

Engagement de la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé en matière de protection de la vie privée

En vigueur depuis le 11 février 2023.

La Pharmacie Virtuelle TELUS Santé peut répondre à tous vos besoins en matière de pharmacie, qu'il s'agisse de vous fournir des médicaments par l'intermédiaire d'une ordonnance ou des conseils concernant celle-ci. De plus, l'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé vous permet de gérer vos ordonnances, de partager votre Dossier médical avec les membres de votre famille ou toute personne de confiance ainsi que d'y accéder. Nous sommes déterminés à protéger vos Renseignements personnels et vos Données de santé personnelles et nous nous engageons à respecter votre vie privée.

Politique de la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé pour protéger votre vie privée

Résumé :

En accédant aux Services de la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé ou en les utilisant, vous comprenez que vos renseignements seront traités conformément au présent Engagement de la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé en matière de protection de la vie privée (« Engagement en matière de protection de la vie privée »). Notre engagement et nos pratiques en matière de protection de la vie privée sont conformes aux 10 principes relatifs à l'équité dans le traitement de l'information et nous nous efforçons d'appliquer les principes de protection de la vie privée dès la conception dans le développement et la révision de nos produits et Services.

Veillez noter qu'au Québec les pharmaciens exerçant à la pharmacie Pharmacie Jérôme-Henri Lavoie (de Celles) Inc. affiliée à la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé sont les seuls responsables des Services de pharmacie que vous recevez, y compris les pratiques applicables en matière de gestion des Renseignements personnels. L'Engagement en matière de protection de la vie privée présenté ici

s'applique aux renseignements que la Pharmacie Jérôme-Henri Lavoie (de Celles) Inc. a partagé avec la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé à des fins commerciales et de marketing.

Si vous ne voulez pas que nous recueillions, utilisions ou divulguions vos Renseignements personnels ou vos Données de santé personnelles comme indiqué dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée, vous pouvez choisir de ne pas utiliser la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé.

En bref :

Nous avons élaboré le présent Engagement de la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé en matière de protection de la vie privée pour vous fournir des informations précises sur la façon dont la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé recueille, utilise, divulgue et stocke vos Renseignements personnels, y compris vos Données de santé personnelles, lorsque vous utilisez l'application mobile de la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, visitez notre site web à l'adresse suivante www.pharmacietelus.com ou lorsque vous interagissez avec nous de toute autre manière. Pour plus de renseignements sur la façon dont nous traitons vos données et respectons votre vie privée, veuillez consulter notre [Foire aux questions](#) (« FAQ »).

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

Veuillez lire attentivement cet Engagement en matière de protection de la vie privée. En accédant à la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé ou en l'utilisant, vous consentez à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et au stockage de vos Renseignements personnels, conformément au présent Engagement en matière de protection de la vie privée.

Définitions

Les définitions énoncées ci-dessous s'appliquent au présent Engagement en matière de protection de la vie privée.

Vous : Une personne qui utilise la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé ou qui s'inscrit en vue de l'utiliser.

Dossier médical : Un dossier contenant vos Données de santé personnelles. Celles-ci peuvent notamment inclure :

1. le nom de votre (vos) pharmacien(s) à chaque visite;
2. l'identification du patient (nom, adresse, numéro de téléphone, numéro de carte d'assurance maladie, personne à contacter en cas d'urgence; date de naissance et genre) et ses antécédents médicaux;
3. les Services pharmaceutiques dont vous bénéficiez par l'intermédiaire de la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, comme l'historique de vos traitements, les informations concernant les médicaments fournis (dose, quantité, coût, couverture et médecin prescripteur), les nouvelles ordonnances et les renouvellements d'ordonnance;
4. les allergies et les conditions médicales;
5. un historique des rendez-vous pris avec un pharmacien, y compris les rendez-vous ratés et/ou annulés.

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 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, cela incluant son historique de santé, 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 : Tous les renseignements relatifs à une personne identifiable, sauf ses coordonnées professionnelles utilisées pour communiquer avec elle à titre professionnel. Les Renseignements personnels incluent les renseignements que vous fournissez pour créer votre compte de Pharmacie Virtuelle TELUS Santé et vos Données de santé personnelles (y compris votre Dossier médical).

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

Services : L'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, notre site web disponible à l'adresse suivante www.pharmacietelus.com, nos pharmacies physiques et tous les Services proposés par ces dernières, y compris les consultations en pharmacie, les conseils concernant des ordonnances, les relations avec les patients et la fourniture de médicaments au moyen d'ordonnances.

Famille TELUS : Dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée, « Famille TELUS » signifie TELUS Solutions en Santé Inc. ainsi que ses filiales et sociétés affiliées, telles qu'elles peuvent exister à tout moment.

Pharmacie Virtuelle TELUS Santé : Pharmacie Virtuelle TELUS Santé réfère dans cet Engagement de protection de la vie privée réfère à TELUS Solutions en Santé Inc., le propriétaire ainsi que l'administrateur de la plateforme, pour son compte et celui de ses filiales en propriété exclusive, chacune de ses filiales en propriété exclusive, chacune de ses Pharmacies TELUS ou au Québec, la ou les pharmacies affiliées à la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, ci-après « TELUS » « nous », « notre ».

Responsabilité

Dans la plupart des provinces et territoires, Pharmacie Virtuelle TELUS Santé est tenue de protéger la confidentialité de vos dossiers médicaux et de vos autres Renseignements personnels, et est directement responsable de leur protection envers vous.

