

# Politique de protection des renseignements personnels

La présente politique de protection des renseignements personnels énonce comment le **Centre de médecine familiale de Gatineau** 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, par courriel sécurisé 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.

- **À propos de nous**

Voici nos informations d'identification complètes :

CENTRE DE MÉDECINE FAMILIALE DE GATINEAU (GMF de GATINEAU)

908 BOULEVARD MALONEY EST ,SUITE 201

GATINEAU, QUÉBEC J8P1H5

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 :

Dre Johanne Duval ,médecin responsable,

07.GMFGAT\_protection\_des\_renseignements@ssss.gouv.qc.ca

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

- **Définitions importantes**

Dans la Politique, on entend par :

**"Incident de confidentialité"** : 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.

**"Professionnels de la santé"** : professionnels autres que les médecins ,oeuvrant au sein de notre clinique, soit les infirmières, travailleuse sociale, psychologue,doctorant en psychologie, pharmacienne.

**"Médecins"** : médecins oeuvrant au sein de notre clinique.

**"Agentes administratives"** et **"gestionnaires"** :agentes administratives ou gestionnaires oeuvrant au sein de notre clinique.

**"Stagiaires"**: étudiants en médecine, résidents en médecine , doctorants en psychologie.

*Au sein de notre clinique nous avons attribué les rôles et responsabilités comme suit :*

**Responsable de la protection des renseignements personnels:**

- Rédige, publie et met à jour la présente Politique de protection des renseignements personnels.
- 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'événements futurs.
- Tient un registre des incidents de confidentialité, devant être fourni à la CAI (Commission à l'accès à l'information ) sur demande.
- Sensibilise les membres de la clinique aux bonnes pratiques aux fins de protection des renseignements personnels.
- Tient un registre du type de renseignements personnels détenus sur les employés et les patients de la clinique.

**Médecins , professionnels de la santé et stagiaires:**

- S'engagent à respecter la confidentialité et à protéger vos renseignements personnels en respect de leur code de déontologie respectifs qui les lie au secret professionnel.

- Consultent les dossiers médicaux des patients pour lesquels ils sont impliqués dans les soins et y consignent leur 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 anonymisées.

### **Agent(e)s administratifs et gestionnaires de la clinique:**

- Collectent les renseignements nécessaires à la création du dossier patient, traitent les demandes de rendez-vous et de suivis.

- 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 (ex: demande de renouvellement, demande de résultat d'examen, demande d'une compagnie d'assurance avec le consentement écrit du patient)

- 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 du patient à moins d'une autorisation explicite de la part du patient ou d'une raison évidente de croire que sa sécurité ou celle d'autrui pourrait être en danger imminent, ceci, tel que prescrit par la loi.

- Ils vérifient l'identité du patient à l'aide d'une pièce d'identité avec double vérification soit adresse personnelle.

- Les gestionnaires s'engagent de plus à protéger les renseignements personnels détenus sur les employés et différents membres du personnel dans un classeur sous clé ou un fichier électronique prévu à cette fin .

### *Nous formons et sensibilisons les membres de notre personnel , nos professionnels de la santé et nos médecins par le biais des activités suivantes :*

- Formulaire d'engagement à la protection des renseignements personnels y compris prise de connaissance de la présente politique.

- Rappel et formation périodique sur la présente politique et 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 de la clinique.

• **Comment allons-nous traiter vos renseignements personnels:**

Le Centre de Médecine Familiale de Gatineau est une société en nom collectif qui vise à offrir des services de santé de première ligne. Nous collectons les renseignements personnels des patients dans le but de leur offrir des soins et dans un souci d'amélioration continue des services. Nous collectons également des renseignements personnels de notre personnel dans un but d'embauche et pour le paiement des salaires.

Notre système de prise de rendez-vous se fait en partie par la réception d'appels téléphoniques et en ligne. Nous collaborons à ce titre avec RVSQ. Lors de la réception d'appels pour une demande de rendez-vous, l'agente administrative pourrait poser certaines questions personnelles au patient. Ces questions sont paramétrées par des algorithmes d'intelligence artificielles du logiciel Navig, dans le but d'orienter la demande de rendez-vous au professionnel le mieux qualifié pour la problématique mentionnée.

Les informations de médication, d'examens de laboratoire, d'imagerie et de vaccination peuvent également être partagée, de manière bidirectionnelle et numériquement entre notre dossier médical électronique (DME) et le dossier santé Québec (DSQ) et le Registre de vaccination du Québec.

Au cours de votre processus de soins, il y a donc partage de certains renseignements personnels avec plusieurs organismes gouvernementaux soit le MSSS, la RAMQ et le système RVSQ, le DSQ et le registre de vaccination du Québec.

Le logiciel Navig de la compagnie Vitr.ai Inc collecte des renseignements personnels de manière dépersonnalisée seulement. Son utilisation se fait dans le cadre d'un projet pilote chapeauté et financé par le MSSS.

Les dossiers médicaux sont presque exclusivement électroniques quoiqu'il existe encore quelque copies papier de certains dossiers (grossesses). Notre DME est Ofys de la compagnie Logiciel Info-data et est homologué par le MSSS. Chaque utilisateur a son propre mot de passe qu'il doit garder confidentiel. Les accès sont administrés par notre gestionnaire et octroyés aux membres actifs de la clinique soient les gestionnaires, médecins, secrétaires, professionnels de la santé et stagiaires. Chaque membre de la clinique a accès à l'ensemble des dossiers patients administrés par le Centre de Médecine Familiale de Gatineau mais s'engage à ne consulter que les dossiers pertinents à leur rôle respectif, tel que défini ci-haut.

