

# Déclaration de confidentialité du Portail des Cliniques TELUS Santé

En vigueur à compter du 30 mai 2022

**Le Portail des Cliniques TELUS Santé est une application mobile qui permet aux utilisateurs d'accéder à leurs renseignements, de prendre des rendez-vous en ligne et de communiquer avec un professionnel de la santé de manière sécurisée afin d'améliorer l'expérience globale des patients.**

**Les Cliniques TELUS Santé vous fournissent le Portail pour faciliter la gestion de votre santé.**

**Nous sommes déterminés à protéger vos Renseignements personnels et vos Données de santé personnelles et nous nous engageons à respecter votre vie privée.**

## Politique du Portail des Cliniques TELUS Santé en matière de protection de la vie privée

### Résumé :

**En accédant au Portail ou en l'utilisant, vous comprenez que vos renseignements seront traités conformément à la présente Déclaration de confidentialité du Portail des Cliniques TELUS Santé (la « Déclaration de confidentialité ») et à l'Engagement en matière de protection de la vie privée des Cliniques TELUS Santé (l'« Engagement en matière de protection de la vie privée »). Notre Déclaration de confidentialité, notre Engagement en matière de protection de la vie privée et nos pratiques sont conformes aux 10 principes relatifs à l'équité dans le traitement de l'information. Nous nous efforçons d'appliquer les principes de la protection de la vie privée dès la conception dans le développement et l'analyse de nos produits et services.**

**Si vous ne souhaitez pas que nous recueillions, utilisions ou divulguions vos Renseignements personnels ou vos Données de santé personnelles comme il est indiqué dans la présente Déclaration de confidentialité, vous pouvez choisir de ne pas utiliser le Portail. Nous utiliserons un autre moyen pour vous donner accès à votre Dossier médical et nous communiquerons avec vous par téléphone en remplacement de la messagerie sécurisée et de la prise de rendez-vous en ligne.**

### Précisions :

Nous avons conçu la présente Déclaration de confidentialité pour vous expliquer en détail la manière dont les Cliniques TELUS Santé recueillent, utilisent, divulguent et stockent vos Renseignements personnels, y compris vos Données de santé personnelles, lorsque vous utilisez l'application mobile du Portail des patients des Cliniques TELUS Santé (le « Portail »). Pour prendre connaissance de tous les renseignements sur la manière dont nous traitons vos données et respectons votre vie privée lorsque vous utilisez nos Services ou interagissez avec nous, consultez l'[Engagement en matière de protection de la vie privée des Cliniques TELUS Santé](#).

Notre Déclaration de confidentialité reflète les exigences de la législation canadienne applicable en matière de protection de la vie privée, y compris les lois provinciales et fédérales, ainsi que notre propre engagement continu en matière de protection de la vie privée.

Veillez lire attentivement la présente Déclaration de confidentialité. En accédant au Portail ou en l'utilisant, vous consentez à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et au stockage de vos Renseignements personnels, conformément à la présente Déclaration de confidentialité.

## Définitions

Les définitions énoncées ci-dessous s'appliquent à la présente Déclaration. En ce qui concerne les termes non définis aux présentes, veuillez consulter les termes qui figurent dans l'Engagement en matière de protection de la vie privée des Cliniques TELUS Santé.

**Vous :** Une personne qui utilise le Portail des Cliniques TELUS Santé ou qui s'inscrit en vue de l'utiliser.

**Données de santé personnelles :** Renseignements personnels régis par la législation en matière de protection de la vie privée liée à la santé applicable dans les provinces et les territoires où nous exerçons nos activités, y compris les renseignements relatifs à la santé physique ou mentale d'une personne et aux soins de santé prodigués à celle-ci, ce qui inclut ses antécédents médicaux, des précisions sur les soins de santé qui lui ont été prodigués, ses paiements liés aux soins de santé ou son admissibilité à de tels soins, ses fournisseurs de soins de santé, le nom de la personne autorisée à prendre des décisions en son nom, son numéro de carte d'assurance maladie ou ses autres numéros d'identification personnels liés aux soins de santé, ainsi que tous les autres renseignements recueillis dans le cadre de la prestation de services de santé à la personne en question, y compris les renseignements contenus dans son Dossier médical.

