et tel que prévu selon la loi.

Les médecins sont rémunérés par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) pour les actes couverts au sens de la loi. Ils utilisent parfois un logiciel de facturation médicale qui est intégré au logiciel de dossiers médicaux électroniques (ex : Facturation.net) ; l'utilisation de ces plateformes de facturation médicale est aussi contrôlée avec un nom d'utilisateur et un mot de passe, et ces plateformes ont leurs propres règlements quant à la protection des renseignements personnels. Chaque médecin est individuellement responsable de la protection des renseignements personnels au moment d'effectuer sa facturation, et le choix de la méthode de facturation ou de l'agence de facturation est à la discrétion du professionnel.

La Clinique n'utilise actuellement pas de technologie qui prend des décisions de manière automatisée basées sur les renseignements personnels. Toutefois, il se peut que des professionnels de la santé intègrent ce genre d'outil dans leur pratique individuelle ; ils sont alors responsables de l'utilisation d'un tel outil et de la protection des renseignements personnels impliqués, mais doivent en aviser la Clinique et la personne responsable de la protection des renseignements personnels, qui doit alors s'assurer que l'utilisation de tels outils respectent les politiques internes en vigueur. Par ailleurs, le personnel administratif peut utiliser des outils d'analyse des besoins des patients au moment d'offrir un rendez-vous, et devoir poser quelques questions relatives à des renseignements personnels (ex : raison de consultation, présence de certains symptômes, etc), dans un processus d'accès adapté et afin de diriger le patient à la bonne ressource professionnelle et au bon moment.

La Clinique utilise aussi des logiciels de sécurité (antivirus, pare-feu), et a un contrat de service pour l'entretien et la surveillance de son réseau interne.

Lors de transactions financières impliquant des renseignements personnels, par exemple pour acquitter des factures pour des formulaires médicaux, le patient se voit toujours offrir le choix de différentes méthodes de paiement. La Clinique offre le service de paiement interac ou par carte de crédit, et le paiement interac peut être effectué à distance également. La Clinique ne collecte ni ne conserve aucune information bancaire des patients aux dossiers médicaux électroniques, ni ailleurs.

La Clinique s'engage à maintenir un haut degré de confidentialité en intégrant les innovations technologiques permettant la surveillance et la confidentialité des échanges et des transactions, s'il y a lieu. Malgré toutes les mesures de sécurité mises en place et la formation des membres de l'équipe, il n'en demeure pas moins que la Clinique n'est pas complètement à l'abri de piratage, de fraude ou d'erreur de la part des employés ou des professionnels de santé.

En cas d'inquiétude sur la protection des renseignements personnels, ou en cas d'incident de confidentialité, il faut en aviser la personne responsable de la protection des renseignements personnels tel qu'indiqué ci-dessus. Il est préférable de faire toute requête par écrit, en incluant la date de l'événement ou de la situation, le nom et les coordonnées de la personne concernée ou celles du plaignant (selon le cas), une brève description de l'événement ou de la situation et le motif du signalement ou de la plainte.

En cas de fuite de données, la Clinique communiquera avec les personnes concernées ou un avis sera publié sur la page web de la Clinique.

### ***Mesures de sécurité en lien avec la page web et les réseaux sociaux***

La Clinique ne recueille directement aucun renseignement personnel via sa page web. La Clinique a une entente de service pour la surveillance et la sécurité de sa page web.

La Clinique n'utilise pas de témoins de navigation (« cookies ») sur sa page web, et ne fait pas de profilage ni de localisation.

Des liens vers d'autres sites ou articles utiles peuvent être disponibles sur la page web de la Clinique. Le contenu intégré depuis d'autres sites se comporte de la même manière que si le visiteur se rendait sur ce site ; ces sites web pourraient collecter des données en lien avec des renseignements confidentiels et utiliser des témoins de navigation. Des liens internet ayant trait à la prestation des soins et services peuvent aussi être proposés par les employés ou les professionnels de la santé de la Clinique. La Clinique ne peut être tenue responsable de ce qui peut en découler.

