

## CONTINOVATION SERVICES INC.

### Énoncé de confidentialité

La société Continovation Services Inc. (CSI) reconnaît que les renseignements sur les soins de santé sont de nature délicate et qu'ils doivent être sécurisés et protégés.

#### Qui sommes-nous?

CSI est une société constituée en personne morale en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* et une filiale en propriété exclusive de l'Association dentaire canadienne.

#### Que faisons-nous?

Sous la marque de commerce **ITRANS**, CSI exploite un système de messagerie et de transaction dans Internet transmettant des messages et des renseignements reliés à la santé avec des dispositifs de sécurité et de confidentialité à la fine pointe de la technologie.

**EQualifID** est une marque de commerce détenue par CSI et désignant son service de certificats de sécurité numériques visant à fournir des dispositifs de sécurité et de confidentialité PKI à la fine pointe de la technologie pour la transmission de messages et de transactions reliés à la santé.

Pour obtenir plus d'information sur CSI, ses produits et ses services, veuillez visiter son site Web à [www.continovation.com](http://www.continovation.com).

#### Qui est protégé par notre énoncé de confidentialité?

Dans le présent document, les mots *vous*, *votre*, *vos* désignent la personne ou la société qui est l'expéditeur ou le destinataire prévu d'un message relié à la santé et acheminé par ITRANS<sup>MC</sup>, le patient ou le client particulier, les organismes de réglementation professionnelle, les associations professionnelles, les fournisseurs de services tels les vendeurs de logiciels sur la gestion du cabinet, et les organismes qui se chargent du traitement et du règlement des demandes d'indemnisation, y compris les institutions financières.

Les mots *nous*, *notre*, *nos* désignent CSI, ses produits et ses services.

#### Notre engagement à protéger votre vie privée

La cueillette de renseignements personnels à votre sujet est essentielle pour que nous puissions vous offrir, dans Internet, un système de messagerie et de transaction sécurisé, efficace et de qualité supérieure pour la transmission de messages reliés à la santé.

Votre vie privée est importante pour nous. Nous la respecterons en protégeant vos renseignements personnels. Nous prenons grand soin de garder confidentiels et sécurisés tous les renseignements personnels que nous recueillons et gérons à votre sujet, en utilisant des systèmes de sécurité et de confidentialité KPI à la fine pointe de la technologie. Les serveurs de CSI sont munis de dispositifs de sécurité d'avant-garde.

CSI a conçu une politique de confidentialité et un code de confidentialité en vue de garantir les normes de protection les plus élevées pour les renseignements personnels, y compris leur cueillette, leur entreposage, leur utilisation et leur divulgation. Ces documents sont le reflet de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, c.5, (LPRP/DE) et y sont conformes.

#### Que veut dire «renseignements personnels»?

Les «renseignements personnels» sont des renseignements au sujet d'une personne ou d'une société identifiable. Dans le monde de la santé, il s'agit de renseignements au sujet d'une personne identifiable comprenant tout renseignement factuel ou subjectif, consigné ou non, au sujet de cette personne, y compris les renseignements reliés à sa santé. Ils peuvent comprendre le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et d'autres coordonnées, les exigences touchant leur utilisation, les modes d'utilisation groupés et des données de vérification. Ils ne comprennent pas le nom, le titre, l'adresse professionnelle ou le numéro de téléphone d'un employé d'un organisme.

#### Quels renseignements sommes-nous chargés de protéger?

CSI est chargée de protéger les renseignements personnels que nous possédons ou détenons à votre sujet, y compris ceux qui ont été transmis à un assureur ou reçus de lui pour le traitement d'une demande d'indemnisation ou pour toute autre raison à laquelle vous avez consenti.

#### Comment protégeons-nous vos renseignements personnels?

Nous maintenons des systèmes de sécurité rigides afin de sauvegarder vos renseignements personnels contre tout accès, divulgation ou abus non autorisé.

L'authentification de l'utilisateur et la sécurité des messages et des transactions reliés à la santé ont lieu grâce aux services de certificats de sécurité numériques de CSI, «eQualifID<sup>MC</sup>».

Des certificats de sécurité numériques seront utilisés pour authentifier les utilisateurs et sécuriser les transmissions à l'aide du système ITRANS<sup>MC</sup>. Les renseignements personnels peuvent être vus et traités uniquement par les utilisateurs autorisés. Toute entrée de données est sûre, sécuritaire et confidentielle. Pour obtenir plus d'information sur les dispositifs de protection de ces services, veuillez consulter le site [www.continovation.com](http://www.continovation.com).