**Renseignements personnels :** Renseignements relatifs à une personne identifiable, sauf ses coordonnées professionnelles utilisées pour communiquer avec elle à titre professionnel. Les Renseignements personnels incluent le profil de votre compte sur le Portail des Cliniques TELUS Santé et vos Données de santé personnelles.

Les Renseignements personnels n'incluent pas les renseignements anonymisés ou regroupés qui ne peuvent être raisonnablement associés à une personne en particulier.

**Famille TELUS :** Dans la présente Déclaration de confidentialité, « Famille TELUS » signifie TELUS Communications inc., ainsi que ses filiales et sociétés affiliées à un moment quelconque.

**Cliniques TELUS Santé :** Dans la présente Déclaration de confidentialité du Portail des Cliniques TELUS Santé, les mots « nous » et « TELUS » désignent Cliniques TELUS Santé inc.

## Responsabilité

### Résumé :

**Dans la plupart des provinces et territoires, les Cliniques TELUS Santé sont tenues de protéger la confidentialité de vos Renseignements personnels et sont directement responsables de leur protection envers vous.**

### Précisions :

**Accès à vos Données de santé personnelles, à la messagerie sécurisée et à la prise de rendez-vous :** L'accès à vos Données de santé personnelles, à l'échange de messages avec des Professionnels de la santé et à la prise de rendez-vous pour les services en clinique est offert par certaines cliniques.

Sauf en Alberta, les Cliniques TELUS Santé sont tenues de protéger la confidentialité de vos Renseignements personnels lorsqu'elles vous fournissent le Portail et sont directement responsables de leur protection envers vous.

En Alberta, vos Professionnels de la santé, désignés comme « gardiens » selon la Health Information Act de l'Alberta, sont tenus de protéger la confidentialité de vos Dossiers médicaux. Les Cliniques TELUS Santé recueillent, utilisent et divulguent les Données de santé personnelles en leur nom et les aident à assumer cette obligation conformément aux lois applicables.

## Consentement

### Résumé :

**Lorsque vous accédez au Portail des Cliniques TELUS Santé ou lorsque vous l'utilisez, vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions, divulguions et stockions vos Renseignements personnels conformément à la présente Déclaration de confidentialité.**

**Vous pouvez révoquer votre consentement en tout temps, sous réserve de quelques restrictions.**

### **Précisions :**

Lorsque vous utilisez le Portail des Cliniques TELUS Santé, vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions, divulguions et stockions vos Renseignements personnels conformément à la présente Déclaration de confidentialité.

Vous pouvez révoquer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos Renseignements personnels, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles applicables. Sachez toutefois que votre refus de fournir certains renseignements ou la révocation de votre consentement peut limiter notre capacité à vous fournir certains services, certains produits et certaines fonctionnalités.

Si vous voulez fermer votre compte, nous pouvons conserver certains renseignements afin de respecter nos obligations légales ou réglementaires en vertu desquelles nous sommes, par exemple, tenus de conserver pendant un certain temps les Renseignements personnels utilisés pour créer votre compte sur le Portail et contenus dans votre Dossier médical. Veuillez consulter la section « Conservation » ci-dessous pour en savoir plus sur nos pratiques en matière de conservation.

Pour recueillir, utiliser ou divulguer des Renseignements personnels à des fins autres que celles prévues dans la présente Déclaration de confidentialité, nous vous demanderons votre consentement.

Les utilisateurs qui n'ont pas atteint l'âge de la majorité dans leur territoire de résidence ne peuvent pas créer un compte sur le Portail des Cliniques TELUS Santé pour le moment. Il n'est pas non plus possible que quelqu'un d'autre le crée en leur nom.

