

Politique de confidentialité

1. Contexte

Le GMF Les Eskers d'Amos est un groupe de médecine familiale universitaire regroupant quatre entités sous les appellations **GMF Les Eskers d'Amos**, **GMF-U Les Eskers d'Amos**, **Groupe Médical Soleil (GMS)** et **Clinique de médecine familiale Le Norois**. Les quatre entités sont réparties dans deux bâtiments voisins.

Pour simplifier le texte de cette politique l'appellation **Le Groupe** est utilisée pour désigner les quatre entités. Cette politique est entérinée et endossée par les quatre entités.

La présente politique vise à assurer la protection des renseignements personnels et à encadrer la manière dont Le Groupe les collecte, les utilise, les communique, les conserve et les détruit. De plus, elle vise à informer toute personne intéressée sur la manière dont Le Groupe traite leurs renseignements personnels. Elle vise également le traitement des renseignements personnels recueillis par tout moyen technologique.

Loi 5

Le Gouvernement du Québec a adopté la Loi 5 en 2023. Cette loi vient encadrer spécifiquement les renseignements de santé des Québécois. Bien qu'adoptée, la Loi 5 sera en vigueur au courant de l'année 2024. Lorsque les impacts de la Loi 5 sur les cliniques médicales seront clarifiés; alors certains articles de cette politique de confidentialité, pourraient être ajustés afin de tenir compte à la fois de la Loi 25 et de la Loi 5.

2. Application et définitions

La politique de confidentialité s'applique pour Le Groupe, ce qui inclut notamment ses médecins, employés, professionnels du CISSSAT travaillant au GMF, sous-traitants, travailleurs autonomes ou à contrat, consultants, bénévoles, ainsi qu'à toute personne qui, autrement, fournit des services pour le compte de Le Groupe. Elle s'applique également à l'égard du site Web (<https://gmfulseskers.ca/>) du GMF-U.

La politique vise tous les types de renseignements personnels gérés par Le Groupe que ce soit les renseignements médicaux des patients, potentiels ou actuels, les renseignements personnels administratifs des travailleurs autonomes (en santé), des employés, des membres ou toutes autres personnes (comme les visiteurs de ses sites Internet ou autre).

Définition des types de renseignements personnels

Renseignements médicaux sur les patients – Ce sont les renseignements personnels des patients directement liés aux soins cliniques. Ces types de renseignements médicaux doivent être traités différemment des renseignements personnels administratifs car ils sont encadrés par différentes autres lois et encadrements corporatifs indépendamment de la Loi 25. Un renseignement médical est une information personnelle envers lequel il y a un haut degré d'attente raisonnable en matière de protection de la vie privée.

Renseignements personnels administratifs – Ce sont les renseignements personnels en lien avec les employés, les opérations de l'entreprise ce qui inclut la gestion et les suivis cliniques. Pour l'application des présentes, un renseignement personnel administratif est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Par exemple, il pourrait s'agir du nom, de l'adresse, de l'adresse courriel, du numéro de téléphone, du genre, des renseignements bancaires d'une personne, des renseignements de santé en lien avec l'emploi, son origine ethnique, sa langue, etc.

De manière générale, concernant la Loi 25, les coordonnées professionnelles ou d'affaires d'une personne ne constituent pas des renseignements personnels, par exemple le nom, le titre, l'adresse, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone au travail d'une personne. Plus particulièrement et par souci de précision, au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* du Québec, et à compter du 22 septembre 2023, les sections 3 (collecte, utilisation, communication), 4 (conservation et destruction) et 6 (sécurité des données) ne s'appliquent pas aux renseignements d'une personne en lien avec l'exercice d'une fonction dans une entreprise, tels que son nom, son titre, sa fonction, ainsi que l'adresse, l'adresse courriel et le numéro de téléphone de son lieu de travail.

3. Collecte, utilisation et communication

La plupart des services de soins santé que Le Groupe offre aux patients exigent que certaines données personnelles soient recueillies, que ce soit en personne, au téléphone, via l'accès au site Web (formulaire en ligne) ou via notre boîte de collecte de documents. Les renseignements recueillis auprès des patients le sont dans le but d'offrir des soins et ne seront pas utilisés à d'autres fins. Le Groupe assure la confidentialité des données personnelles et respecte également les règles de confidentialité émises par le Collège des médecins du Québec.

