

Politique de confidentialité

V. 8

Le 8 novembre 2021

Table des matières

Objectif	2
Portée	2
Définitions	2
Énoncé de la politique	3
Premier principe : Responsabilité	3
Deuxième principe : Détermination des fins de la collecte des renseignements	4
Troisième principe : Consentement	5
Quatrième principe : Limitation de la collecte.....	5
Cinquième principe : Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation	6
Sixième principe : Mesures de sécurité.....	7
Septième principe : Exactitude des renseignements personnels	8
Huitième principe : Accès aux renseignements personnels.....	8
Neuvième principe : Transparence	9
Dixième principe : Possibilité de porter plainte dans le cas du non-respect des principes	10

Historique des approbations

N° de révision	Description	Date	Méthode d'approbation	Approbation
1	Version publiée en 2011	Janvier 2011	Courriel	Bob Zwarych, responsable principal de la protection de la vie privée
5	Version approuvée	2011-12-06	Courriel	Magda Vogel, responsable principale de la protection de la vie privée
7	Version approuvée	2019-03-21	Courriel	Pierre-Étienne Tremblay, responsable principal de la protection de la vie privée
8	Version approuvée	2021-11-08	Courriel	Stéphanie Myner-Nham, responsable principale de la protection de la vie privée

Historique des révisions

N° de révision	Description	Date	Nom du réviseur
1	Version publiée en 2011	Janvier 2011	Shaili Avasthi
2	Révision et commentaires du responsable principal de la protection de la vie privée et de la directrice du Service des ressources humaines	2014-08-28	Ruth Vale
3	Révision préliminaire du Service du contentieux (conseiller juridique canadien)	2014-08-28	Ruth Vale
4	Révision de la direction	2015-10-14	Ruth Vale
5	Approbation du Service de conformité aux lois	2017-11-03	Ruth Vale
6	Révision des modifications apportées en 2018 par un conseiller juridique canadien. Intégration des modifications dans le gabarit de la version de 2018.	2018-07-11	Ruth Vale
7	Commentaires du conseiller juridique canadien et du responsable principal de la protection de la vie privée	2019-03-20	Ruth Vale
8	Révision 2021 – Demandes venant de tiers, modifications requises en vertu de nouveaux projets de loi (C-11 et C-64). Modification des méthodes de recouvrement de comptes.	2021-11-08	Ruth Vale



Politique de confidentialité d'Express Scripts Canada

OBJECTIF

- La *Politique de confidentialité* décrit l'engagement d'Express Scripts Canada¹ envers les patients et les participants aux régimes qui obtiennent nos services. La *Politique de confidentialité* repose sur les lois sur la protection de la vie privée qui s'appliquent au Canada, notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* pour le secteur privé et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour le secteur public fédéral, les lois provinciales et territoriales sur la protection de la vie privée ainsi que toute exigence contractuelle en matière de protection des renseignements personnels.

PORTÉE

- Express Scripts Canada respecte les principes énoncés dans la présente politique afin d'assurer la protection des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé. Les personnes visées par cette protection peuvent inclure des patients ou des participants aux régimes dont les clients sont promoteurs. Les principes relatifs à la protection des renseignements personnels énoncés dans la présente politique sont conformes à ceux formulés dans le Code type sur la protection des renseignements personnels de l'ACNOR (CAN/CSA-Q830-96) qui fait partie de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.
- La *Politique de confidentialité* ne s'applique pas aux renseignements commerciaux confidentiels qui ne sont pas des renseignements personnels et qui sont liés aux activités commerciales d'Express Scripts Canada. Express Scripts Canada protège la confidentialité de ces renseignements conformément à la loi, aux contrats applicables et à ses politiques internes.

