



Politique de protection des renseignements personnels

La confidentialité des renseignements personnels est un principe important aux yeux de Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD. Cette dernière s'engage à collecter, utiliser et divulguer seulement autant de renseignements personnels que nécessaire aux services offerts et ce de manière responsable et professionnelle. Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD tente d'être ouverte et transparente sur la façon dont les renseignements personnels sont gérés. Ce document décrit la politique de confidentialité.

N.B. : Dans cette politique, le masculin est utilisé au sens neutre pour alléger le texte et n'exclut en aucun cas le genre féminin.

Que sont des renseignements personnels de santé?

Des renseignements personnels de santé sont des informations à propos d'un individu identifiable. Des renseignements personnels de santé inclus de l'information qui se rapporte à :

- ✓ L'état de santé physique, nutritionnelle ou mental d'un individu (incluant l'historique familiale) ;
- ✓ La provision de soin de santé à l'individu (incluant l'identification des fournisseurs de soins de santé de l'individu);
- ✓ Un plan de service;
- ✓ Des informations de paiements ou de couverture de soins;
- ✓ Un don ou l'analyse d'une partie du corps ou d'une substance corporelle de l'individu;
- ✓ L'identification du représentant de l'individu.

Qui suis-je?

Au moment de la révision de ce document, Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD est la seule propriétaire de l'entreprise. Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD fait toutefois appel à une sous-contractante qui a convenu d'accepter et respecter assidument la présente politique de confidentialité.

Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD est responsable de l'élaboration, du maintien et de la mise en œuvre de politiques et de marches à suivre pour protéger les renseignements personnels et assurer la sécurité des dossiers.

Pourquoi collecter des renseignements personnels de santé?

But principal :

La collection, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels (caractéristiques personnelles, renseignements sur la santé et activités et points de vues) par Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD a pour but d'évaluer les besoins de chacun des clients et d'entamer une intervention diététique sécuritaire et de haute qualité. Ces renseignements sont collectés, utilisés et divulgués dans un continuum de soin de santé afin d'identifier des changements et d'adapter les interventions diététiques.

But connexe :

Certaines données des caractéristiques personnelles telles que les coordonnées du domicile et l'adresse courriel personnel sont obtenus à des fins de facturation. Ces informations peuvent également servir à fournir des services de suivi.

Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD est tenu par l'Ordre des Diététistes-Nutritionnistes du Québec (ODNQ). Ceux-ci pourraient inspecter les dossiers et interroger Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD à des fins d'assurance qualité dans le but de protéger le public. Cet organisme détient sa propre politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels très stricte. De plus, en tant que professionnelle de la santé, Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD pourrait être dans l'obligation de divulguer certains renseignements personnels à des autorités gouvernementales telle que la protection de la jeunesse ou la police.

But secondaire :

L'adresse courriel personnel peut être utilisée, à la discrétion du client, à des fins de promotion d'événements spéciaux et d'opportunités pouvant être bénéfiques à la santé du client.

Renseignements collectés :

La liste des renseignements personnels pouvant être collectés est limitée au minimum des informations nécessaires à l'offre d'un service de qualité.

Lors d'une rencontre individuelle avec un client, Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD peut recenser les données suivantes (liste non exhaustive) :

Caractéristiques personnelles : Prénom, nom, date de naissance, genre, ethnicité, race ou pays d'origine, coordonnées du domicile (adresse et téléphone), adresse courriel personnelle, information de paiement, situation familiale, consommation de tabac, drogue et alcool.

Renseignements sur la santé : antécédents médicaux personnels et familiaux, condition de santé, pronostiques et diagnostiques, prise de médicaments, vitamines et suppléments, soins de santé reçus par le clients, professionnels de la santé traitant, adhérence au traitement, résultats de test et laboratoire, données anthropométriques, problèmes et symptômes alimentaires, personne substitut pour prendre des décisions.

Activités et points de vues : métier, éducation, religion, données financières, croyances et habitudes alimentaires, activités sportives.