Si vous êtes un fournisseur actuel ou potentiel, Le Groupe recueille des données de base sur les personnes avec qui il communique, telles que leurs noms, titres et coordonnées.

Le Groupe informera les personnes concernées, au moment de la collecte de renseignements personnels, de tout autre renseignement recueilli, des fins pour lesquelles ils sont collectés et les moyens de la collecte, en plus des autres informations à fournir tel que requis par la loi.

Le Groupe applique les principes généraux suivants relativement à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels :

Consentement :

- De façon générale, Le Groupe collecte les renseignements personnels directement auprès de la personne concernée et avec son consentement, sauf si une exception est prévue par la loi. Le consentement peut être obtenu de façon implicite dans certaines situations, par exemple, lorsque la personne décide de fournir ses renseignements personnels après avoir été informée par la présente politique sur l'utilisation et la communication aux fins qui y sont indiquées. Ainsi, la présente politique et les informations qu'elle contient pourront être consultées par la personne concernée au moment de la collecte de renseignements personnels.
- Normalement, Le Groupe doit également obtenir le consentement de la personne concernée avant de collecter ses renseignements personnels auprès de tiers, avant de les communiquer à des tiers ou pour toute utilisation secondaire de ceux-ci. Toutefois, Le Groupe peut agir sans consentement dans certains cas prévus par les lois et dans les conditions prévues par ces dernières.

Collecte :

- Dans tous les cas, Le Groupe ne collecte des renseignements que s'il a une raison valable de le faire. De plus, la collecte ne sera limitée qu'aux renseignements nécessaires dont Le Groupe a besoin.
- Veuillez noter que les services de santé offerts par Le Groupe visent également des personnes mineures (moins de 14 ans), et de façon obligatoire. Le Groupe obtient des renseignements personnels sur un mineur avec le consentement d'un parent ou tuteur légal, le cas échéant.

Collecte auprès de tiers :

- Le Groupe peut collecter ou recevoir des renseignements personnels auprès de tiers. À moins d'une exception prévue par les lois, Le Groupe demandera le consentement de la personne concernée avant de collecter des renseignements personnels qui la concernent auprès d'un tiers.
- Le Groupe peut également collecter des renseignements personnels auprès de tiers, sans le consentement de la personne concernée lorsque celle-ci a signé le formulaire 4096 qui autorise tout le personnel de Le Groupe à collecter les

renseignements personnels nécessaires OU si la personne a un intérêt sérieux et légitime à le faire et a) si la cueillette est dans l'intérêt de la personne et qu'il n'est pas possible de le faire auprès d'elle en temps utile, ou b) si cette cueillette est nécessaire et utile pour s'assurer que les renseignements sont exacts.

Détention et utilisation :

- Le Groupe veille à ce que les renseignements détenus soient à jour et exacts au moment de leur utilisation pour prendre une décision relative à la personne visée.
- Le Groupe ne peut utiliser les renseignements personnels d'une personne que pour les raisons indiquées dans la présente politique ou pour toutes autres raisons fournies lors de la collecte. Dès que Le Groupe veut utiliser ces renseignements pour une autre raison ou une autre fin, un nouveau consentement devra être obtenu de la personne concernée, lequel devra être obtenu de façon expresse s'il s'agit d'un renseignement personnel sensible. Cependant, dans certains cas prévus par la loi, Le Groupe peut utiliser les renseignements personnels, autres que ceux du dossier médical proprement dit, à des fins autres sans le consentement de la personne, par exemple :
 - lorsque cette utilisation est manifestement au bénéfice de cette personne;
 - lorsque cela est nécessaire pour prévenir ou détecter une fraude;
 - lorsque cela est nécessaire pour évaluer ou améliorer des mesures de protection et de sécurité;
 - lorsque cela est nécessaire dans le cadre d'un projet de recherche, selon la politique de confidentialité propre à ce projet.