## **Collecte et utilisation des Renseignements personnels**

### **Résumé :**

**Nous recueillons uniquement les Renseignements personnels nécessaires pour vous fournir le Portail et pour en améliorer la sécurité et le fonctionnement.**

**Nous recueillons des Renseignements personnels afin de créer pour vous, sur le Portail des Cliniques TELUS Santé, un compte vous permettant d'accéder aux services du Portail des Cliniques TELUS Santé et de les utiliser.**

**Nous recueillons aussi d'autres renseignements auprès de vous au fil de votre utilisation du Portail des Cliniques TELUS Santé, à savoir :**

- **des renseignements sur votre utilisation de l'application;**
- **des renseignements sur votre utilisation de notre site web et sur votre appareil**
- **des fichiers témoins.**

## Précisions :

Les Cliniques TELUS Santé vous fournissent le Portail pour faciliter la gestion de votre santé. En créant un compte sur le Portail, vous pourrez envoyer des messages de manière sécurisée aux membres de l'équipe, y compris aux Professionnels de la santé, sur le Portail. Vous aurez également accès à des services de soins de santé et de soutien administratif connexes (prise de rendez-vous, consultation du sommaire médical et des résultats d'examens de laboratoire, etc.) et à d'autres outils pour faciliter la gestion de votre santé et de votre mieux-être sur le Portail.

Nous ne recueillons et n'utilisons des Renseignements personnels qu'aux fins suivantes :

## Établir et maintenir notre relation avec vous

**Création d'un compte sur le Portail des Cliniques TELUS Santé :** Les Cliniques TELUS Santé utilisent l'adresse de courriel associée à votre Dossier médical pour vous inviter à créer un compte sur le Portail. Pour utiliser le Portail des Cliniques TELUS Santé, vous devrez télécharger l'application du Portail des Cliniques TELUS Santé en cliquant sur le courriel d'invitation que vous recevez. L'invitation contient des valeurs aléatoires propres à votre adresse de courriel qui figure dans notre système. Une fois que vous avez accepté l'invitation en cliquant sur le lien, votre appareil reçoit un jeton d'accès. Le jeton d'accès est conservé dans l'espace de stockage sécurisé de votre appareil (c.-à-d. le trousseau iOS ou le magasin de clés Android). Nous ne recueillons pas de renseignements supplémentaires auprès de vous afin de créer le compte.

Vous devez créer un compte pour permettre au Portail des Cliniques TELUS Santé de vous communiquer de l'information exacte et pertinente en fonction de vos Renseignements personnels.

Il est important de vous assurer que les Cliniques TELUS Santé possèdent des Renseignements personnels à jour, comme votre adresse de courriel et votre numéro de téléphone, pour créer votre compte.

**Authentification :** Une fois que votre compte est créé, vous pouvez utiliser l'authentification biométrique ou le mot de passe de l'appareil pour accéder au Portail. Le Portail récupérera les jetons sauvegardés dans l'espace de stockage sécurisé de votre appareil pour authentifier votre accès.

## Fournir des services liés à la santé et au mieux-être

**Conversations sur le Portail :** Un membre de votre équipe soignante (qui peut aussi être votre Professionnel de la santé) ou vous pouvez amorcer une conversation sur le Portail. La fonction de conversation est utilisée comme une solution de rechange aux courriels pour échanger des

messages sécurisés et chiffrés avec la clinique. Ces messages ne doivent pas être utilisés en cas d'urgence ni considérés comme une solution de rechange à la prestation ou au soutien à la prestation de soins de santé. Ces messages peuvent faire partie de votre Dossier médical si votre Professionnel de la santé le juge pertinent. Les messages ne sont visibles que par vous et les Cliniques TELUS Santé.

**Messages relatifs à nos services :** Nous pouvons communiquer avec vous par texto ou par courriel pour vous transmettre des renseignements utiles sur nos services comme des rappels lorsque vous recevez une confirmation de rendez-vous à la suite d'une demande de rendez-vous, lorsque vous avez un message non lu ou lorsque votre sommaire médical ou d'autres fichiers sont accessibles. Nous n'indiquons pas de Données de santé personnelles dans les textos ou les courriels. Vous pouvez modifier vos préférences en tout temps sur le Portail afin de recevoir des textos ou des courriels.

