

OBJECTIFS

Dans le cadre de notre engagement envers la transparence et la conformité aux obligations légales, la Clinique KA a établi une politique de protection des renseignements personnels qui est en accord avec la loi 25. Cette politique encadre rigoureusement la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation et la destruction des données des patients, employés, consultants et de tout autre utilisateur interagissant avec la clinique. Notre objectif est de préserver la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données personnelles. Nous nous efforçons également d'informer clairement tous les individus sur leurs droits d'accès et autres droits relatifs à leurs informations personnelles, conformément à la législation. La politique s'applique à toutes les interactions et couvre toutes les catégories de données traitées par la clinique, comme détaillé dans **P'ANNEXE A**. Nous révisons cette politique annuellement et communiquons tout changement important aux parties concernées.

FINALITÉ

À la Clinique KA, nous recueillons des renseignements personnels pour soutenir une prestation de soins de santé de qualité et pour assurer une gestion opérationnelle efficace, tout en respectant scrupuleusement la loi 25. Ces informations sont essentielles pour authentifier l'identité des patients, fournir des diagnostics médicaux précis, des traitements adaptés, et gérer la communication des résultats d'analyses. Nous utilisons également ces données pour la coordination des rendez-vous, le traitement des paiements et la facturation, ainsi que pour mener des études statistiques et améliorer la qualité des soins dispensés.

Pour nos employés et consultants, les données personnelles facilitent la gestion des ressources humaines, la paye, les formations et les communications internes. Elles nous permettent de surveiller le développement professionnel, d'évaluer le bien-être au travail et d'assurer la sécurité et la conformité réglementaire.

Les renseignements collectés auprès des fournisseurs et partenaires commerciaux sont cruciaux pour la gestion des commandes, la surveillance des stocks, l'évaluation de la qualité et la planification financière. De plus, les données anonymisées contribuent à la recherche et au développement de nouvelles pratiques médicales. Les informations de marketing sont utilisées pour communiquer avec notre communauté sur les mises à jour de services et les événements, tout en veillant à la conformité légale et réglementaire.

Notre politique garantit que chaque catégorie de données récoltées est gérée avec le plus haut niveau de sécurité et de confidentialité, assurant que leur utilisation reste justifiée, proportionnée et en accord avec les droits des individus.

DÉFINITIONS

- **Renseignements personnels** : : Toute information relative à une personne qui permet de l'identifier.
- **Renseignements sensibles** : Catégorie spécifique de données personnelles qui, en raison de leur nature, requièrent des mesures de protection supplémentaires, incluant des informations médicales, biométriques ou financières.
- **Incidents de Confidentialité**: Ces termes désignent toute situation où la sécurité des données personnelles est compromise, que ce soit par divulgation, perte, modification indue, accès non autorisé ou destruction des données, intentionnelle ou non.
- **Préjudice sérieux** : Il s'agit d'une situation ou d'un événement pouvant causer un dommage notable à un individu ou à ses biens, avec des impacts significatifs tels que l'atteinte à la dignité, la réputation, une perte économique majeure, l'usurpation d'identité, des conséquences négatives sur le crédit ou la perte d'emploi."

COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS

À la Clinique KA, la collecte de renseignements personnels est une démarche fondamentale qui alimente notre capacité à fournir des soins de santé de premier ordre et à maintenir une gestion administrative efficace. Nous obtenons directement auprès des patients des données vitales à leur suivi médical – identifiants personnels, historique médical, habitudes de vie, et prescriptions, ainsi que des informations financières pour le processus de facturation et d'assurance.

Pour nos employés, les informations recueillies soutiennent les fonctions de ressources humaines, de la gestion de la paie jusqu'au développement professionnel, en passant par les sondages internes pour évaluer leur bien-être. Les fournisseurs et partenaires commerciaux sont également une source importante d'informations, collectées au travers des accords contractuels et des interactions commerciales, qui permettent une gestion optimale des commandes et des stocks.

Chaque catégorie de données est recueillie avec des méthodes appropriées et sécurisées, qu'il s'agisse d'interactions personnelles, de communications électroniques ou de plateformes de gestion médicale. Nous veillons à ce que la collecte et l'utilisation des données soient toujours réalisées avec le consentement des personnes concernées, en totale transparence et conformément à la loi 25.