DÉFINITIONS

- **Client** : Client d'Express Scripts Canada à qui celle-ci fournit des services de gestion de régimes, notamment le traitement des demandes de règlement et autres services connexes. Il peut s'agir d'organismes clients d'Express Scripts Canada, qui sont habituellement des assureurs, des tiers administrateurs, des employeurs et des organismes gouvernementaux qui assument principalement la responsabilité financière de rembourser aux participants le coût des médicaments, des services de soins dentaires ou des services de soins de santé complémentaires couverts dans le cadre d'un régime.
- **Fournisseur de soins de santé** : Professionnel de la santé ou groupe de professionnels de la santé. Les services offerts par les fournisseurs de soins de santé s'inscrivent dans le cadre réglementaire des lois provinciales et des ordres professionnels, peu importe si le service est offert dans un établissement privé ou public. Par conséquent, les fournisseurs de soins de santé ont des obligations et des privilèges particuliers relativement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels sur la santé dans le cadre de la prestation de services de soins de santé aux patients.
- **Dépositaire de renseignements personnels sur la santé** : Fournisseur de soins de santé à qui on a confié des renseignements personnels sur la santé ou qui les contrôle à titre personnel, au nom d'une entreprise ou tel qu'il est requis par sa profession. Il peut s'agir de pharmaciens, de professionnels de la santé, de dentistes, de spécialistes cliniques ou de physiothérapeutes. La pharmacie d'Express Scripts Canada et son personnel exploitent la pharmacie à titre de fournisseurs de soins de santé et de dépositaires de renseignements personnels sur la santé en vertu des lois provinciales sur la protection de la vie privée.

¹Express Scripts Canada comprend tous les services offerts par Express Scripts Canada ainsi que ceux de la pharmacie d'Express Scripts Canada.

- **Patient** : Personne qui est inscrite à la pharmacie d'Express Scripts Canada et qui obtient ou peut obtenir des services de santé offerts par celle-ci. Dans cette relation, la pharmacie d'Express Scripts Canada et son personnel sont considérés comme des dépositaires de renseignements personnels sur la santé. Ils ont des obligations particulières relativement à la protection de ces renseignements en vertu des lois et règlements provinciaux sur les renseignements personnels sur la santé.
- **Participant** : L'adhérent, son conjoint ou une personne à sa charge. Ces personnes participent aux régimes dont un client est le promoteur. Express Scripts Canada n'a pas de relations directes avec le participant (sauf si les services offerts par contrat au client comprennent des modalités particulières selon lesquelles Express Scripts Canada communique directement avec le participant). Dans cette relation, Express Scripts Canada fournit des services à ses clients. Il incombe aux clients d'obtenir auprès de chacun des participants le consentement requis relativement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de ses renseignements personnels, y compris de ses renseignements personnels sur la santé, par Express Scripts Canada, conformément aux dispositions contractuelles du régime et afin qu'Express Scripts Canada puisse offrir les services compris dans l'entente relative aux services de gestion de régimes.
- **Promoteur de régime** : Client d'un client d'Express Scripts Canada. Il s'agit habituellement d'une entreprise ou d'un employeur à qui le client offre un régime de soins de santé.
- **Fournisseur de services** : Fournisseurs qui ont des responsabilités contractuelles envers Express Scripts Canada. Les fournisseurs de services offrent leur soutien à Express Scripts Canada relativement aux services de gestion de régimes offerts aux clients.

ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

Express Scripts Canada reconnaît que les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé que lui confient les patients, les clients et les participants aux régimes sont de nature sensible. Par conséquent, Express Scripts Canada s'engage à gérer les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé avec soin et en conformité avec les lois et les règlements applicables.

PREMIER PRINCIPE : RESPONSABILITÉ

Express Scripts Canada est responsable de tous les renseignements personnels et de tous les renseignements personnels sur la santé qu'elle a en sa possession. La responsabilité s'entend au sens défini dans la *Politique sur la gouvernance et la surveillance du Programme de protection de la vie privée* qui régit la présente *Politique de confidentialité*.

- Express Scripts Canada a mis en place des processus à l'interne visant à respecter la présente *Politique de confidentialité* et a désigné un responsable principal de la protection de la vie privée à qui incombe le respect des normes en matière de protection des renseignements personnels. Express Scripts Canada est également responsable des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé qu'elle transfère à un fournisseur de services aux fins de traitement en son nom. Les fournisseurs de services s'engagent par contrat à protéger les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé, et ce, conformément aux politiques d'Express Scripts Canada sur la confidentialité et aux lois applicables.

Pour mettre en œuvre les principes de la *Politique de confidentialité*, Express Scripts Canada a établi ce qui suit :

- un programme complet de gestion des renseignements personnels;
- des politiques aux fins de gestion des opérations et des incidents relatifs à la vie privée;
- des processus qui assurent la confidentialité des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé;
- des processus sur la réception et le traitement des requêtes et des plaintes relatives à la protection de la vie privée;
- une politique en matière de formation sur la protection de la vie privée ainsi qu'une formation sur la protection de la vie privée que tous les employés et tous les fournisseurs de services doivent suivre chaque année.