**Assistance technique :** Dans certaines circonstances, des Renseignements personnels peuvent être nécessaires ou rendus accessibles au personnel d'assistance technique pour lui permettre de résoudre des problèmes techniques. Dans la mesure du possible, notre service d'assistance veillera à résoudre ces problèmes sans consulter de Renseignements personnels.

## Développer, améliorer ou commercialiser nos produits et services

**Développement et amélioration de nos services :** Nous analysons votre activité sur le Portail des Cliniques TELUS Santé pour améliorer votre expérience et pour mieux déterminer les services et les programmes de soins à proposer. Ces renseignements ne sont pas nominatifs. Par exemple, si vous choisissez un service précis sur notre Portail, une action d'utilisateur est enregistrée sous un identifiant aléatoire unique qui ne peut pas être associé à vous. Nous pouvons ainsi déterminer plus facilement les fonctions mises en œuvre avec succès et les améliorations à envisager. Nous n'utilisons jamais les renseignements contenus dans votre Dossier médical à cette fin.

## Assurer la sécurité et (ou) le bon fonctionnement du site web et de l'application du Portail des Cliniques TELUS Santé

**Renseignements sur l'appareil :** Comme dans le cas de nombreuses applications, un certain nombre limité de données techniques est nécessaire au bon fonctionnement de l'application du Portail des Cliniques TELUS Santé sur votre appareil. Nous recueillons entre autres des renseignements sur votre appareil et sur son système d'exploitation, comme le type de l'appareil, son identifiant unique, son adresse IP, ses paramètres linguistiques, ainsi que la date et l'heure d'accès de l'application à nos serveurs. Nous utilisons ces renseignements pour vous fournir du contenu adapté aux capacités de votre appareil, pour vous transmettre des notifications poussées, pour vous procurer une expérience sécurisée et pour détecter les comportements anormaux afin de prévenir l'accès non autorisé à vos Renseignements personnels. De plus, en cas de dysfonctionnement de l'application du Portail des Cliniques TELUS Santé sur votre appareil mobile, nous pouvons recevoir des renseignements concernant la version logicielle

correspondant au modèle de votre appareil et le fournisseur de services associé à votre appareil, ce qui nous permet de cerner et de régler les bogues ainsi que d'améliorer le fonctionnement de l'application du Portail des Cliniques TELUS Santé.

**Renseignements sur l'utilisation de l'application :** Nous pouvons recueillir et analyser des renseignements concernant votre activité dans l'application du Portail des Cliniques TELUS Santé pour améliorer votre expérience et mieux déterminer les services et les programmes de soins à proposer, par exemple, le temps d'utilisation et le temps passé dans l'application.

**Fichiers témoins :** Nous utilisons des fichiers témoins pour mémoriser vos préférences et vérifier votre identité. Vous pouvez régler les paramètres de votre navigateur pour être informé de la réception d'un fichier témoin ou pour que certains fichiers témoins ne soient pas acceptés. Toutefois, si vous décidez de ne pas accepter les fichiers témoins de première partie qui servent à des fins d'authentification, vous ne serez pas en mesure d'ouvrir une session sur le Portail des Cliniques TELUS Santé. Pour obtenir des renseignements sur notre utilisation des fichiers témoins, veuillez consulter notre [Foire aux questions](#) et notre [Avis relatif aux témoins](#).

## Anonymiser et regrouper les Renseignements personnels

**Anonymisation et regroupement des Renseignements personnels :** Nous pouvons anonymiser et regrouper vos Renseignements personnels pour qu'ils ne puissent pas être raisonnablement associés à vous, et ce, aux fins suivantes :

- (i) pour protéger votre vie privée et la confidentialité de vos Renseignements personnels;
- (ii) pour procéder à des analyses et (ou) à des recherches d'une manière respectueuse de la vie privée afin :
  - a) de mieux comprendre et d'améliorer le Portail et les offres de services connexes;
  - b) d'exercer nos activités et de multiplier nos occasions d'affaires.