CONSENTEMENT À LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Clinique KA accorde une importance cruciale au consentement lors de la collecte des données personnelles. À chaque point de collecte, nous assurons que les individus sont pleinement informés, verbalement ou par écrit, sur la finalité de la collecte, les méthodes utilisées pour recueillir les renseignements, et leurs droits légaux relatifs à l'accès et à la correction de leurs informations. De plus, nous clarifions le droit de chaque individu de retirer son consentement à tout moment.

Nous employons des formulaires de consentement détaillés, disponibles en ligne ou en personne, pour garantir une compréhension claire et une acceptation éclairée de la part des personnes concernées. Pour les mineurs de moins de 14 ans, la Clinique KA requiert le consentement des parents ou tuteurs légaux, sauf dans des cas où la collecte est considérée comme directement bénéfique pour le mineur par nos professionnels de santé. Cet engagement envers le consentement éclairé assure que la collecte et l'utilisation des données personnelles se font dans le respect total des droits et de la confidentialité des individus.

CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pour les patients de la Clinique KA, les données sont archivées électroniquement dans le système Médesync de Telus, sous forme de dossiers médicaux électroniques (DME) sécurisés, protégés par des mots de passe et un cryptage avancé. Ces DME, hébergés dans des centres de données au Canada, sont conformes aux normes de sécurité du secteur socio-sanitaire québécois. Conformément à la législation, ces dossiers sont conservés pendant 10 ans avant d'être éliminés selon les directives de l'Ordre des médecins du Québec.

Les informations personnelles des employés et consultants sont archivées dans des classeurs verrouillés et des pièces sécurisées fermé à clés, accessibles uniquement par les ressources humaines, sauf sur requête légale justifiée. Ces dossiers sont conservés pendant 10 ans conformément aux normes du travail, puis éliminés selon les prescriptions légales.

DESTRUCTION DES DONNÉES

La destruction des renseignements personnels se fait de manière sécuritaire afin d'éviter tout accès non autorisé à ces renseignements. La méthode de destruction est adaptée au type de support sur lequel sont conservés les renseignements.

Patients : Les renseignements des patients qui sont conservés sous forme électronique sont détruits par effacement sécurisé des données. Les renseignements qui sont conservés sous forme papier sont détruits par broyage ou incinération, garantissant la sécurité.

Employés et consultants : Les renseignements des employés et consultants qui sont conservés sous forme électronique sont détruits par effacement sécurisé des données. Les renseignements personnels sensibles qui sont conservés sous forme papier sont détruits par broyage ou incinération sécuritaire.

ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Clinique KA s'engage à protéger la vie privée et la sécurité des données personnelles de ses patients, employés et partenaires. L'accès à ces informations est soigneusement réglementé et attribué uniquement aux personnes autorisées pour l'exercice de leurs fonctions spécifiques. Cela inclut les professionnels de santé, comme les médecins et les infirmières, qui accèdent aux dossiers médicaux des patients pour fournir des soins, ainsi que le personnel administratif qui gère les rendez-vous et la facturation. Les patients ont également le droit d'accéder à leurs données via des portails sécurisés ou sur demande directe.

Les données des employés sont également protégées, avec un accès restreint aux professionnels des ressources humaines pour la gestion de l'emploi, et aux directeurs pour la supervision et la prise de décisions managériales. Les informations relatives aux fournisseurs sont, quant à elles, gérées par les départements des achats pour le traitement des commandes et la gestion des contrats.

La clinique met en œuvre des contrôles d'accès rigoureux, comprenant des systèmes d'authentification et des formations sur la confidentialité. L'accès aux données est documenté et surveillé par des audits réguliers, assurant ainsi la conformité avec les politiques de confidentialité.

Les données ne sont partagées qu'avec le consentement des personnes concernées ou lorsque la loi l'exige, et peuvent être transférées en dehors du Québec uniquement avec consentement explicite. Ces mesures garantissent la protection de la vie privée et le respect des obligations légales et réglementaires en matière de gestion des renseignements personnels à la Clinique KA.

