

Politique de protection des renseignements personnels

version 2023.06.1 | Dernière modification 17 septembre 2023.

La présente politique de protection des renseignements personnels (ci-après la « **Politique** ») énonce comment Le Centre Médical de Maniwaki 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 s'il y a communication via des moyens technologiques.

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

1 À propos de nous

Voici nos informations d'identification complètes :

Centre Médical de Maniwaki
179 Boul. Desjardins, Maniwaki, Québec, J9E 2C9

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.gmf_vallee-de-la-gatineau@ssss.gouv.qc.ca

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

Au sein du Centre Médical de Maniwaki, nous avons attribué les rôles et responsabilités comme suit :

Responsable(s) de la protection des renseignements personnel :

- Rédige, publie et met à jour la présente Politique de protection des renseignements personnels.

Erreur ! Nom de propriété de document inconnu.

- Avise la Commission d'accès à l'information (CAI) et la personne concernée de tout incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel et présentant un risque de préjudice sérieux
- Lors d'un incident de confidentialité, prend les mesures raisonnables afin d'éviter les préjudices et le risque d'événement futur.
- Tient un registre des incidents de confidentialité, devant être fourni à la CAI sur demande
- Sensibilise les membres des différentes cliniques, aux bonnes pratiques au fin de protection des renseignements personnels.
- Tient un registre du type de renseignement personnel détenu sur les employés de la clinique.

Médecins et personnel de la santé :

- S'engagent à respecter la confidentialité et à protéger vos renseignements personnels en respect de leur code déontologique qui les lie au secret professionnel
- Consultent les dossiers médicaux des patients pour lesquels ils sont impliqués dans les soins et y consignent leurs notes
- Ils peuvent à l'occasion consulter des dossiers médicaux d'autres patients dans le cadre d'activité d'évaluation de l'exercice, de vérification de la qualité et de statistiques. Les données qui serviraient à des fins de publication ou de présentation seraient alors dénominalisées.

Agent(e)s administratifs :

- Collectent les renseignements nécessaires à la création du dossier patient, traitent les demandes de sans rendez-vous, de rendez-vous et de suivi.
- Numérisent les documents au dossier patient
- Peuvent poser certaines questions personnelles dans le cadre de l'utilisation d'un logiciel permettant la priorisation de la demande et l'orientation au meilleur professionnel en fonction de la raison de consultation du patient
- Accèdent aux dossiers médicaux et consultent les sections pertinentes afin de répondre le plus efficacement à une demande du patient, du médecin ou du professionnel de la santé
- Ils s'engagent à ne consulter aucune information personnelle non pertinente à leur travail et à ne divulguer aucun renseignement personnel à un tiers qui ne serait pas impliqué dans les soins du patient.
- Ils s'engagent à ne transmettre aucun renseignement personnel aux proches des patients à moins d'une autorisation explicite de la part du patient ou d'une raison évidente de croire que la sécurité ou d'autrui pourrait être en danger imminent, ceci, tel que prescrit par la loi

Nous formons et sensibilisons les membres de notre personnel et nos professionnels par le biais des activités suivantes :

- Formulaire d'engagement à la protection des renseignements personnel y compris prise de connaissance de la présente politique
- Rappel et formation périodique sur la présente politique en cas de mise à jour.
- Selon les circonstances et le degré de faute, certaines mesures disciplinaires pourraient être appliquées en cas d'incident de confidentialité provoqué par un des membres du Centre Médical de Maniwaki.

Erreur ! Nom de propriété de document inconnu.

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.

« **Renseignements personnels** » 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>	Principalement de manière directe et verbale auprès de vous mais aussi via des formulaires papier ou électroniques puis ces informations sont majoritairement consignées au DME et les formulaires papiers détruits par déchiquetage.
<i>Quels sont les renseignements personnels que nous collectons</i>	Nom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse postale et courriel, numéro d'assurance maladie, contact d'urgence, nom du ou des tuteurs légaux ou mandataires, renseignements médicaux sous toutes ses formes
<i>Après de qui collectons-nous vos renseignements personnels</i>	<p>De vous-même ou d'un proche (en cas d'inaptitude ou de mineur).</p> <p>Avec votre consentement, nous allons chercher les renseignements médicaux pertinents auprès des institutions de santé ou fournisseur de services médicaux avec qui vous avez ou faites affaires.</p> <p>Les médecins et professionnels de la santé consultent régulièrement le DSQ (dossier santé Québec) afin de récolter les données sur votre médicaments, examens de laboratoire et imageries médicales pertinentes.</p>
<i>Pourquoi collectons-nous vos renseignements personnels?</i>	Le seul but de la collecte des renseignements est d'offrir les services de santé requis par l'état de santé des patients qui nous consultent ou de répondre à des demandes ou plaintes relatives aux soins.
<i>Qu'arrive-t-il si vous ne consentez pas à la collecte de vos renseignements personnels?</i>	Selon les renseignements personnels que vous refusez de partager, nous pourrions être dans l'impossibilité de vous fournir les services demandés ou la qualité pourrait être diminuée
<i>Qui aura accès à vos renseignements personnels?</i>	Les médecins, les professionnels de la santé travaillant pour le GMF Vallée-de-la-Gatineau (infirmières, travailleurs sociaux, kinésiologue, pharmaciens), et les agent(e)s administratif(ve)s des différentes cliniques et CLSC qui constituent le GMF ont