Nous pouvons transmettre ces renseignements anonymisés et regroupés ou des observations connexes à nos clients pour contribuer à la recherche, à la planification, ou encore au développement de produits et services.

## Transmission et divulgation de Renseignements personnels

### Résumé :

**Lorsque nous vous fournissons le Portail, nous vous recommandons de ne transmettre les Renseignements personnels qu'à vos Professionnels de la santé et aux autres personnes qui contribuent à la prestation de vos soins de santé.**

**Nous nous engageons à ne pas divulguer vos Renseignements personnels à d'autres fins que celles indiquées dans la présente Déclaration de confidentialité ou autorisées par les lois applicables, sauf avec votre consentement explicite. Nous ne divulguons que la quantité minimale de Renseignements personnels nécessaire aux fins précitées.**

**Nous ne vendons jamais vos Renseignements personnels à des tiers.**

**Nous pouvons transmettre vos Renseignements personnels à nos fournisseurs de services auxquels nous faisons appel pour exécuter des services ou des tâches en notre nom, s'ils ont besoin de ces renseignements pour fournir le Portail. Nous utilisons des mécanismes de contrôle pour protéger ces renseignements et pour que ceux-ci ne soient utilisés que dans la mesure nécessaire à la prestation des services précités par le fournisseur de services.**

### **Précisions :**

Nous pouvons transmettre vos Renseignements personnels aux fins suivantes :

**Fourniture du Portail :** Lorsque nous vous fournissons le Portail, nous ne divulguons vos Renseignements personnels qu'aux coordonnateurs (y compris les Professionnels de la santé) déjà chargés de la prestation ou du soutien à la prestation des soins de santé qui vous sont prodigués. Vos Professionnels de la santé peuvent ainsi transmettre des renseignements provenant de votre Dossier médical et vous envoyer des messages de manière sécurisée.

**Fournisseurs de services :** Nous pouvons communiquer des Renseignements personnels à la Famille TELUS, à nos fournisseurs, à nos mandataires ou aux autres organisations ou personnes chargées d'exécuter des services ou des tâches en notre nom, s'ils ont besoin de ces renseignements pour nous aider à vous servir. Par exemple, nous pouvons faire appel à des fournisseurs de services pour héberger la plateforme, pour bâtir et entretenir le Portail ou pour intégrer et fournir certaines fonctions comme la messagerie sécurisée, la prise de rendez-vous et l'envoi de textos pour l'inscription et les rappels. Nous tentons de limiter le plus possible la quantité de Renseignements personnels que nous transmettons à nos fournisseurs de services et partenaires, et nous exigeons que ces renseignements ne soient utilisés à aucune autre fin que celles précitées.

**Employeurs et fournisseurs de régimes d'avantages sociaux :** Si votre accès au Portail est mis à disposition par votre employeur ou par votre fournisseur de régimes d'avantages sociaux, nous pouvons leur communiquer des renseignements de nature générale concernant les aspects non médicaux de votre compte. Dans un tel cas, nous ne leur divulguerons pas de Données de santé personnelles. Des renseignements anonymisés peuvent être communiqués à votre employeur, une fois ceux-ci regroupés. Par exemple, nous pouvons fournir à votre employeur des renseignements anonymisés sur l'utilisation du Portail et sur les tendances relatives à l'utilisation des fonctionnalités.

**Divulgateion exigée ou autorisée par la loi ou par la réglementation :** Nous pouvons divulguer vos Renseignements personnels, dans la mesure exigée, si nous y sommes tenus ou autorisés par les lois applicables, par exemple lors d'une situation d'urgence qui présente une menace pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne. Nos fournisseurs de services et nous transmettons aussi des Renseignements personnels aux organismes chargés de l'application de la loi, à d'autres organismes gouvernementaux, aux tribunaux ou à d'autres parties si nous y sommes contraints pour respecter nos obligations légales ou réglementaires dans les territoires où nos fournisseurs de services ou nous exerçons nos activités. Par exemple, nous sommes tenus de



fournir les dossiers nécessaires aux organismes chargés de l'application de la loi aux termes d'une ordonnance judiciaire valide.