La Clinique gère une page Facebook professionnelle qui a pour but d'informer les utilisateurs des coordonnées de contact, des heures d'ouverture ou de la modification de celles-ci, des mises à jour en lien avec la gestion des rendez-vous, des événements en lien avec l'entreprise, etc. Aucun renseignement de nature personnelle, sensible ou confidentielle n'est publiée sur cette page. La fonction de messagerie est désactivée et n'est pas utilisée ; aucun utilisateur ne peut contacter la Clinique via ce réseau social. Facebook a sa propre politique et formulaire de consentement que chaque utilisateur est libre d'accepter ; la Clinique ne peut être tenue responsable de ce qui peut en découler.

### *Résumé des produits technologiques utilisés par la Clinique en lien avec la gestion des dossiers médicaux*

Nom du logiciel	Nom du fournisseur ou du développeur	Utilités	Calendriers de mises à jour
Myle	MEDFAR Solutions Cliniques	Dossiers médicaux électroniques et composantes associées	Mises à jour automatiques du logiciel
Outlook et suite Microsoft	Microsoft	Communications Travail administratif	Mises à jour automatiques du logiciel
Facturation.net	Groupe Purkinje	Services professionnels de facturation médicale	Mises à jour automatiques du logiciel
DSQ	Gouvernement du Québec	Accès aux résultats d'examens médicaux de laboratoire et d'imagerie, accès à la liste pharmacologique	NA
RVQ	Gouvernement du Québec	Accès au registre de vaccination ou inscription de vaccination	NA
NA	Groupe DL solutions informatiques	Sécurité informatique, sécurité du réseau, fournisseur de l'antivirus et du pare-feu	Mises à jour automatiques des logiciels
NA	Écolead communications	Sécurité de la page web, surveillance des logiciels malveillants, vérification de la disponibilité du site	Sauvegardes journalières, mises à jour mensuelles

D'autres logiciels à visée administrative sont utilisés par la direction, la gestionnaire et le personnel administratif. Ceux-ci ne contiennent pas de données confidentielles en lien avec les dossiers médicaux, et leur utilisation se fait en conformité avec la Politique de gouvernance sur les meilleures pratiques visant à encadrer la détention et la protection des renseignements personnels de la Clinique.

D'autres logiciels à visée administrative sont utilisés par certains professionnels de la santé et sont régis par leur employeur, le Centre intégré de Santé et Services Sociaux de l'Outaouais (CISSSO). Ils ne font donc pas l'objet de cette Politique. Il est possible de se référer à la politique de protection des renseignements personnels du CISSSO au besoin.

## **COLLECTE DE DONNÉES, UTILISATION, CONSERVATION, COMMUNICATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES DOSSIERS À VISÉE ADMINISTRATIVE**

Toute personne qui fournit des renseignements personnels consent à leur utilisation et à leur communication aux fins visées prévues. Le consentement doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques ; il est valide pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

### **Nécessité des renseignements personnels, renseignements personnels recueillis et sources**

Les données concernant des renseignements personnels ne sont recueillies que si elles sont nécessaires. Les renseignements recueillis le sont auprès de la personne concernée seulement.

Voici les renseignements personnels que la Clinique inscrit au dossier des employés ou au dossier professionnel :

- Nom, prénom ;
- Date de naissance ;
- Numéro d'assurance sociale (pour les employés) ;
- Coordonnées (adresse, numéro de téléphone, courriel) ;
- Nom et coordonnées d'un contact en cas d'urgence (sur accord de la personne concernée) ;
- Coordonnées bancaires (pour les employés ou les fournisseurs de services) ;
- Numéro de permis de pratique de l'ordre professionnel si applicable ;
- Preuve d'assurance responsabilité des professionnels si applicable.

### **Autorisation d'accès aux renseignements personnels, consentement et communications**

Seules les personnes autorisées par la Clinique, incluant le service de paie si applicable, ont accès aux renseignements personnels recueillis.

Par ailleurs, tel que prévu selon la loi, il arrive que nos fournisseurs aient accès à certains renseignements personnels dans le cadre de leur offre de services à la Clinique. La Clinique s'assure

de faire affaire avec des fournisseurs reconnus et qui ont eux-mêmes une politique de protection des renseignements personnels.

## **Conservation des renseignements personnels**

Les renseignements personnels recueillis sur les employés sont conservés pendant la durée active de leur service, et jusqu'à 2 ans après leur dernier jour de travail, afin de permettre l'envoi de documents ou de communications pertinentes.