MESURE DE SÉCURITÉ

À la Clinique KA, la protection des renseignements personnels est primordiale. Nos mesures de sécurité méticuleuses sont conçues pour prévenir la perte, le mauvais usage, l'accès non autorisé et la divulgation de données, témoignant de notre engagement à protéger les informations sensibles de notre communauté. Nous respectons strictement la législation québécoise, y compris la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données personnelles.

Nous mettons en œuvre des politiques de consentement exigeant l'approbation éclairée des patients avant le traitement de leurs données et nos pratiques de conservation et de destruction des dossiers médicaux sont conformes aux exigences légales. Nos contrôles organisationnels assurent la sécurité des données à travers des politiques internes et des formations régulières du personnel, renforçant notre culture de sécurité informatique. Les audits de conformité et la surveillance constante nous permettent de détecter et de corriger rapidement toute activité suspecte.

Sur le plan technique, nous utilisons des solutions de chiffrement avancées et maintenons des protocoles de sécurité stricts, comme l'authentification à deux facteurs et des connexions réseau sécurisées, pour protéger contre les intrusions. La surveillance permanente, les sauvegardes fréquentes et la gestion des vulnérabilités garantissent l'intégrité et la précision des données.

Nous protégeons physiquement les renseignements personnels par des mesures telles que des verrouillages sécurisés et des systèmes de surveillance. Nous sommes également prêts à répondre rapidement à toute violation de données grâce à des plans d'intervention spécifiques et des assurances pour atténuer les conséquences financières.

Enfin, des accords rigoureux avec des tiers assurent que nos partenaires maintiennent une confidentialité stricte et respectent des normes de sécurité élevées. Nous nous engageons à une amélioration continue de nos stratégies de sécurité pour maintenir la confiance dans nos services de santé.

DROIT D'ACCÈS, DE RECTIFICATION ET DE RETRAIT DU CONSENTEMENT

La législation vous accorde divers droits relatifs à vos données personnelles. Chaque personne a le droit d'accéder à ses données, de demander leur correction, de solliciter leur effacement ou anonymisation, de porter plainte ou de révoquer son consentement. Pour faire valoir ces droits, il est nécessaire d'envoyer une demande écrite à notre délégué à la protection des données. Pour toute action relative à ces droits, veuillez contacter notre délégué à la protection des données.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN LIEN AVEC LES POLITIQUES

Pour toute question ou inquiétude relative à la gestion de vos données personnelles, veuillez contacter notre responsable de la protection des données. Nous nous engageons à répondre à votre demande dans un délai de 30 jours. Si vous pensez qu'une violation de la législation en matière de protection des données personnelles a eu lieu, vous avez le droit de soumettre une plainte à notre responsable de la protection des données, ou de saisir la Commission d'accès à l'information du Québec. Pour introduire une plainte auprès de la Commission, merci d'utiliser le formulaire dédié disponible sur le site gouv.qc.ca.

RÉPONSE AUX INCIDENTS

En cas de violation de la confidentialité, la Clinique KA s'engage à informer rapidement les personnes affectées ainsi que les autorités compétentes, conformément à nos obligations légales et éthiques.

RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pour toutes questions, accès aux données ou plaintes, veuillez-vous adresser à notre responsable de la protection des renseignements personnels à : info@cliniqueka.com.

RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :

Karine Boucher, Infirmière

Adresse : 3091 boulevard Dagenais Ouest, Laval (Québec) H7P 1T8

Téléphone : 450-662-8078

Courriel : : info@cliniqueka.com

Publiée le 9 février 2024. Mise à jour le 5 janvier 2024

BIBLIOGRAPHIE

Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (FMOQ). (s.d.). Aspects légaux : Loi 25. Récupéré de <https://www.fmoq.org/pratique/aspects-legaux/loi-25/>

Le Médecin du Québec. (2022, Octobre). Loi 25 et renseignements personnels en cas d'incident de confidentialité : Qui doit-on aviser? Récupéré de <https://lemedecinduquebec.org/archives/2022/10/loi-25-et-renseignements-personnels-en-cas-d-incident-de-confidentialite-qui-doit-on-aviser-nbsp/>

Le Médecin du Québec. (2022, Octobre). Protection des renseignements personnels : De nouvelles responsabilités pour les cliniques médicales. Récupéré de <https://lemedecinduquebec.org/archives/2022/10/protection-des-renseignements-personnels-de-nouvelles-responsabilites-pour-les-cliniques-medicales/>