Un individu ne peut pas demander à ce qu'un renseignement ne soit pas consigné à son dossier. Toutefois, il peut demander à ce qu'une partie de son dossier ne soit pas divulgué à d'autres dépositaires de renseignements de santé ou agents. Néanmoins, si Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD croit qu'un dépositaire de renseignements de la santé ou un agent pourrait avoir besoin de cette information gardée secrète, elle se doit d'informer le dépositaire de renseignements de la santé ou l'agent en question qu'une partie de l'information (mais pas l'information en soi) ne lui ai pas divulguée à la demande de l'individu.

Mesures de protection et de conservation des renseignements personnels

Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD accorde une grande importance au maintien de la confidentialité des renseignements personnels de santé. Dans aucune circonstance les renseignements recueillis ne pourront être divulgués à une tierce personne sans l'obtention préalable du consentement écrit du client. À l'exception d'une situation où le bien être d'une personne serait compromis.

Afin de protéger ces informations, les mesures suivantes ont été appliquées :

Mesures physiques

Tous les dossiers papiers, s'ils existent, comprenant des renseignements personnels sont gardés sous clé. En aucun cas, ces documents ne peuvent être accessibles sans la supervision de Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD.

Mesures organisationnelles

Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD et ses sous-contractants s'engagent à respecter la présente politique de confidentialité.

Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD et ses sous-contractants s'engagent à questionner la pertinence de recueillir, utiliser, divulguer et entreposer de l'information.

Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD et ses sous-contractants s'engagent à rester à jour dans le domaine de l'informatique pour maintenir le plus haut niveau de confidentialité possible. Elle s'engage aussi à rester à l'affût de toutes modifications apportées à la Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques (LPRPDE).

Dans le cas de transfert d'information, les documents sont remis en mains propre à la personne en ayant fait la demande ou une personne autorisée dans une enveloppe scellée et inscrit « confidentielle ». L'identité de la personne autorisée sera vérifiée. Avec consentement, les documents peuvent également être transmis par Poste Canada dans une enveloppe scellée et inscrit « confidentielle ».

Tous documents papiers périmés comprenant des renseignements personnels sont d'abord déchiquetés avant d'être recyclés.

Mesures techniques

Tout équipement électronique portable doit être sécurisé par un mot de passe qui est modifié tous les 72 jours. Ces équipements ne doivent en aucun cas être laissés déverrouillés sans surveillance. Aucun renseignement personnel ne peut être affiché à l'écran si le poste de travail est laissé sans surveillance.

Tous documents contenant des renseignements personnels pouvant être reliés à un client sont programmés pour restreindre les modifications afin que chaque changement apporté laisse une trace. De plus, tous ces documents sont maintenus dans un espace encrypté et protégé par un mot de passe.

À la demande d'un client, un transfert d'information peut être effectué par courriel encrypté. Aucune information confidentielle ne sera partagée par message texte.

Tout équipement électronique doit être protégé par un système anti-virus à jour.

Un back-up des documents électroniques encryptés est fait quotidiennement sur un disque dur externe encrypté gardé sous clé ainsi qu'un service de nuage sécurisé.

Dans le cas de l'achat d'un nouvel équipement électronique, une fois les informations transférées sur le nouvel équipement, le disque dur de l'ancien équipement sera détruit afin d'éviter la divulgation de renseignements personnels.

Lors de consultations virtuelles, Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD utilise une plateforme confidentielle, sécuritaire et facile d'utilisation. Elle s'assure également que son environnement est adéquat pour une consultation et assure la confidentialité. Un plan d'urgence (clinique et technique) est élaboré avant chaque consultation.

En aucun cas, des renseignements personnels ne peuvent être divulgués sur des réseaux sociaux.

Transparence de la gestion des renseignements personnels

Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD s'engage à rendre la présente politique facilement accessible au public.

Procédure

1. La présente politique peut être remise à toute personne en faisant la demande;
2. La présente politique est accessible sur le site web de Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD;
3. La déclaration écrite publique est remise à chaque client au premier rendez-vous en même temps que le formulaire de consentement.