Express Scripts Canada publie ses politiques sur la protection de la vie privée à l'intention des patients, des participants, de ses clients, de ses employés et de ses contractuels.

DEUXIÈME PRINCIPE : DÉTERMINATION DES FINS DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS

Express Scripts Canada fournit des services de gestion de régimes et traite les demandes de règlement au nom de ses clients. Le personnel du Service de vérification en matière de fraude, de gaspillage et d'abus effectue des vérifications des demandes de règlement que les pharmaciens, les dentistes et les fournisseurs de services de soins de santé complémentaires soumettent, afin de s'assurer que le montant du remboursement est exact et que le remboursement est effectué en temps opportun. Par ailleurs, la pharmacie d'Express Scripts Canada délivre des médicaments et offre des services pharmaceutiques aux patients de la pharmacie. Par conséquent, l'emploi de l'expression « fins de la collecte des renseignements » comprend ces activités.

- 2.1 Express Scripts Canada utilise les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé en conformité avec les modalités des ententes conclues avec les clients ou les patients, notamment en ce qui a trait à ce qui suit :
 - Le traitement exact des demandes de règlement des participants pour des produits et des services pharmaceutiques et la gestion appropriée des régimes d'assurance médicaments dans le cadre des ententes conclues avec les clients;
 - Le traitement précis des demandes de règlement et le remboursement exact des montants demandés;
 - La vérification de l'intégrité des demandes de règlement;
 - Les renseignements fournis aux clients aux fins d'évaluation de nos services ou d'audit de la gestion de leurs régimes;
 - Le respect des exigences des lois et des règlements; Les interactions entre Express Scripts Canada et les fournisseurs de services de soins de santé, les participants et les patients de la pharmacie, relativement aux services fournis par Express Scripts Canada, qui peuvent comprendre des services contractuels de traitement des demandes de règlement ou des services pharmaceutiques.
- 2.2 Dans le cadre de la gestion des régimes, les clients doivent communiquer aux participants les fins de la collecte des renseignements. La communication peut être effectuée de plusieurs manières, notamment les suivantes :
 - Dans le cadre de la gestion des régimes, les fins de la collecte peuvent être précisées sur le formulaire d'inscription aux régimes;
 - Un résumé des fins de la collecte des renseignements personnels est énoncé sur la carte-médicaments, sur le formulaire d'inscription ou sur toute autre publication à l'intention des participants;
 - Express Scripts Canada peut remettre aux promoteurs de régimes un document qu'ils doivent transmettre aux participants et qui précise comment le client ou Express Scripts Canada utilise les renseignements personnels de ces derniers.
- 2.3 Express Scripts Canada effectue la collecte des renseignements personnels des patients qui s'inscrivent à la pharmacie d'Express Scripts Canada pour notamment traiter et exécuter des ordonnances, délivrer des médicaments et offrir d'autres services pharmaceutiques, conformément aux lois et aux règlements applicables.
- 2.4 Dans la mesure où Express Scripts Canada effectue directement la collecte de renseignements personnels et de renseignements personnels sur la santé auprès d'un patient, Express Scripts Canada précise les fins de la collecte au plus tard au moment de l'inscription du participant.
- 2.5 À moins que la loi ne l'exige, Express Scripts Canada n'effectue pas la collecte de renseignements personnels et de renseignements personnels sur la santé à des fins qui n'ont pas été précisées au patient sans avoir d'abord déterminé et consigné les nouvelles fins. Express Scripts Canada doit ensuite consulter le participant (par l'entremise du client ou du fournisseur de soins de santé, selon le cas).

- 2.6 Si Express Scripts Canada fournit des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé à un client ou à un fournisseur de services, elle exige que ce client ou ce fournisseur s'engage à n'utiliser les renseignements qu'à des fins précises et qu'il prenne les précautions nécessaires énoncées par les contrats et les lois. Si le client ou le fournisseur de services propose d'utiliser les renseignements à d'autres fins, il doit attester avoir obtenu les consentements appropriés.