Pour les autres dossiers de nature administrative, l'entreprise conserve les documents pour la durée pertinente établie. La Politique de conservation et de destruction des dossiers encadre la conservation et la destruction des dossiers à visée administrative.

## **Destruction des renseignements personnels**

Pour les dossiers de nature administrative, l'entreprise conserve les documents pour la durée pertinente établie. La Politique de conservation et de destruction des dossiers encadre la conservation et la destruction des dossiers à visée administrative.

La destruction se fait selon la procédure de destruction des documents confidentiels, soit par déchiquetage, soit par entente avec une compagnie de destruction des documents confidentiels qui répond aux normes de sécurité en la matière. Si les documents ne sont pas immédiatement détruits, ils sont conservés dans la zone prévue à cet effet et qui a un accès restreint.

## **Mécanismes de sécurité et de protection des renseignements personnels**

Les employés et les professionnels de la santé de la Clinique sont tenus au respect des renseignements personnels et à la confidentialité et s'engagent en ce sens.

Les dossiers des employés, les dossiers professionnels et les dossiers à visée administrative sont conservés de manière à préserver les renseignements personnels qu'ils contiennent. S'ils sont conservés en version papier, leur accès est restreint aux seules personnes de l'entreprise qui doivent les utiliser dans le cadre de leur travail ; s'ils sont conservés en version numérique, leur accès est protégé et n'est disponible qu'aux seules personnes de l'entreprise qui doivent y avoir accès dans le cadre de leur travail.

## ***Mesures de sécurité en lien avec la page web et les réseaux sociaux***

Voir ci-dessus.



## DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES À L'ÉGARD DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Toute personne concernée à l'égard de ses renseignements personnels a les droits suivants :

- Droit d'accès : demander si la Clinique détient des renseignements personnels et demander accès aux renseignements personnels détenus ;
- Droit de rectification : demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact détenu par la Clinique ;
- Retrait du consentement : retirer son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements personnels détenus par la Clinique ;
- Restriction ou refus d'accès : demander qu'un intervenant particulier ou qui appartient à une catégorie d'intervenants indiquée ne puisse avoir accès à un ou plusieurs renseignements personnels identifiés ;
- Plainte : formuler une plainte adressée au responsable de la protection des renseignements personnels ou déposer une plainte à la Commission d'accès à l'information (CAI).
- Portabilité : demander que les renseignements personnels soient communiqués à la personne concernée ou transférés à une autre organisation dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Pour exercer l'un ou l'autre de ses droits, une personne doit communiquer avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels ou la personne déléguée à la protection des renseignements personnels

## COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

La Commission d'accès à l'information (CAI) exerce des fonctions et des pouvoirs conformément à la loi. La CAI est informée par la Clinique des incidents de confidentialité, lorsque pertinent, après leur analyse et les recommandations découlant de celle-ci. Toute personne qui le désire peut aussi porter plainte à la CAI en utilisant le formulaire prévu à cet effet au <https://www.cai.gouv.qc.ca/formulaires-et-lettres-types/pour-les-citoyens/>. Une demande d'examen de mécontentement relative à l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels peut aussi lui être soumise, d'une partie comme de l'autre.

## SOURCES ET RÉFÉRENCES

- Gouvernement du Québec, Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-39.1>
- Gouvernement du Québec, Loi sur les services de santé et les services sociaux, <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-4.2>
- Commission d'accès à l'information du Québec, <https://www.cai.gouv.qc.ca/>
- Recueil des règles de conservation des documents des établissements de santé et de services sociaux du Québec, Comité national de la santé et des services sociaux (CNASSS) [https://www.banq.qc.ca/sites/default/files/2022-11/Recueil\\_Sante\\_2022\\_vf\\_0.pdf](https://www.banq.qc.ca/sites/default/files/2022-11/Recueil_Sante_2022_vf_0.pdf)
- Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (FMOQ), [www.fmoq.org](http://www.fmoq.org)
- Association de protection médicale canadienne (ACPM), <https://www.cmpa-acpm.ca/fr/home>
- Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO), Politique de confidentialité et Politique d'accès aux documents et protection des renseignements personnels