Tous les employés, agents et fournisseurs de services autorisés de CSI sont tenus de protéger la confidentialité de vos renseignements personnels. L'accès à vos renseignements personnels est restreint à ces employés, agents et fournisseurs de services autorisés qui en ont besoin pour faire leur travail.

### Questions et commentaires

Si vous avez des questions au sujet de la politique de confidentialité et du code de confidentialité de CSI, veuillez joindre notre agent responsable de la confidentialité à [privacyofficer@continovation.com](mailto:privacyofficer@continovation.com), tél. : (613) 523-4938, téléc. : (613) 523-5869.

## **CONTINOVATION SERVICES INC.**

### **Politique de confidentialité de CSI**

#### Objectif et consentement

Avant de vous demander de nous donner des renseignements personnels, nous vous expliquerons quel est notre objectif en les recueillant. De plus, sauf quand la loi l'exige ou le prévoit, nous recueillerons, conserverons, utiliserons et divulguerons vos renseignements personnels uniquement avec votre permission, et nous le ferons seulement dans la mesure où ce sera nécessaire pour remplir les fonctions d'ITRANS<sup>MC</sup> et de eQualifID<sup>MC</sup>. Les renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires pour remplir ces fonctions ne seront pas recueillis.

Le consentement peut être implicite ou explicite. Les fournisseurs de soins de santé doivent communiquer avec leur organisme professionnel et/ou vos organismes de réglementation touchant les exigences relatives au consentement des patients.

Pour les fournisseurs de soins de santé, la procédure d'enrôlement à eQualifID<sup>MC</sup> et à ITRANS<sup>MC</sup> comprendra un formulaire de consentement touchant les renseignements personnels. Un certificat de sécurité numérique sera émis afin d'assurer un niveau de protection élevé.

Sous réserve des restrictions juridiques et contractuelles et d'un avis raisonnable, vous pouvez retirer en tout temps votre consentement touchant la cueillette, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels. Cependant, veuillez noter que le retrait de votre consentement entravera notre capacité à vous offrir les avantages du service ITRANS<sup>MC</sup>.

#### Cueillette restreinte des renseignements personnels

Notre cueillette de renseignements personnels est restreinte à ce qui est nécessaire et raisonnable pour fournir un mode de transmission efficace des messages et des transactions reliés à la santé dans Internet. Les renseignements seront utilisés uniquement pour les fins pour lesquelles ils sont recueillis.

#### Limitation du temps de conservation des renseignements

Les renseignements seront conservés uniquement le temps nécessaire pour effectuer les services que vous offre CSI, y compris la mise à jour du produit ou des services tel que l'exige la loi, et par la suite pour un délai raisonnable, au cas où nous devrions remplir toute obligation possible ou répondre à des exigences juridiques ou gouvernementales. Quand nous détruirons des renseignements personnels, nous utiliserons des mesures de protection afin d'empêcher toute partie non autorisée à y avoir accès durant leur destruction.

#### Utilisation des renseignements personnels

Nous recueillerons vos renseignements personnels de manière à pouvoir accélérer le traitement des messages et des transactions reliés à la santé grâce à notre système supérieur de messagerie et de transaction dans Internet.

Afin d'assurer la transmission rapide et exacte de renseignements entre les patients, les fournisseurs de soins de santé et les administrateurs/payeurs de prestations de santé, CSI vérifie les demandes d'indemnisation provenant des praticiens participants pour s'assurer que toutes les données sont fournies dans le format approprié, ce qui peut vouloir dire ouvrir le dossier message à des fins de mise en forme, d'«épuration» ou de reconfiguration.

#### Divulgarion des renseignements personnels

Les renseignements seront partagés parmi les utilisateurs et les tiers fournisseurs de services associés au réseau ITRANS<sup>MC</sup> au besoin seulement. Tout renseignement partagé avec des fournisseurs de services le sera à la condition qu'ils utiliseront et conserveront ce renseignement uniquement pour le motif spécifique pour lequel ils sont engagés par CSI. Les fournisseurs de services sont tenus de protéger la confidentialité de vos renseignements personnels d'une manière qui soit conforme à nos propres mesures internes ou comme l'exige la loi.

Par exemple, il peut être nécessaire de partager les données bancaires des patients et des fournisseurs de soins de santé afin de pouvoir verser une indemnité au moyen d'un transfert de fonds électronique. Il peut être nécessaire aussi de partager avec des organismes de réglementation et des associations professionnelles des renseignements au sujet des éventuels fournisseurs de soins de santé afin de faire valider leurs titres de compétences.