**Liens vers des sites web ou plateformes de tiers :** Le Portail des Cliniques TELUS Santé peut comporter des liens vers d'autres sites web ou plateformes qui n'appartiennent pas au Portail des Cliniques TELUS Santé ou qui ne sont pas exploités par celui-ci. Des liens vers le Portail des Cliniques TELUS Santé peuvent aussi figurer sur des sites web ou plateformes de tiers, sous forme de publicités. Sauf dans la mesure indiquée dans la présente Déclaration de confidentialité, nous nous engageons à ne pas fournir de renseignements à ces tiers sans votre consentement. Nous proposons des liens vers des sites web ou plateformes de tiers pour la commodité de nos utilisateurs. Ils ne constituent ni une approbation ni une recommandation des plateformes ou sites web en question. Les plateformes ou les sites web de tiers auxquels mènent ces liens comportent des politiques de protection de la vie privée, des avis et des modalités d'utilisation qui leur sont propres. Nous n'exerçons aucun contrôle sur ces sites web ou ces plateformes, et ne pouvons donc pas être tenus responsables de la manière dont les organisations qui les exploitent peuvent recueillir, utiliser, divulguer, protéger ou traiter les Renseignements personnels.

## Accès à vos Renseignements personnels, corrections et exactitude de ceux-ci

### Résumé :

**Nous comptons sur vous pour tenir à jour vos Renseignements personnels et pour vous assurer de leur exactitude afin que nous puissions vous servir.**

**Vous pouvez demander à consulter ou à corriger vos Renseignements personnels en communiquant avec la clinique où vous recevez des soins.**

### Précisions :

Nous comptons sur vous pour vous assurer que vos Renseignements personnels se trouvant dans les Cliniques TELUS Santé sont exacts, complets et à jour. Ces renseignements sont utilisés pour vous fournir le Portail. Vous pouvez modifier, supprimer ou corriger des Renseignements personnels se trouvant sur le Portail des Cliniques TELUS Santé à tout moment en communiquant avec la clinique où vous recevez des soins.

En ce qui concerne les Renseignements personnels qui vous sont fournis à partir de votre Dossier médical (p. ex. les notes cliniques), vous pouvez demander à modifier, à supprimer ou à corriger vos Renseignements personnels par écrit à tout moment en communiquant avec la clinique où vous recevez vos soins pour obtenir de plus amples renseignements.

Le Portail vous permet d'accéder aux Renseignements personnels de votre Dossier médical, sauf pour quelques exceptions.

Pour obtenir une copie de vos Renseignements personnels, veuillez communiquer avec la [clinique](#) où vous recevez des soins. Nous prendrons des mesures raisonnables pour vérifier votre identité avant de vous permettre d'accéder à vos Renseignements personnels ou d'y apporter des corrections. Votre droit d'accéder à vos Renseignements personnels et d'y apporter des corrections est de plus assujéti à des restrictions légales.

## Stockage et emplacement de vos Renseignements personnels

### Résumé :

**Vos Renseignements personnels se trouvant sur le Portail sont stockés au Canada et ne sont pas accessibles à partir de l'extérieur du Canada, sous réserve de quelques exceptions.**

### Précisions :

Vos Renseignements personnels se trouvant sur le Portail sont chiffrés pendant la transmission et le stockage. Ils sont stockés dans des centres de données de tiers situés au Canada. Comme pour la plupart des centres de données, afin d'assurer la disponibilité, la redondance et la fiabilité, les tiers qui les exploitent peuvent temporairement voir les renseignements qui y sont stockés, y avoir accès et les utiliser dans la mesure nécessaire pour installer, mettre en œuvre, entretenir, réparer, dépanner ou mettre à niveau leur plateforme.