Nous ne collectons aucun renseignement personnel via notre site web mais vous pouvez tout de même y retrouver l'adresse courriel de la clinique où vous pouvez nous envoyer selon votre choix, des renseignements personnels lors de vos demandes spécifiques.

Nous pouvons parfois offrir des services de télémédecine (téléphonique ou visioconférence). Nous ne gardons aucun enregistrement des ces rencontres.

Nous ne collectons aucune information bancaire de nos patients. Les informations bancaires pour le traitement de la paye des employés sont conservées dans une filière numérique .

<p><i>Comment collectons-nous vos renseignements personnels</i></p>	<p>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.</p>
<p><i>Quels sont les renseignements personnels que nous collectons</i></p>	<p>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.</p> <p>Pour les employées de notre clinique : nom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse postale et courriel, numéro d'assurance sociale .</p>
<p><i>Auprès de qui collectons-nous vos renseignements personnels</i></p>	<p>De vous même ou d'un proche (en cas d'incapacité ou de mineur). Avec votre consentement, nous allons chercher les renseignements médicaux pertinents auprès des institutions de santé ou fournisseur de services médicaux avec qui vous avez fait affaire. Les médecins et professionnels de la santé consultent régulièrement le DSQ (dossier santé Québec) afin de récolter les données sur votre médication, examens de laboratoire et imageries médicales pertinentes. Les gestionnaires ont accès au logiciel de la RAMQ pour vérifier l'inscription de nos patients au médecin de famille.</p>
<p><i>Pourquoi collectons-nous vos renseignements personnels?</i></p>	<p>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 répondre à des demandes ou plaintes relatifs aux soins.</p> <p>Pour les employés: il s'agit de pouvoir les rejoindre si nécessaire en utilisant leurs coordonnées et de pouvoir leur remettre les documents nécessaires à leurs payes et pour leurs impôts.</p>
<p><i>Qu'arrive-t-il si vous ne consentez pas à la collecte de vos renseignements personnels?</i></p>	<p>Selon le renseignements personnels que vous refusez de partager, nous pourrions être dans l'impossibilité de vous fournir les services demandés .</p>

<p><i>Qui aura accès à vos renseignements personnels?</i></p>	<p>Médecins, professionnels de la santé, agente administratives, gestionnaires ,stagiaires en médecine,doctorant en psychologie et votre pharmacien communautaire.</p> <p>Nos fournisseurs de services tels Infodata (DMÉ) et différentes compagnies de facturation utilisées par les médecins ont aussi accès à vos renseignements personnels.Nous nous assurons de travailler avec des fournisseurs bien établis et reconnus, ces fournisseurs ont eux-mêmes une politique de protection des renseignements personnels.</p>
<p><i>Comment allons-nous partager vos renseignements personnels avec des tiers?</i></p>	<p>Nous partageons les renseignements personnels pertinents lors de toute demande de services médicaux (ceci inclus mais sans s'y limiter: demande de consultation, de tests médicaux, services de santé externe). Ceci peut se faire par la poste, par fax, fax électronique ou courriel sécurisé et exceptionnellement par téléphone.</p> <p>En votre absence, nous partageons vos renseignements avec un proche , une compagnie d'assurance ou un employeur seulement si nous obtenons votre consentement au préalable. Pour tous patients âgés de moins de 14 ans, une autorisation parentale ou de son tuteur légal est nécessaire.</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 <b>minimum</b> 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. Nonobstant cette obligation légale minimale, depuis la numérisation des dossiers en 2012 , nous conservons en général l'intégralité des dossiers électroniques. Avant cette date, tel que prescrit par la loi, nous conservons au minimum les rapports d'anatomopathologie, d'endoscopie et les protocoles opératoires de chirurgies majeures en copie papier ou numérisées au DME. Si vous désirez que vos données soit détruites, vous devez en faire la demande qui sera transmise à notre fournisseur de DME.</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 de notre équipe.</p>

<i>Où allons-nous conserver vos renseignements personnels?</i>	Les dossiers papiers sont dans une section à accès limitée de la clinique, la clinique étant elle-même protégée par un système d'alarme. Les données du DMÉ sont hébergées en mode web, accessibles aux utilisateurs avec un code d'utilisateur, mot de passe et code client.
--	---

- **Quels produits technologiques utilisons-nous**

Nom du logiciel	Nom du fournisseur	Utilités	Calendrier de mises à jour
OFYS	INFODATA	Dossier médical	-
INFORMATIQUE DL		SERVICE INFORMATIQUE	-
NAVIG	VITR.AI	LOGICIEL D'ORIENTATION DE RV	-

- **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.

Tous membres de notre clinique ayant accès à votre dossier numérisé peuvent être retracés dans notre DMÉ.

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 notre responsable .

- **Comment et sous quelles conditions allons-nous communiquer vos renseignements personnels à des fins de sécurité publique ou de poursuite des infractions:**

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.

### 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.

- **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.

- **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 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 de la manière indiquée au début de la présente Politique.

- **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.

- **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. Vous en serez avisés via notre site web.

Dernière mise à jour 15 septembre 2023

\*\*\*