Nous ne vendrons pas vos renseignements personnels. Nous ne les divulguons pas à des tiers sans vous le dire ou obtenir votre permission, sauf dans des cas spéciaux comme les enquêtes pour fraude ou des situations prévues par la loi. Avec le consentement du patient, du fournisseur de soins de santé et de l'assureur, des «extraits de données» dépersonnalisés provenant des demandes d'indemnisation peuvent être remis à l'association professionnelle du fournisseur de soins de santé pour des fins de recherche. Ni le patient particulier, ni le fournisseur de soins de santé, ni l'assureur ne pourront être identifiés à partir d'un extrait de données.

#### Exactitude des renseignements personnels

Nous nous efforcerons d'assurer que les renseignements personnels conservés dans nos dossiers à votre intention seront exacts et à jour comme il se doit pour les fins pour lesquelles ils doivent servir. Quand un renseignement aura besoin d'être mis à jour ou modifié, nous ferons tout en notre pouvoir pour changer nos dossiers et nous tenterons d'aviser les autres parties ayant accès aux renseignements en question.

#### Accès à vos renseignements personnels

Comme le prévoit la loi, vous avez le droit de demander si nous détenons des renseignements personnels à votre sujet et de les voir. Si vous pensez que les renseignements que nous avons recueillis à votre sujet sont inexacts ou incomplets, vous avez le droit de nous demander de les corriger. Quand nous obtiendrons d'un tiers des renseignements médicaux à votre sujet, nous les divulguons uniquement par l'intermédiaire de votre fournisseur de soins de santé.

Veillez adresser votre demande à l'agent responsable de la confidentialité en ayant soin de spécifier le plus possible le renseignement personnel que vous désirez obtenir. Nous essaierons de vous répondre dans les plus brefs délais et nous vous aviserons si, pour une raison, nous ne pouvons pas vous répondre tout de suite. Dans certaines circonstances, nous avons le droit de rejeter votre demande d'accès à vos renseignements personnels.

#### Comment déposer des plaintes

Vous pouvez déposer des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels en communiquant avec l'agent responsable de la confidentialité. Nous vous expliquerons la procédure que nous avons adoptée à ce sujet et étudierons toutes les plaintes reçues. Si une plainte est justifiée, nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour corriger la situation, y compris changer nos politiques et nos pratiques au besoin. Nous vous informerons également des autres procédures relatives aux plaintes auxquelles vous pouvez recourir.

**CONTINOVATION SERVICES INC.**

## Code de confidentialité de CSI

### Principe 1 – Responsabilité

Tout employé ou agent de CSI est responsable du maintien et de la protection de tous les renseignements personnels qu'il a en main. CSI a désigné une personne pour veiller à ce que nous nous conformions à la LPRP/DE et à notre politique de confidentialité.

### Principe 2 – Objectifs déterminés

Nous déterminerons les objectifs pour lesquels des renseignements personnels sont recueillis, soit avant soit au moment de la cueillette.

### Principe 3 – Consentement

Sauf quand la loi le prévoit ou l'exige, nous recueillerons, utiliserons et divulguerons vos renseignements personnels uniquement avec votre connaissance et votre consentement.

### Principe 4 – Cueillette restreinte

Notre cueillette de renseignements personnels est restreinte à ce qui est raisonnable et nécessaire pour les objectifs déterminés. Les renseignements personnels seront recueillis par des moyens équitables et légaux.

### Principe 5 – Utilisation, divulgation et conservation restreintes

À moins que votre consentement soit autre, ou sauf quand la loi le prévoit ou l'exige, vos renseignements personnels seront utilisés, divulgués ou conservés uniquement pour les fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Nous les conserverons uniquement le temps exigé pour atteindre les objectifs pour lesquels ils ont été recueillis.

### Principe 6 – Exactitude

Nous garderons les renseignements personnels que nous recueillons aussi exacts, complets et à jour qu'il est nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels ils ont été recueillis.

### Principe 7 – Mesures de protection

Nous protégerons les renseignements personnels que nous recueillons avec des mesures de protection sûres et appropriées au caractère délicat de tout renseignement.

### Principe 8 – Transparence

Toute information touchant nos politiques et nos pratiques liées à la gestion des renseignements personnels sera volontiers mise à votre disposition.

### Principe 9 – Accès

Vous pouvez demander accès à vos renseignements personnels en tout temps afin d'en revoir l'exactitude et le contenu. Sur demande, vous serez informé de l'utilisation et de la divulgation de vos renseignements personnels. Vous avez le droit de remettre en question leur exactitude et leur intégralité et de les faire corriger au besoin.

### Principe 10 – Plaintes et suggestions

Vous pouvez nous joindre pour formuler des questions, des plaintes ou des suggestions touchant notre politique de confidentialité et notre code de confidentialité.