Des fournisseurs de services peuvent consulter ou stocker vos Renseignements personnels, sauf ceux de votre Dossier médical, aux États-Unis ou dans d'autres pays. Par exemple, votre numéro de téléphone pourrait transiter par les États-Unis lorsque nous utilisons la plateforme de textos de notre fournisseur de services. Nous n'exerçons aucun contrôle sur les systèmes utilisés par ces fournisseurs de services et le lieu de stockage de ces données, mais nous avons mis en place des mécanismes de contrôle contractuels pour protéger ces renseignements et pour que ceux-ci ne soient utilisés que dans la mesure nécessaire à la prestation des services précités.

## Conservation

### Résumé :

**Nous conservons les Renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour réaliser les fins énoncées dans la présente Déclaration de confidentialité ou pour respecter nos obligations légales ou réglementaires.**

### Précisions :

Nous conservons les Renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour réaliser les fins énoncées dans la présente Déclaration de confidentialité ou pour respecter nos obligations

légales ou réglementaires. Nous pouvons aussi créer et conserver des renseignements anonymisés et continuer à les utiliser conformément à la présente Déclaration de confidentialité.

Si vous choisissez d'envoyer un message ou si vous faites une demande de rendez-vous sur le Portail, ces renseignements peuvent être enregistrés dans votre Dossier médical. Consultez l'[Engagement en matière de protection de la vie privée](#) pour en savoir plus sur la conservation des Dossiers médicaux.

Vous pouvez demander la suppression de votre compte à tout moment en communiquant avec la [clinique](#) où vous recevez des soins. La suppression de votre compte supprimera votre accès au Portail. Toutefois, puisque votre compte a été créé au moyen des Renseignements personnels associés à votre Dossier médical, nous conserverons vos Renseignements personnels conformément au calendrier de conservation des Dossiers médicaux.

Les fournisseurs de services pourront conserver les Renseignements personnels conformément à leurs politiques de conservation des données. Cependant, ils seront encore liés par nos obligations contractuelles de limitation et de protection des Renseignements personnels.

## Mesures de protection

### Résumé :

**Nous avons mis en place un programme complet de sécurité de l'information**

### Précisions :

Nous sommes conscients qu'il est prioritaire d'assurer la sécurité des données et mettons tout en œuvre pour protéger les Renseignements personnels qui se trouvent sous notre garde et notre contrôle. En plus des mécanismes de contrôle décrits dans l'Engagement en matière de protection de la vie privée, nous nous sommes assurés que le Portail respecte les normes requises de notre programme complet de sécurité de l'information. Ainsi, nous garantissons que des mesures administratives, techniques et physiques raisonnables sont mises en place afin d'empêcher tout accès non autorisé aux Renseignements personnels qui se trouvent sous notre garde et notre contrôle, ainsi que toute utilisation, perte, modification ou divulgation non autorisée de ceux-ci.

Il est important que vous participiez activement à la protection et à la sauvegarde de vos Renseignements personnels. Il est important de protéger votre vie privée quand vous êtes en ligne. Nous utiliserons des contrôles de sécurité raisonnables et appropriés sur le Portail, adaptés au caractère sensible des Renseignements personnels, comme demander aux utilisateurs de confirmer leur identité lorsqu'ils ouvrent une session sur le Portail ou activer l'expiration

automatique des sessions. Lorsque vous utilisez le Portail, veuillez ne pas communiquer le NIP de votre appareil afin de limiter tout accès par des utilisateurs non autorisés.

La présente Déclaration de confidentialité ne régit nullement les sites web dont des liens figurent dans le Dossier de santé personnel, le cas échéant. Nous vous encourageons fortement à lire les politiques de protection de la vie privée de ces sites web et à prendre des décisions éclairées concernant l'utilisation de ceux-ci ou de leurs services.