	<p>accès au dossier médical électronique du GMF. Bien que ces professionnels ou employés aient accès à l'ensemble des dossiers patients du GMF, chaque utilisateur s'engage à ne consulter que les dossiers pertinents à son travail. Le gestionnaire du GMF peut en tout temps vérifier le registre des dossiers consultés par utilisateur.</p> <p>Les médecins et les autres professionnels de la santé du GMF peuvent également consulter différents dossiers médicaux ou extraire certaines données médicales pour faire des études de la qualité de l'acte.</p> <p>Seulement après avoir obtenu votre consentement individualisé, les utilisateurs du DME Médesync du regroupement des CLSC du CISSSO et les utilisateurs du DME Médesync du Kitigan Zibi health and social services peuvent visualiser les informations contenues dans votre dossier médical électronique du GMF Vallée-de-la-Gatineau.</p> <p>Enfin, le Centre Médical de Maniwaki travaille en collaboration avec l'équipe de recherche de l'Université de Sherbrooke en accès adapté afin d'optimiser son fonctionnement et l'accès aux rendez-vous médicaux. Cette équipe a accès à nos calendriers de RV afin de générer des données dénominalisées quant à notre offre de service.</p>
<p><i>Comment allons-nous partager vos renseignements personnels avec des tiers?</i></p>	<p>En votre absence, nous partageons vos renseignements avec un proche ou une compagnie d'assurance seulement si nous obtenons votre consentement. Les résumés de dossiers sont envoyés par la poste ou par fax.</p> <p>Nous partageons vos renseignements personnels pertinents lors de toute demande de services médicaux (ceci inclus mais sans s'y limiter: demande de consultation, de tests d'imagerie, services de santé externe). Ceci peut se faire par la poste, par fax, fax électronique ou courriel sécurisé et exceptionnellement par téléphone</p> <p>Nous partageons certains de vos renseignements personnels avec nos fournisseurs de services dans le cadre de leur offre de service à notre clinique. Nous veillons à faire affaire avec des fournisseurs bien établis et reconnus et ces fournisseurs ont eux-mêmes une politique de protection des renseignements personnels. (Se référer à la liste des produits technologiques utilisés pour avoir la liste de nos fournisseurs). Noter qu'en aucun cas, vos données personnelles ne seront vendues ou utilisées à des fins promotionnelles ou commerciales.</p>

	<p>Enfin, le Centre Médical de Maniwaki utilise une adresse courriel sécurisée du gouvernement pour ses échanges avec ses différents partenaires.</p> <p>Nous ne collectons aucun renseignement personnel via notre site web.</p>
<p><i>Pendant combien de temps allons-nous conserver vos renseignements personnels</i></p>	<p>Nous avons l'obligation de conserver votre dossier médical un minimum de 5 ans suite à la dernière inscription ou insertion au dossier. Après cette période, le dossier est considéré comme inactif et peut être détruit dans son intégralité.</p> <p>Les dossiers actifs peuvent être épurés. Ainsi, les informations au dossier datant de plus de 5 ans peuvent être détruits à l'exception des rapports d'anatomopathologie, d'endoscopie et des comptes rendus opératoires et d'anesthésie de chirurgies majeures.</p> <p>Nonobstant cette obligation légale minimale, depuis la numérisation des dossiers en 2014, nous conservons en général l'intégralité des dossiers électroniques.</p>
<p><i>Quels sont les risques liés au traitement de vos renseignements personnels</i></p>	<p>Il existe un risque inhérent à toute manipulation ou stockage de renseignements personnels. Malgré les mesures de sécurité et la formation de notre personnel, nous ne sommes pas totalement à l'abri du risque de piratage, de fraude, d'erreur humaine ou intention malveillante d'un membre du personnel.</p>
<p><i>Où allons-nous conserver vos renseignements personnels?</i></p>	<p>Les dossiers papiers encore existants sont gardés dans des classeurs sous clefs à la clinique et celle-ci est munie d'un système d'alarme.</p> <p>Les données du DME sont hébergée en mode web sur les serveurs de Telus Santé.</p>

4 Quels produits technologiques utilisons-nous

Nom du logiciel	Nom du fournisseur	Utilités
Médesync	Telus Santé	Dossier médical électronique (DME)
Pomelo	Telus Santé	Communications et partage d'informations avec le patient
Navig	Vitr.ai Inc	Logiciel d'aide clinique pour l'octroi des RV aux patients par les adjointes administratives des cliniques
Facturation.net		Logiciel de facturation médicale
Softinfo		Logiciel de facturation médicale
Services accessoires fond FMOQ		Logiciel de facturation médicale
	Informatique DL	Centre de service pour notre soutien technique

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 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 des renseignements personnels a été commise. Pour porter plainte auprès de la Commission d'accès à l'information (Québec), veuillez utiliser le formulaire approprié disponible à l'adresse suivante : [Pour les citoyens | Commission d'accès à l'information du Québec \(gouv.qc.ca\)](#)
- **Portabilité** : Vous avez le droit de demander que vos renseignements personnels vous soient communiqués ou qu'ils soient transférés à une autre organisation dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

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

9 Sites de tiers

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

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

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

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