TROISIÈME PRINCIPE : CONSENTEMENT

3. Le patient doit être informé de toute collecte, utilisation ou communication des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé qui le concernent et y consentir. Par conséquent, Express Scripts Canada exige une preuve de l'obtention du consentement aux fins de la collecte, de l'utilisation ou de la communication des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé.
- 3.1 Dans les circonstances où il est inapproprié d'obtenir le consentement requis, la loi permet la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé à l'insu du patient ou du participant. Le Bureau de la protection de la vie privée doit examiner ces circonstances avant la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé. La loi peut autoriser la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels et de renseignements personnels sur la santé lorsqu'il est déraisonnable ou pratiquement impossible d'obtenir le consentement de la personne concernée pour des raisons de sécurité ou d'ordre juridique.
- 3.2 Lorsque le patient autorise la pharmacie d'Express Scripts Canada à recueillir, à utiliser ou à communiquer ses renseignements personnels et ses renseignements personnels sur la santé, il déclare avoir obtenu le consentement de son conjoint et des autres personnes à sa charge admissibles relativement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de leurs renseignements personnels aux fins précisées par Express Scripts Canada.
- 3.3 La déclaration du patient relativement au consentement de son conjoint et des autres personnes à sa charge permet au patient qui est titulaire de la carte-médicaments d'accéder, par l'entremise d'Express Scripts Canada, à l'historique des ordonnances et des données sur les demandes de règlement de son conjoint et des autres personnes à sa charge admissibles qui utilisent les services de la pharmacie d'Express Scripts Canada. Les patients qui sont des personnes à charge adultes peuvent demander à Express Scripts Canada de préserver la confidentialité de leur dossier pharmacologique.
- 3.4 Pour les fins de la collecte des renseignements, la pharmacie d'Express Scripts Canada ne peut déterminer de fins partielles relatives aux services de traitement des demandes de règlement ou à la gestion des régimes ou à certains services pharmaceutiques.

QUATRIÈME PRINCIPE : LIMITATION DE LA COLLECTE

- 4 Express Scripts Canada restreint la collecte des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé à ce qui est nécessaire aux fins déterminées.
- 4.1 Au moment de leur inscription, il incombe aux patients, aux participants et aux autres personnes de ne fournir à Express Scripts Canada que les renseignements nécessaires aux services qui leur sont fournis.
- 4.2 Les patients peuvent alors fournir des renseignements sur des formulaires papier ou en ligne et au moyen d'autres applications prévues à cet effet.
- 4.3 Le participant fournit les renseignements au promoteur de régime ou au client. Ces derniers en font la collecte après avoir obtenu le consentement du participant à cet effet. Express Scripts Canada obtient les renseignements à titre de fournisseur de services aux fins déterminées par le promoteur de régime ou le client.

CINQUIÈME PRINCIPE : LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA COMMUNICATION ET DE LA CONSERVATION

- 5 Express Scripts Canada limite l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé aux seules fins déterminées.
 - 5.1 Express Scripts Canada limite l'utilisation des renseignements personnels conformément aux ententes conclues avec les clients relativement aux services de gestion de régimes et de traitement des demandes de règlement ou au consentement direct du patient dans le cadre de services pharmaceutiques offerts par la pharmacie d'Express Scripts Canada.
 - 5.2 Express Scripts Canada conserve les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé pendant la période indiquée par le client et conformément aux exigences des lois applicables.
 - 5.3 Express Scripts Canada ne conserve les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé que pendant la période nécessaire aux fins déterminées ou comme il est requis par la loi.
 - 5.4 Si les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé ne sont plus nécessaires aux fins déterminées ou de la loi, Express Scripts Canada suit les directives des clients ou des patients relativement à la destruction des renseignements personnels par des moyens sécuritaires.
 - 5.5 Express Scripts Canada peut transmettre les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé d'un participant à des fournisseurs de services. Dans le cadre de ces services, Express Scripts Canada ne transmet que les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé qui sont nécessaires au tiers fournisseur de services pour accomplir les tâches qui lui ont été assignées, en conformité avec les modalités relatives à la sécurité prévues par le contrat conclu avec le fournisseur de services.
 - 5.6 Express Scripts Canada ne vend pas les données permettant d'identifier des participants ou des patients. Une exception pourrait être faite dans le cas de recouvrement de comptes auprès des patients, lorsque la date de remboursement de la dette a été dépassée, que tous les avis des services de l'entreprise sont restés sans réponse et que la dette demeure impayée.
 - 5.7 Express Scripts Canada fait appel à des fournisseurs de services pour offrir des services et des produits aux clients et aux participants. L'utilisation des renseignements est régie par des modalités contractuelles et doit être conforme aux seules fins auxquelles Express Scripts Canada a obtenu le consentement requis dans le cadre ses contrats de service.
 - 5.8 L'ensemble des renseignements statistiques banalisés, obtenus conformément à la politique relative à la banalisation des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé, peuvent être utilisés aux fins de tests, d'historique ou de recherche, de comparaison de coûts ou à d'autres fins commerciales d'Express Scripts Canada, notamment à l'analyse des tendances et à la planification des activités des clients.
 - 5.9 Les clients ne peuvent demander que les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé des participants qui sont requis aux fins de gestion des régimes. Une fois que les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé ont été communiqués au client et qu'Express Scripts Canada n'en a plus le contrôle, il incombe au client d'en assurer la protection.
 - 5.10 Si Express Scripts Canada doit communiquer des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une ordonnance d'une cour, d'un tribunal ou d'une entité administrative compétents, Express Scripts Canada en avise le client ou le patient dont les renseignements sont communiqués dans les plus brefs délais.

