

Politique de protection des renseignements personnels

version 2023.11.08 | Dernière modification 08 novembre 2023.

La présente politique de protection des renseignements personnels (ci-après la « **Politique** ») énonce comment la Clinique Médicale GMA du Carmel 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 :

Clinique Médicale GMA du Carmel

1785 boul. du Carmel suite 200

Trois-Rivières, QC

G8Z 3R8

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 :

gmfducarmel@gmail.com

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

Au sein de notre Clinique, nous avons attribué les rôles et responsabilités comme suit :

Direction : responsable de la protection des renseignements et suivi des demandes à ce niveau.

Professionnels et médecins : Responsables de la cueillette d'informations, de la mise à jour de l'information, de la conservation des données médicales des patients conformément à leur Code de Déontologie.

Personnel clérical de la Clinique : responsable de la cueillette et de la mise à jour des données nominatives et administratives des patients. Responsables aussi d'obtenir certaines informations médicales et psychosociales pertinentes au travail des Professionnels et médecins, et de consigner ces dernières au dossier médical.

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 :

A l'embauche, une formation est donnée au personnel et un rappel annuel par la suite. Une entente de confidentialité est signée à l'embauche.

Les professionnels et médecins sont tenus de respecter leur code de Déontologie qui impose des obligations strictes en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

2 Définitions importantes

Dans la Politique, on entend par :

« **Incident de confidentialité** » (i) l'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel; (ii) l'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel; (iii) la communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel; ou (iv) la perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

« **Renseignement personnel** » tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

3 Comment allons-nous traiter vos Renseignements Personnels

<i>Comment collectons-nous vos renseignements personnels</i>	Par divers moyens : en personne, par téléphone, par fax, par courriel, par discussion avec certains intervenants
<i>Quels sont les renseignements personnels que nous collectons</i>	Toutes les informations médicales et administratives requises pour avoir une tenue de dossier conforme aux exigences du Collège des médecins du Québec et des codes de déontologie des divers professionnels travaillant à la Clinique. Si vous postulez pour un emploi : votre CV

	<p>Si vous travaillez chez nous : votre adresse, vos coordonnées bancaires, NAS, DDN, renseignements du plumitif.</p> <p>Si vous êtes médecin ou professionnel chez nous : votre adresse, votre numéro de licence, votre preuve d'assurance responsabilité.</p>
<i>Auprès de qui collectons-nous vos renseignements personnels</i>	<p>Auprès de vous.</p> <p>D'autres données sont obtenues de multiples sources (lorsque requis seulement) incluant :</p> <p>La RAMQ/Le RVSQ/Le GACO/Les établissements de santé autres avec lesquels vous faites affaire/les membres de votre famille ou la personne responsable dans certains cas (mineur/inapte par exemple) /les compagnies d'assurance/la CNESST/le BES/l'Assurance-Emploi</p> <p>Pour les personnes qui postulent sur un poste à la clinique : Sites d'embauches pour le personnel appliquant chez nous/candidat lui-même/références que l'applicant a fournies au préalable/plumitif</p>
<i>Pourquoi collectons-nous vos renseignements personnels?</i>	<p>Pour vous assurer des services de la plus haute qualité et conformes aux normes professionnelles.</p> <p>Pour vérifier votre identité.</p> <p>Pour analyser votre candidature et déterminer si vous êtes la personne appropriée pour le poste affiché.</p> <p>Pour nous protéger et vous protéger des erreurs et de la fraude.</p> <p>A des fins de facturation et/ou de paiement.</p> <p>Pour répondre à nos diverses obligations légales et réglementaires.</p> <p>Pour bien répondre à vos demandes et questions.</p>
<i>Qu'arrive-t-il si vous ne consentez pas à la collecte de vos renseignements personnels?</i>	<p>Il ne vous sera pas possible d'obtenir des services professionnels ou médicaux dans notre clinique.</p>
<i>Qui aura accès à vos renseignements personnels?</i>	<p>Employés de la clinique</p> <p>Médecins et professionnels à votre dossier</p> <p>Responsables de la facturation des médecins</p> <p>Agents administratifs de la RAMQ</p> <p>Personnel dans les établissements de santé ou vous faites affaire</p> <p>Divers intervenants avec votre consentement ou selon obligations légales</p> <p>RVSQ</p> <p>Pharmacies ou vous faites affaire</p>

	<p>Dossier Santé Québec</p> <p>Gestionnaires de la clinique et responsables de la paie si vous êtes un employé de la clinique</p> <p>Gestionnaires de la clinique si vous êtes un médecin ayant un contrat avec nous.</p>
<i>Comment allons-nous partager vos renseignements personnels avec des tiers?</i>	Fax/courriel/téléphone/portail sécurisé/lettre recommandée/rapport à la cour ou à divers intervenants
<i>Pendant combien de temps allons-nous conserver vos renseignements personnels</i>	<p>Les renseignements contenus dans les dossiers médicaux sont gérés par le dossier médical utilisé (qui est accrédité par le gouvernement du Québec) pendant au moins pour la durée minimale exigée par les ordres professionnels incluant le CMQ.</p> <p>Les renseignements administratifs sont conservés pendant toute la durée de votre contrat avec nous et au moins 7 ans par la suite.</p>
<i>Quels sont les risques liés au traitement de vos renseignements personnels</i>	Risque d'erreur de saisie/de fuite ou de perte de données
<i>Où allons-nous conserver vos renseignements personnels?</i>	<p>Dans notre dossier médical électronique.</p> <p>Dans des dossiers papiers archivés.</p> <p>Dans des logiciels de paie et logiciels administratifs.</p>