Accès limité :

- Le Groupe applique des mesures pour limiter l'accès à un renseignement personnel seulement aux employés et aux personnes au sein de son organisation qui ont la qualité pour en prendre connaissance et pour qui ce renseignement est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions.

Communication :

- Généralement, et à moins d'une exception indiquée dans la présente politique ou autrement prévue par la loi, Le Groupe obtiendra le consentement de la personne concernée avant de communiquer ses renseignements personnels à un tiers. De plus, lorsque le consentement est nécessaire et lorsqu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible, Le Groupe devra obtenir le consentement explicite de la personne avant de communiquer le renseignement.
- **Cependant, la communication des renseignements médicaux à des tiers est parfois nécessaire.** Ainsi, des renseignements personnels peuvent être

communiqués à des tiers avec le consentement implicite de la personne concernée dans certains cas, notamment, mais non exclusivement, dans les cas suivants:

- Le Groupe peut communiquer un renseignement personnel non médical, sans le consentement de la personne concernée, à un organisme public (comme le gouvernement) qui, par un de ses représentants, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion.
 - Des **renseignements médicaux pourront** être transmis à ses fournisseurs de service (ex : une pharmacie ou un centre hospitalier ou autre) à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements, et ce, sans le consentement de la personne. Dans ces cas, l'utilisation de ces renseignements doit être faite que dans le cadre de l'exécution du service.
 - Si cela est nécessaire aux fins de la conclusion d'une transaction commerciale, Le Groupe pourrait également communiquer un renseignement personnel, sans le consentement de la personne concernée, à l'autre partie de la transaction et sous réserve des conditions prévues par la loi.
-
- **Communication à l'extérieur du Québec** : Il est possible que les renseignements personnels détenus par Le Groupe soient communiqués à l'extérieur du Québec. Par exemple, si Le Groupe avait recours à des fournisseurs de services dont les bureaux se situent hors Québec ou Le Groupe faisait affaire avec des sous-traitants situés en dehors de la province.

Témoins de connexion (cookies) et site Web

- **Utilisation de témoins de connexion**

Des témoins de connexion sont des fichiers de données transmis à l'ordinateur du visiteur d'un site Web par son navigateur Web lorsqu'il consulte ce site et peuvent avoir plusieurs utilités.

Le site Web contrôlé par Le Groupe utilise des témoins de connexion notamment :

- Pour mémoriser les réglages et préférences des visiteurs, par exemple pour le choix de la langue et pour permettre le suivi de la session courante.
- À des fins statistiques pour connaître le comportement des visiteurs, le contenu consulté et permettre l'amélioration du site Web.

Le site Web contrôlé par GMF-U utilise les types de témoins suivants :

- Le site Web ne présente aucune publicité et il utilise des témoins fonctionnels et des témoins non nominatifs seulement.

- Le site Web conserve les adresses IP des visiteurs
- **Autres moyens technologiques utilisés**

Le Groupe recueille également des renseignements personnels par l'entremise de moyens technologiques comme des formulaires intégrés (Document électronique à transmettre, Plainte & Satisfaction, etc..) sur le site Web contrôlé par le GMF-U Les Eskers. Le Groupe s'assure que les paramètres de sécurité du site Web offrent le plus haut niveau de confidentialité par défaut. Ces données recueillies sont détruites du serveur après 14 jours.

4. Conservation et destruction des renseignements personnels

Sauf si une durée minimale de conservation est requise par l'une des lois sur la santé ou la réglementation applicable, Le Groupe ne conserve les renseignements personnels que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été collectés.

Les renseignements personnels médicaux sont protégés et conservés selon les règles établies par le Collège des médecins du Québec.

À la fin de la durée de conservation ou lorsque les renseignements personnels ne sont plus nécessaires, Le Groupe s'assurera :

1. de les détruire; ou
2. de les anonymiser (c'est-à-dire qu'ils ne permettent plus, de façon irréversible, d'identifier la personne et qu'il n'est plus possible d'établir un lien entre la personne et les renseignements personnels) pour les utiliser à des fins sérieuses et légitimes.