- 5.11 Selon les circonstances et si Express Scripts Canada est informée du fait que certains renseignements personnels et renseignements personnels sur la santé font l'objet d'un litige ou d'une demande d'accès, ces derniers peuvent être conservés jusqu'à ce qu'Express Scripts Canada soit avisée que le problème est résolu.

SIXIÈME PRINCIPE : MESURES DE SÉCURITÉ

- 6 Express Scripts Canada protège les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé au moyen de mesures de sécurité physiques, organisationnelles et technologiques, conformément aux normes du secteur d'activités et aux lois applicables.
- 6.1 Express Scripts Canada dispose de contrôles, de calendriers et de pratiques raisonnables pour assurer la sécurité, la conservation et la destruction des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé. Les employés dont les tâches l'exigent raisonnablement disposent d'accès aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé des participants et des patients. Cet accès leur est octroyé par des superviseurs autorisés d'Express Scripts Canada. Le niveau d'accès est déterminé selon le principe d'accès sélectif.
- 6.2 À Express Scripts Canada, seul un petit nombre d'employés répondent aux demandes de renseignements des clients ou des fournisseurs de soins de santé sur le remboursement de certaines demandes de règlement. Express Scripts Canada a mis en place des mesures de sécurité officielles relativement à ces communications.
- 6.3 Express Scripts Canada traite les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé en toute confidentialité, conformément à ses politiques et méthodes officielles en matière de classification des données.
- 6.4 Les fournisseurs de services sont tenus de mettre en place des mesures de sécurité équivalentes ou supérieures à celles d'Express Scripts Canada aux fins de protection des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé. Express Scripts Canada peut effectuer des sondages officiels sur le respect de la vie privée et les mesures de protection des renseignements personnels par les fournisseurs de services.
- 6.5 Les moyens de protection physiques mis en place par Express Scripts Canada comprennent entre autres les mesures qui sont décrites dans les *Méthodes relatives à la protection des renseignements personnels*, la *Politique en matière de rangement du bureau*, la *Politique de protection de la vie privée sur Internet* et la *Politique en matière de sécurité des systèmes informatiques*. Ces moyens de protection peuvent comprendre ce qui suit :
- Verrouillage, s'il y a lieu, des tiroirs de bureau, des portes des bureaux et des classeurs.
 - Verrouillage des ordinateurs portables au moyen d'un câble antivol.
 - Contrôle de l'accès aux centres de données et accès sélectif aux zones de conservation et aux systèmes informatiques en fonction du rôle de l'utilisateur.
 - Verrouillage des portes et contrôle de l'accès à tous les bureaux.
 - Protection et déchetage des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé à détruire.
- 6.6 Les moyens de protection organisationnels mis en place par Express Scripts Canada comprennent ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :
- Examen régulier des processus et audits des pratiques en cours.
 - Programme de gestion des incidents relatifs à la vie privée et à la sécurité de l'information.
 - Programmes de formation, conformément à la Politique en matière de formation sur la protection de la vie privée.
 - Vérification du rangement des bureaux par le Bureau de la protection de la vie privée.