## Modifications apportées à la présente Déclaration de confidentialité

### Résumé :

**Nous pouvons apporter des modifications au présent avis, et nous nous engageons à vous aviser des modifications apportées à nos pratiques touchant les renseignements.**

### Précisions :

La présente Déclaration de confidentialité peut être mise à jour de temps à autre pour refléter les modifications de nos pratiques. Tous les avis relatifs aux modifications apportées à la présente Déclaration de confidentialité vous seront communiqués par écrit sur le Portail des Cliniques TELUS Santé et sur notre site web.

En cas de modifications importantes, nous prendrons des mesures additionnelles pour veiller à ce que vous en soyez informé (y compris en vous en avisant par courriel, s'il y a lieu).

Nous vous encourageons à consulter périodiquement notre Déclaration de confidentialité pour prendre connaissance des dernières nouvelles concernant nos pratiques de protection de la vie privée et à communiquer avec nous si vous avez des questions ou des préoccupations.

## Questions, plaintes et coordonnées

### Résumé :

**Vous pouvez toujours nous joindre à [CareCentres.Privacy@telus.com](mailto:CareCentres.Privacy@telus.com) pour nous faire part de vos questions, préoccupations ou plaintes touchant la protection de la vie privée.**

### Précisions :

Veuillez communiquer avec nous à [CareCentres.Privacy@telus.com](mailto:CareCentres.Privacy@telus.com) ou à l'adresse ci-dessous :

- si vous avez des questions concernant la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos Renseignements personnels;
- si vous souhaitez signaler une violation de la vie privée ou de la sécurité, y compris tout accès non autorisé à vos Renseignements personnels, toute utilisation ou divulgation non autorisée de ceux-ci ou encore toute perte de ceux-ci, que cette utilisation, cette divulgation, cette perte ou cet accès soit réel ou présumé;
- si vous souhaitez révoquer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos Renseignements personnels;
- si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de la présente Déclaration de confidentialité;
- si vous souhaitez formuler une question ou une plainte concernant la manière dont nos fournisseurs de services ou nous traitons vos Renseignements personnels, y compris au sujet de nos politiques et pratiques relatives au recours à des fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada.

**Adresse où nous joindre :**

Cliniques TELUS Santé  
À l'attention du responsable de la protection de la vie privée  
25, rue York, 30<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M5J 2V5

Si vous souhaitez accéder à vos Renseignements personnels, les mettre à jour ou en corriger les inexactitudes, ou encore fermer votre compte, veuillez communiquer avec la [clinique](#) où vous recevez des soins.

Si vous avez des préoccupations concernant notre Déclaration de confidentialité ou nos pratiques de protection de la vie privée, nous vous encourageons d'abord à nous en faire part à l'adresse [CareCentres.Privacy@telus.com](mailto:CareCentres.Privacy@telus.com). Vous pouvez aussi demander conseil au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ou au commissaire à la protection de la vie privée de la province compétente et, le cas échéant, lui formuler une plainte par écrit.

Pour communiquer avec le commissaire à la vie privée applicable, veuillez visiter les sites web ci-dessous : Alberta : [www.oipc.ab.ca](http://www.oipc.ab.ca)

Colombie-Britannique : [www.oipc.bc.ca](http://www.oipc.bc.ca)

Manitoba : [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)

Nouveau-Brunswick : <https://oic-bci.ca/?lang=fr>

Terre-Neuve-et-Labrador : [www.oipc.nl.ca](http://www.oipc.nl.ca)

Territoires du Nord-Ouest : <https://atipp-nt.ca/>

Nouvelle-Écosse : <https://oipc.novascotia.ca/>

Nunavut : <https://atipp-nu.ca/fr>

Ontario : [www.cipvp.ca/](http://www.cipvp.ca/)

Île-du-Prince-Édouard : <https://www.assembly.pe.ca/>

Québec : [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)

Saskatchewan : <https://oipc.sk.ca/>

Yukon : <https://www.ombudsman.yk.ca/>

Fédéral : <https://www.priv.gc.ca/>