4 Quels produits technologiques utilisons-nous

Nom du logiciel	Nom du fournisseur	Utilités	Calendrier de mises à jour
Omnimed	Omnimed	Dossier médical électronique	
Dossier Santé Québec	MSSS QC	Partage sécurisé de renseignements médicaux	
RVSQ	MSSS QC	Prise de rv en ligne	
Conseil Numérique	MSSS QC	Discussion entre médecins référents et consultants	
Télédermatologie	MSSS QC	Discussion entre médecins référents et consultants	
Hub Québec	Pétal	Orchestrator de rv	
Nethris		Solution de paie	
Dragon médical	Nuance	Dictée médicale	

RAMQ	MSSS QC	Inscription clientèle, demandes de médicaments d'exception...	
Suite Office	Microsoft	Rédaction lettres et factures	

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 la clinique

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 \(gouv.qc.ca\)](https://www.caiq.ca/fr/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?

La clinique utilise des témoins de connexion et des outils similaires sur son site Web pour améliorer sa performance et bonifier l'expérience des utilisateurs. La Politique sur les témoins de connexion (la « Politique ») décrit comment la clinique utilise les témoins et elle s'applique à tous les sites Web gérés par la clinique, soient groupegma.ca/gma-du-carmel. L'utilisateur peut désactiver l'utilisation des témoins sur le site Web à tout moment, mais cela pourrait avoir une incidence sur l'expérience utilisateur.

La Politique ne s'applique pas aux sites Web gérés par des tiers, bien qu'ils puissent être disponibles pour le compte de la clinique et identifiés comme tels.

Témoins : définition et utilité

Les témoins sont de petits fichiers texte qu'un site Web peut placer sur un appareil lorsqu'un site ou une page est visité. Les témoins aideront le site Web de la clinique, ou un autre site Web, à reconnaître l'appareil utilisé lors d'une prochaine visite. La clinique utilise le terme « témoins » dans la Politique pour désigner tous les fichiers qui collectent des renseignements de cette façon. La clinique peut utiliser des témoins persistants ou temporaires. Un témoin temporaire est un fichier qui n'est actif que pendant la visite sur le site Web et qui est supprimé lorsque le navigateur est fermé. Les témoins persistants, quant à eux, demeurent dans l'appareil pour une certaine période ou une période indéterminée.

Pour analyser les visites sur son site public, la clinique utilise le logiciel Google Analytics qui utilise les fichiers témoins pour enregistrer certains comportements des visiteurs, comme le nombre de visites sur le site, le chemin parcouru et la durée de la visite.

La plupart des témoins ne collectent pas de renseignements qui permettent d'identifier l'utilisateur, mais recueillent plutôt des renseignements généraux comme la façon dont les utilisateurs accèdent au site Web et dont ils l'utilisent.

Témoins utilisés par le site Web de la clinique

Généralement, les témoins de la clinique remplissent jusqu'à quatre fonctions différentes :

Témoins nécessaires : certains témoins sont essentiels pour permettre le fonctionnement du site Web. Si vous choisissez de désactiver ces témoins, vous ne serez pas en mesure d'utiliser ou d'accéder à toutes les fonctions que le site Web comprend.

Témoins de performance et d'analyse : la clinique utilise d'autres témoins pour analyser l'utilisation du site Web par ses visiteurs et pour surveiller sa performance. Cela permet de collecter des informations et de générer des rapports sur les statistiques d'utilisation du site Web sans que les utilisateurs individuels soient identifiés personnellement.

Témoins fonctionnels : la clinique utilise des témoins fonctionnels pour lui permettre de retenir les préférences des utilisateurs qui influencent le fonctionnement ou l'apparence du site Web et pour leur offrir un contenu ciblé.

Témoins de sécurité : la clinique utilise des témoins de sécurité pour authentifier les utilisateurs, empêcher l'utilisation frauduleuse d'informations de connexion et protéger les données des utilisateurs contre les tiers non autorisés.

Autres technologies utilisées

Tout comme pour l'utilisation des fichiers témoins, la clinique utilise également l'adresse IP afin de reconnaître l'appareil de l'utilisateur et ainsi d'imposer un nombre limité de

recherches quotidiennes dans les outils de recherche. L'utilisation de l'adresse IP permet à la clinique de contrôler l'identité de l'appareil de l'utilisateur uniquement lorsqu'il utilise cette application. Cette mesure permet à la clinique de se protéger contre les attaques informatiques par déni de service qui a pour but de rendre indisponible un service, d'empêcher les utilisateurs légitimes d'un service de l'utiliser en surchargeant ses sites.

Utilisation des témoins par des tiers

La clinique utilise des témoins qui se classent dans l'une des quatre catégories indiquées ci-dessus. Par exemple, comme plusieurs organisations, la clinique utilise les outils d'analyse de tiers pour surveiller la circulation sur son site Web. La clinique peut également utiliser des témoins tiers pour l'aider à étudier le marché, à améliorer les fonctionnalités du site et à assurer la conformité avec sa politique en vigueur.

Blocage des témoins

Les témoins aident l'utilisateur à maximiser son utilisation du site Web. Toutefois, si l'utilisateur souhaite désactiver les témoins, il peut le faire en modifiant les paramètres de son navigateur ou de son appareil mobile. Cependant, si les témoins sont désactivés, certaines sections du site Web pourraient ne pas fonctionner correctement.

Autres renseignements

Il est possible d'obtenir davantage de détails sur la façon dont les organisations utilisent les témoins en général sur leur site Web en consultant le site www.allaboutcookies.org (anglais seulement).

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.

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.

11 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.