- Audits des activités des utilisateurs et enquêtes sur les incidents relatifs à la protection des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé.
- 6.7 Les mesures de protection techniques mises en place par Express Scripts Canada sont précisées dans la *Politique en matière de sécurité des systèmes informatiques*. Ces mesures comprennent ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :
- Politiques et méthodes relatives à la sécurité accrue des réseaux et des systèmes.
 - Établissement de règles pour choisir des mots de passe sécuritaires.
 - Accès contrôlé aux applications et aux systèmes informatiques en fonction du rôle de l'utilisateur.
 - Activation automatique d'économiseurs d'écran protégés par mot de passe.
 - Cryptage des renseignements personnels transmis par courriel à l'interne et à des tiers.
 - Processus en place pour établir, consigner ou modifier l'accès d'un utilisateur aux systèmes informatiques d'Express Scripts Canada, ou y mettre fin.
 - Audits et suivis des accès des utilisateurs.
 - Suivi des activités des utilisateurs pour établir un schéma du trafic sur les sites Web.
- 6.8 Les clients qui ont accès aux systèmes de traitement des demandes de règlement électroniques sont tenus de suivre des protocoles de sécurité particuliers afin d'assurer l'intégrité des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé qui sont traités au moyen des systèmes d'Express Scripts Canada.

SEPTIÈME PRINCIPE : EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 7 Express Scripts Canada a mis en place des processus visant à conserver des renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé aussi exacts, complets et à jour que l'exigent raisonnablement les fins déclarées.
- 7.1 Express Scripts Canada met à jour les renseignements personnels au besoin, uniquement avec l'autorisation du client aux fins de traitement des demandes de règlement. Les patients peuvent communiquer avec la pharmacie d'Express Scripts Canada, et le client ou le fournisseur de soins de santé qui a recueilli les renseignements personnels relativement à l'exactitude et à l'exhaustivité de leurs renseignements personnels et afin de les faire modifier, le cas échéant.
- 7.2 Si un patient ou un participant fait valoir que ses renseignements personnels sont inexacts, incomplets, périmés ou non pertinents, Express Scripts Canada indique au patient ou au participant comment faire modifier son dossier. Le patient ou le participant doit d'abord communiquer avec le client, le promoteur de régime, puis avec le fournisseur de soins de santé ou la personne-ressource appropriée à Express Scripts Canada. Express Scripts Canada collabore avec ces derniers pour corriger les renseignements inexacts.
- 7.3 Pour offrir ses services de traitement des demandes de règlement et ses services pharmaceutiques, Express Scripts Canada s'attend à ce que ses clients et les patients lui fournissent des renseignements personnels exacts relativement à l'admissibilité et à l'inscription et qu'ils tiennent à jour ces renseignements.

HUITIÈME PRINCIPE : ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 8 Express Scripts Canada permet aux participants et aux patients d'accéder à leurs renseignements personnels selon les directives ci-dessous :
- 8.1 Express Scripts Canada recommandera au participant ou au patient de communiquer avec le dépositaire qui a effectué la collecte des renseignements personnels pour demander l'accès à ces renseignements. Express Scripts Canada peut également faire appel au service ou au représentant approprié de l'entreprise, au client, au promoteur de régime ou au fournisseur de soins de santé, selon le cas.

- 8.2 Si Express Scripts Canada est dans l'impossibilité de fournir l'accès aux renseignements personnels d'un participant à un régime, Express Scripts Canada recommandera au participant d'obtenir l'accès à ces renseignements directement auprès du client. Dans le cadre des services offerts par Express Scripts Canada, les patients peuvent accéder à l'historique de leurs ordonnances et aux données intégrées sur les demandes de règlement des personnes à leur charge admissibles dont ils ont déclaré avoir obtenu le consentement, conformément aux lois applicables et aux politiques d'Express Scripts Canada.
- 8.3 Les tiers qui présentent des demandes d'accès aux renseignements personnels, notamment les cabinets d'avocats qui soumettent des demandes au nom des patients, les clients qui cherchent des dossiers médicaux à la pharmacie, les consultants, les membres d'une famille et les mandataires spéciaux doivent fournir un consentement écrit.
- 8.4 Le Bureau de la protection de la vie privée traitera les demandes d'accès aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé présentées par des tiers, comme les cabinets d'avocats. Le traitement de ces demandes comprend les vérifications effectuées auprès du signataire du consentement, les vérifications relatives au cabinet d'avocats ayant présenté la demande d'accès ainsi qu'un examen visant à confirmer que la communication des renseignements est conforme aux lois applicables.
- 8.5 Dans certaines situations, Express Scripts Canada pourrait ne pas être en mesure de fournir l'accès aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé demandés. Lorsque le Bureau de la protection de la vie privée refuse l'accès aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé du participant au régime, Express Scripts Canada, après consultation avec les parties visées, fournit au client ou au patient les motifs pour lesquels l'accès est refusé. Il peut s'agir des motifs suivants :
- Le coût exorbitant pour fournir l'information.
 - Les renseignements personnels contiennent de l'information sur d'autres personnes et ne peuvent être dépersonnalisés.
 - Les renseignements sont visés par le secret professionnel entre l'avocat et le participant ou le privilège relatif au litige.
 - Les renseignements ne peuvent être communiqués pour des raisons d'ordre juridique, des raisons de sécurité ou des raisons d'ordre commercial exclusives.
- 8.6 Lorsqu'il demande l'accès à ses renseignements personnels ou à ses renseignements personnels sur la santé, le patient doit s'identifier correctement afin qu'Express Scripts Canada puisse protéger ses renseignements, authentifier le demandeur et autoriser l'accès à l'information.
- 8.7 Le Bureau de la protection de la vie privée ouvre et conserve un dossier relativement à toute demande d'accès présentée à Express Scripts Canada. Les mesures qui ont été prises et la suite donnée à la demande sont consignées dans ce dossier.