Caducées. (s.d.). Loi 25 – Modernisation de la protection des renseignements personnels. Récupéré de [Webinair détail non fourni]

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). (s.d.). Résumé des principales obligations s'appliquant aux entreprises privées. Récupéré de <https://www.cfib-fcei.ca/fr/loi-25-quebec>

Commission d'accès à l'information du Québec (CAI). (s.d.). Guide Réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Récupéré de https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_Guide_EFVP_FR.pdf

Commission d'accès à l'information du Québec (CAI). (s.d.). Accès aux données. Récupéré de <https://www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/acces-et-protection-de-vos-renseignements-personnels/acceder-a-vos-renseignements-personnels/>

Gouvernement du Québec. (s.d.). Loi 25 : Nouvelles dispositions protégeant la vie privée des Québécois. Récupéré de <https://www.quebec.ca/uk/novini/loi-25-nouvelles-dispositions-protégeant-la-vie-privee-des-quebecois-certaines-dispositions-entrent-en-vigueur-aujourd'hui-43212>

Gouvernement du Québec. (s.d.). Accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Récupéré de <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-et-organismes/institutions-democratique-acces-information-laicite/acces-documents-protection-renseignements-personnels/pl64-modernisation-de-la-protection-des-renseignements-personnels>

Commission d'accès à l'information du Québec (CAI). (s.d.). Espace évolutif modernisation lois. Récupéré de <https://www.cai.gouv.qc.ca/espace-evolutif-modernisation-lois>

ANNEXES

ANNEXE A

INVENTAIRE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

PATIENTS

La Clinique KA recueille une gamme complète de données personnelles nécessaires à la prestation de services médicaux de qualité et à la gestion administrative efficace des soins de santé. Cela inclut :

- Renseignements d'Identification et Coordonnées : Nom, prénom, adresse résidentielle, numéro de téléphone, adresse électronique, date de naissance, sexe, numéro d'assurance maladie du Québec (RAMQ).
- Données Médicales et de Santé : Antécédents médicaux, diagnostics, traitements en cours et précédents, prescriptions médicamenteuses, résultats de tests et d'examen, notes cliniques, informations génétiques, données relatives à la santé mentale, à la reproduction, et aux dépendances.
- Informations Financières : Détails nécessaires pour la facturation des services et le traitement des paiements, y compris les transactions avec les assurances.
- Les informations de Paiement via Square : Nom sur la carte de crédit, numéros de carte de crédit (dans le respect des normes PCI-DSS), date d'expiration, CVV, historique des transactions et montants payés.

EMPLOYÉS ET CONSULTANTS

Pour nos employés et consultants, nous collectons les informations suivantes :

- Données Personnelles : Nom complet, adresse résidentielle, numéro de téléphone, adresse électronique, date de naissance, numéro d'assurance sociale (NAS), informations contractuelles et de poste.
- Informations Sensibles : Antécédents médicaux (si nécessaires pour des accommodements), informations financières (détails bancaires pour les dépôts directs, rémunération), évaluations de performance, et dossiers disciplinaires.

DONNÉES COLLECTÉES VIA LE SITE WEB ET LES PLATEFORMES EN LIGNE

- Identifiants et Interactions Numériques : Noms d'utilisateur, mots de passe, historique des rendez-vous, communications via portails en ligne, et toute correspondance avec la clinique.
- Données de Connexion et d'Utilisation : Informations recueillies par des moyens automatisés tels que les adresses IP, les données de navigation, et les historiques de consultation des pages.
- Informations de Rendez-vous via WIX : Nom, coordonnées de contact, préférences de rendez-vous, et historique des visites.

DONNÉES COLLECTÉES POUR LA RECHERCHE ET LE DÉVELOPPEMENT

- Données Anonymisées et Agrégées : Utilisées pour des études statistiques, la recherche en santé et l'évaluation de la qualité des soins sans identifier les individus.

FOURNISSEURS ET PARTENAIRES

- Données Transactionnelles et Contractuelles : Informations concernant les commandes, les stocks, les performances, les termes de paiement et autres détails liés à la gestion des fournisseurs et des partenaires externes.