Droit d'accès aux renseignements personnels

Un individu a le droit (sauf dans certaines circonstances) d'avoir accès aux informations le concernant tenue par Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD. Un individu a également le droit de savoir comment cette information a été utilisée ou divulguée. Ceci assure que l'information est adéquate, exacte et à jour.

Procédure :

- ✓ Une demande écrite est requise (Un formulaire de demande peut être obtenu auprès de Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD);
- ✓ Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD s'engage à répondre à une demande d'accès dans les 30 jours suivant la réception de la demande;
- ✓ Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD confirme l'identité de la personne ayant fait une demande d'accès avant de divulguer l'information;
- ✓ Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD prend les mesures nécessaires afin de s'assurer que l'individu comprend le contenu des renseignements fournis (ex. : abréviations);
- ✓ Dans le cas où le client nécessiterait une copie papier de son dossier, des frais de 30\$ sont exigée pour les 20 premières pages et 0,25\$ par page additionnelle. Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD s'engage à fournir un estimé du coût ainsi qu'un reçu.

Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD a le droit de refuser un accès. Les situations exceptionnelles suivantes peuvent justifier un refus d'accès :

- ✓ Il s'agit d'information générée sur la qualité des soins pour le programme d'inspection d'un ordre;
- ✓ Ce sont des données brutes provenant de tests ou d'évaluations psychologiques normalisés;
- ✓ Il y a un risque de préjudice grave au traitement ou au rétablissement de l'individu ou un risque de lésions corporelles graves à une autre personne;
- ✓ La demande est vexatoire et de mauvaise foi;
- ✓ L'accès révélerait l'identité d'une source confidentielle d'information.

Dans le cas d'un refus, la raison sera donnée au requérant et ce dernier a le droit de porter plainte à l'Ordre des Diététistes Nutritionnistes du Québec ou au commissariat à la protection de la vie privée. Les renseignements personnels de santé ne peuvent pas être détruits avant que l'individu ait eu la chance de contester un refus (30 jours après la réception du refus).

Demande de correction

Un client a le droit de faire une demande de correction d'information erronée. Le but est de maintenir des informations justes et exactes sur les clients.

Procédure :

- ✓ Une demande écrite est requise (un formulaire de demande peut être obtenu auprès de Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD);
- ✓ La modification ne doit en aucun cas oblitérer l'entrée d'origine;
- ✓ Les corrections sont limitées aux faits. Des observations ou opinions professionnels ne sont habituellement pas sujets à des corrections;
- ✓ Une demande vexatoire et de mauvaise foi justifiera un refus;
- ✓ Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD s'engage à répondre à une demande de correction dans un délai de 30 jours et de fournir une justification dans le cas d'un refus;
- ✓ Si possible, et à la demande de l'individu, une tierce personne ayant reçu l'information erronée sera informée de la correction à moins qu'il n'y ait aucune raison de croire que cette correction puisse avoir un effet sur la prestation des soins continus;
- ✓ Lorsque Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD est en désaccord avec la correction, l'individu peut demander à ce qu'une déclaration concise stipulant le désaccord soit ajoutée;
- ✓ Dans le cas d'un refus de modification, le client sera informé de son droit de porter plainte à l'Ordre des Diététistes Nutritionnistes du Québec ou au commissariat à la protection de la vie privée.

Procédures de destruction des renseignements personnels

Afin de pouvoir répondre à toutes questions des clients et respecter les normes de pratiques des organismes de réglementation externe, Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD conserve tous dossiers électroniques et papiers pour une durée de 10ans après la fermeture du dossier ou 10 ans après que le client ait atteint l'âge de maturité (18 ans). Certains cas exceptionnels pourraient nécessiter qu'un dossier soit gardé plus longtemps.

Tous documents papier comprenant des renseignements personnels sont d'abord déchetés avant d'être recyclés.

Tous documents électroniques comprenant des renseignements personnels sont supprimés de tous emplacements possibles de manière à ce qu'ils ne puissent pas être récupérés.

Un registre des dossiers détruits est maintenu à jour et comprend les informations suivantes : numéro de dossier, nom du client, date du dernier rendez-vous et date de destruction.