La destruction de renseignements par Le Groupe est réalisée de façon sécuritaire, afin d'assurer la protection de ces renseignements. La *Procédure de destruction des documents* définit les mécanismes de destruction sécuritaire.

La présente section peut être complétée par toute politique ou procédure adoptée par Le Groupe concernant la conservation et destruction de renseignements personnels, le cas échéant. Veuillez contacter le responsable de la protection des renseignements personnels de Le Groupe (indiqué dans la présente politique) pour en savoir davantage.

5. Responsabilités de Le Groupe

De manière générale, Le Groupe est responsable de la protection des renseignements personnels détenus peu importe si les supports informatiques sont sous sa responsabilité directe ou via un fournisseur infonuagique.

Les responsables de la protection des renseignements personnels de Le Groupe sont des personnes en autorité. Ils ou elles doivent, de façon générale, veiller à assurer le respect de la législation applicable concernant la protection des renseignements personnels. Les responsables doivent approuver les politiques et pratiques encadrant la gouvernance des renseignements personnels. Plus particulièrement, ces personnes sont chargées de mettre en œuvre la présente politique et de veiller à ce qu'elle soit connue, comprise et appliquée. En cas d'absence ou d'impossibilité d'agir de ces responsables, un autre médecin membre des comités exécutifs de l'entité concernée ; GMS, Norois ou du GMF, GMF-U assumera les fonctions du responsable de la protection des renseignements personnels.

D'éventuels membres du personnel de Le Groupe ou tout personnel engagé par un tiers ayant accès à des renseignements personnels ou étant autrement impliqués dans la gestion de ceux-ci doivent en assurer leur protection et respecter la présente politique.

Les rôles et les responsabilités des employés de Le Groupe ou de tiers à l'égard des renseignements personnels peuvent être précisés par toute autre politique de Le Groupe à cet égard, le cas échéant.

6. Sécurité des données

Le Groupe s'engage à définir, mettre en place et appliquer une politique de sécurité interne et des mesures de sécurité raisonnables pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle gère. Les mesures de sécurité en place correspondent, entre autres, à la finalité, à la quantité, à la répartition, au support et à la sensibilité des renseignements. Ainsi, cela signifie qu'un renseignement pouvant être qualifié de sensible (voir la définition prévue à la section 2) devra faire l'objet de mesures de sécurité plus importantes et devra être mieux protégé.

Notamment, et conformément à ce qui a été mentionné précédemment concernant l'accès limité aux renseignements personnels, Le Groupe applique des mesures nécessaires pour imposer des contraintes aux droits d'utilisation de ses systèmes d'information de manière à ce que seuls les employés qui doivent y avoir accès soient

autorisés à y accéder. Le dossier médical électronique journalise les accès des médecins et du personnel aux dossiers médicaux ce qui permet aux administrateurs de Le Groupe de vérifier les cas de possible bris de confidentialité.

7. Droits d'accès, de rectification et de retrait du consentement

Pour faire valoir ses droits d'accès, de rectification ou de retrait du consentement, la personne concernée doit soumettre une demande écrite à cet effet à un responsable de la protection des renseignements personnels de Le Groupe, à l'une des coordonnées indiquée à la section 9.

Sous réserve de certaines restrictions légales, les personnes concernées peuvent demander l'accès à leurs renseignements personnels détenus par Le Groupe et en demander leur correction dans le cas où ils sont inexacts, incomplets ou équivoques.

Elles peuvent également exiger la cessation de la diffusion d'un renseignement personnel qui les concerne ou que soit désindexé tout hyperlien rattaché à leur nom permettant d'accéder à ce renseignement par un moyen technologique, lorsque la diffusion de ce renseignement contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire. Elles peuvent faire de même, ou encore exiger que l'hyperlien permettant d'accéder à ce renseignement soit réindexé, lorsque certaines conditions prévues par la loi sont réunies.

Un responsable de la protection des renseignements personnels de Le Groupe doit répondre par écrit à ces demandes dans les 60 jours de la date de réception de la demande. Tout refus doit être motivé et accompagné de la disposition légale justifiant le refus. Dans ces cas, la réponse doit indiquer les recours en vertu de la loi et le délai pour les exercer. Le responsable doit aider le requérant à comprendre le refus au besoin.