NEUVIÈME PRINCIPE : TRANSPARENCE

- 9 Express Scripts Canada mettra à la disposition des participants, des patients, des clients, des employés et des contractuels des renseignements précis sur ses politiques et ses méthodes concernant la gestion des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé.
- 9.1 La *Politique de confidentialité* est accessible au public par l'entremise du site Web d'Express Scripts Canada et sur demande adressée au Bureau de la protection de la vie privée.
- 9.2 Tout changement apporté à la *Politique de confidentialité* sera annoncé sur le site Web d'Express Scripts Canada, à l'adresse express-scripts.ca/fr. Toute partie intéressée peut obtenir l'ensemble des politiques relatives à la protection de la vie privée auprès du Bureau de la protection de la vie privée.

- 9.3 Si une atteinte à la protection des renseignements personnels survient et que le responsable principal de la protection de la vie privée détermine qu'il y a eu un manquement relativement à la conservation et à la gestion des renseignements ou qu'un tort pourrait être causé, Express Scripts Canada avisera le client ou le patient dont les renseignements personnels ont été jugés compromis.

DIXIÈME PRINCIPE : POSSIBILITÉ DE PORTER PLAINTÉ DANS LE CAS DU NON-RESPECT DES PRINCIPES

- 10 Le patient, le participant, le fournisseur de soins de santé, le fournisseur de services ou le client peut porter plainte au Bureau de la protection de la vie privée relativement au respect des principes par Express Scripts Canada.
- 10.1 Conformément à sa *Politique sur la gouvernance et la surveillance du programme de protection de la vie privée* et à la présente *Politique de confidentialité*, Express Scripts Canada a mis en place un programme officiel de protection de la vie privée qui permet de recevoir les plaintes, de faire enquête et de répondre aux préoccupations relatives à la protection de la vie privée.
- 10.2 Express Scripts Canada fera enquête sur toutes les plaintes relatives à la protection de la vie privée. Si, par suite de l'enquête, une plainte est jugée fondée, Express Scripts Canada prendra les mesures appropriées pour la résoudre et modifiera ses politiques et méthodes au besoin.
- 10.3 Si le plaignant n'est pas satisfait de la manière dont Express Scripts Canada a traité sa plainte, il peut communiquer avec les personnes ci-dessous :
- le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de sa province (pour les renseignements personnels sur la santé),
 - le commissaire à la protection de la vie privée du Canada (pour les renseignements personnels en général),
 - le client approprié d'Express Scripts Canada. Ces personnes collaboreront avec Express Scripts Canada pour résoudre le problème à la satisfaction de la personne en cause.

Pour en savoir davantage, veuillez communiquer avec Express Scripts Canada aux coordonnées ci-dessous :

Site Web : express-scripts.ca/fr (cliquez sur Confidentialité, au bas de la page).

Courriel : ExpressScriptsCanada_Privacy@Express-scripts.com

Téléphone : 905 712-8615 ou 1 888 677-0111 (demandez à parler au responsable de la protection de la vie privée).

Adresse postale :

Bureau de la protection de la vie privée
Express Scripts Canada
5770, rue Hurontario, 10^e étage
Mississauga, ON L5R 3G5