En cas de fin de la pratique

Dans le cas où Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD mettrait un terme à sa pratique, celle-ci s'engage à aviser tous ses clients de la situation ainsi que des options qui s'offrent à eux. Tous dossiers, livres et registres deviendront la possession des organismes de réglementation externes.

Dans le cas où Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD désirerait vendre sa pratique, l'acheteur potentiel voudra procéder à un examen de diligence raisonnable pour s'assurer que l'entreprise est viable et a été décrit honnêtement. Toutefois, cet acheteur potentiel devra respecter une entente de confidentialité. Une fois la vente officialisée, Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD pourra transférer les dossiers au successeur. Tous les clients seront avisés par écrit des options qui s'offrent à eux.

En cas de décès ou d'invalidité

Dans le cas du décès ou de l'invalidité soudain de Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD, les dossiers (incluant les renseignements personnels de santé) seront transmis à Alison Caron, Dt.P.-Nutritionniste. Cette dernière n'a pas l'obligation de poursuivre la pratique de Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD, mais doit prendre les mesures conservatoires nécessaires afin de sauvegarder les intérêts des clients et offrir un support afin d'accéder à de nouvelles ressources en nutrition. Madame Alison Caron, Dt.P.-Nutritionniste s'engage à respecter la présente politique de confidentialité.

Procédure de gestion des plaintes

Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD s'engage à répondre à une plainte dans un délai de 30 jours. Dans un cas plus complexe nécessitant plus de 30 jours, Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD s'engage à prendre contact avec le plaignant dans un délai de 30 jours afin de l'informer du délai estimé nécessaire. Advenant le cas où le plaignant ne serait pas satisfait de l'aboutissement du dossier, ce dernier a le droit de porter plainte à l'Ordre des Diététistes Nutritionnistes du Québec ou au commissariat à la protection de la vie privée.

Dans le cas d'un bris de la confidentialité

Stéphanie Lévesque, Dt.P.-Nutritionniste/RD fait tout en son pouvoir pour prévenir un bris de confidentialité. Néanmoins, dans le cas d'un vol, d'une perte ou d'un accès non autorisé, les personnes concernées seront avisées dans les plus brefs délais.

Dans le cas où une information confidentielle serait divulguée ou à risque de divulgation accidentelle, le protocole suivant sera appliqué :

1. Considérer si le commissariat à la protection de la vie privée doit être informé;
2. Identifier l'étendu de la divulgation et prendre les mesures nécessaires pour la contenir;
 - a. Déterminer quelles informations ont été divulguées et de quelle manière (i.e. format papier, format électronique);
 - b. Déterminer si des copies ont été faites;
 - c. Modifier les mots de passe et nom d'utilisateur selon le besoin.
3. Identifier et informer les personnes dont les informations personnelles ont été divulguées

- a. Choisir la méthode la plus appropriée pour informer la/les personnes dont les informations personnelles ont été divulguées (ex. : par téléphone, par écrit, prochain rendez-vous...);
 - b. Informer la/les personnes concernée(s) des mesures qui ont été prises ou qui seront prises pour adresser le problème de divulgation accidentelle;
 - c. Fournir les coordonnées nécessaires dans le cas où la/les personnes aurai(en)t davantage de questions;
 - d. Informer l' /les individu(s) concerné(s) de leur droit de porter plainte à l'Ordre des Diététistes Nutritionnistes du Québec ou au commissariat à la protection de la vie privée.
4. Mener une enquête interne afin de déterminer comment et pourquoi la divulgation accidentelle est survenue et prendre les mesures nécessaires pour prévenir une seconde situation similaire.
 - a. Déterminer si de la formation est nécessaire;
 - b. Le commissariat à la protection de la vie privée sera informé des résultats de l'enquête interne et du plan d'action pour prévenir une nouvelle situation similaire.
-

N.B. : Cette politique a été rédigée en mai 2018. Elle sera révisée et, au besoin, corrigée minimalement tous les mois de mai. Toutefois, des modifications peuvent être apportées à tout moment, au besoin. À titre de référence, la date de la dernière révision devra être indiquée au bas du document.