Sous réserve des restrictions légales et contractuelles applicables, les personnes concernées peuvent retirer leur consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis.

Elles peuvent également demander à Le Groupe quels sont les renseignements personnels recueillis auprès d'elle, les catégories de personnes à Le Groupe qui y ont accès et leur durée de conservation.

8. Processus de traitement des plaintes

Réception

Toute personne qui souhaite formuler une plainte relative à l'application de la présente politique ou, plus généralement, à la protection de ses renseignements personnels par Le Groupe, doit le faire par écrit en s'adressant à un des responsables de la protection des renseignements personnels de Le Groupe, aux coordonnées indiquées à la section 9.

La personne devra indiquer son nom, ses coordonnées pour la joindre, incluant un numéro de téléphone et sa signature, ainsi que l'objet et les motifs de sa plainte, en donnant suffisamment de détails pour que celle-ci puisse être évaluée par un responsable de Le Groupe. Si la plainte formulée n'est pas suffisamment précise, le responsable de la protection des renseignements personnels peut requérir toute information additionnelle qu'il juge nécessaire pour pouvoir évaluer la plainte.

Traitement

Le Groupe s'engage à traiter toute plainte reçue de façon confidentielle.

Dans les 60 jours suivant la réception de la plainte, ou suivant la réception de tous les renseignements additionnels jugés nécessaires et requis par le responsable de la protection des renseignements personnels de Le Groupe, pour pouvoir la traiter, ce dernier doit l'évaluer et formuler une réponse motivée écrite, par courriel ou par lettre, au plaignant. Cette évaluation visera à déterminer si le traitement des renseignements personnels par Le Groupe est conforme à la présente politique, à toute autre politique et pratique en place au sein de l'organisation et à la législation ou réglementation applicable.

Dans le cas où la plainte ne peut être traitée dans ce délai, le plaignant doit être informé des motifs justifiant l'extension de délai, de l'état d'avancement du traitement de sa plainte et du délai raisonnable nécessaire pour pouvoir lui fournir une réponse définitive.

Le Groupe doit constituer un dossier distinct pour chacune des plaintes qui lui sont adressées. Chaque dossier contient la plainte, l'analyse et la documentation à l'appui de son évaluation, ainsi que la réponse envoyée à la personne à l'origine de la plainte.

9. Approbation

La présente politique est approuvée par les responsables de la protection des renseignements personnels de Le Groupe, dont les coordonnées d'affaires sont les suivantes :

Responsable de la protection des renseignements personnels pour GMF, GMF-U et Groupe Médical Soleil

Dre Lise Lévesque

692 4^e Avenue ouest, Bureau 100

Amos, (Québec)

J9T 0B7

Courriel : administration_gmfeskers@ssss.gouv.qc.ca

Responsable de la protection des renseignements personnels pour Clinique de médecine familiale Le Norois

Dre. Marika Hamel-Cyr

641 4^e Rue Ouest, Local 102

Amos, (Québec)

J9T 2S1

Courriel : administration_gmfeskers@ssss.gouv.qc.ca

Pour toute demande, question ou commentaire dans le cadre de la présente politique, veuillez communiquer avec le responsable par courriel ou par la poste.

10. Publication et modifications

La présente politique est publiée sur le site Web du GMF-U Les Eskers, ainsi que sur tous les sites internet contrôlés et maintenus par Le Groupe, auxquels s'applique la présente politique, et ce, relativement aux renseignements personnels qui y sont recueillis. Cette politique est également diffusée par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées.

Nous nous réservons le droit de mettre à jour cette politique à tout moment. La plus récente version de la politique peut être consultée en visitant notre site Web. Votre utilisation de notre site Web peut également être soumise à des conditions supplémentaires décrites dans les conditions d'utilisation et ailleurs sur le site Web.

***Notes :** Veuillez noter que l'emploi du genre masculin a pour but d'alléger la présente politique et d'en faciliter la lecture.

Dernière mise à jour: 2024-09-01