- Au Québec, la Pharmacie Jérôme-Henri Lavoie (de Celles) Inc., affiliée à Pharmacie Virtuelle TELUS Santé. TELUS Santé est un fournisseur de Services de la Pharmacie Jérôme-Henri Lavoie (de Celles) Inc. ce qui permet aux pharmaciens et à la Pharmacie Jérôme-Henri Lavoie (de Celles) Inc. de vous fournir des soins pharmaceutiques par le biais de votre utilisation des Services (y compris en stockant et en rendant disponible le Dossier médical dans l'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé).
- À l'extérieur du Québec, la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé fait partie de la Famille TELUS. TELUS Santé a la responsabilité générale de la confidentialité de vos dossiers médicaux en vertu de la législation applicable.

Consentement

Résumé :

Lorsque vous accédez à la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé ou que vous utilisez ses Services, vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions, divulguions et stockions vos Renseignements personnels conformément au présent Engagement en matière de protection de la vie privée.

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

En bref :

Lorsque vous utilisez la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions, divulguions et stockions vos Renseignements personnels conformément au présent Engagement en matière de protection de la vie privée.

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

Si vous voulez fermer votre compte, nous pouvons conserver certains renseignements afin de respecter nos obligations légales ou réglementaires. Par exemple, toutes les pharmacies au Canada sont tenues par la loi et la réglementation de conserver les Renseignements personnels qui font partie de votre Dossier médical pendant une période déterminée. Veuillez consulter la section « Conservation » ci-dessous pour en savoir plus sur nos pratiques en matière de conservation.

Pour supprimer votre compte, accédez à l'option « Paramètres » dans le menu « Mon compte » et sélectionnez l'option « Compte ». Ensuite, cliquez sur le lien « Supprimer le compte utilisateur » en bas de la page et suivez les instructions.

Nous nous engageons à demander votre consentement avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer vos Renseignements personnels à des fins autres que celles prévues par le présent Engagement en matière de protection de la vie privée.

Les personnes de moins de 16 ans ne sont pas autorisées à créer un compte Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, mais un de leur parent ou leur tuteur légal peut, dans le cadre de son propre compte, créer pour elles un profil d'utilisateur (que la pharmacie utilisera pour créer un Dossier médical).

Collecte et utilisation des Renseignements personnels

Résumé :

Nous ne recueillons que les Renseignements personnels dont nous avons besoin pour établir et maintenir avec vous une relation responsable en matière de soins de santé et de service, pour assurer la prestation de nos Services, pour développer, améliorer et mettre en marché nos produits et Services (y compris pour vous communiquer de l'information pertinente sur les produits et Services susceptibles de vous intéresser), ainsi que pour maintenir et améliorer la sécurité et la fonctionnalité de nos Services.

Nous recueillons des Renseignements personnels afin de créer pour vous, dans le cadre de l'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, un Dossier médical permettant d'accéder aux Services de la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé liés à la santé et de les utiliser.

Nous recueillons également d'autres renseignements auprès de vous au fil de votre utilisation de nos Services, à savoir :

- des renseignements sur votre utilisation de l'application;
- des renseignements sur votre utilisation de notre site web et sur votre appareil;
- des témoins;
- des renseignements liés à vos paiements par carte bancaire, à votre assurance privée ou votre numéro de carte d'assurance maladie (en fonction de vos modes de paiement).

Si vous y consentez, nous pouvons utiliser vos Renseignements personnels pour vous communiquer des messages pertinents à des fins de marketing. Vous pouvez en tout temps demander à ne plus recevoir de tels messages.

Précisions :

En créant un compte avec la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, vous pourrez bénéficier de consultations vidéo ou audio auprès de pharmaciens ainsi que des Services de soins de santé associés (Services d'ordonnances), de même que d'autres outils pour vous aider à gérer vos soins de santé par l'intermédiaire de l'application.

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

Établir et maintenir notre relation avec vous

Création d'un compte Pharmacie Virtuelle TELUS Santé : Pour utiliser la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, vous devrez télécharger l'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé et créer un compte en entrant votre prénom et votre nom, votre adresse de courriel, votre adresse postale, votre date de naissance et le mot de passe de votre choix.

Après avoir créé un compte et avant d'utiliser les Services de la pharmacie, vous devrez compléter votre profil dans l'application, que la pharmacie utilisera pour créer votre Dossier médical. Après avoir créé un compte et avant d'utiliser les Services de la pharmacie, vous devrez compléter votre profil dans l'application, que la pharmacie utilisera pour créer votre Dossier médical. Vous devrez entrer votre numéro de téléphone, votre sexe, votre adresse, ainsi que vos éventuelles conditions de santé ou allergies. Vous pouvez également fournir des informations sur votre assurance et votre carte d'assurance maladie, le cas échéant. Une fois que vous aurez un Dossier médical, vous aurez accès à tous nos Services, y compris le service de consultations en pharmacie, de conseils concernant vos ordonnances, ainsi que la fourniture de médicaments au moyen d'ordonnances. Toute modification de ces renseignements est validée par un pharmacien avant d'être ajoutée à votre Dossier médical.

Vérification de votre identité : Pour pouvoir utiliser les Services de la pharmacie, un pharmacien prendra des mesures raisonnables pour vérifier votre identité sur la base des informations figurant dans votre profil. Par exemple, nous pouvons organiser une consultation virtuelle avec vous pour valider votre identité en vous demandant de présenter une pièce d'identité délivrée par le gouvernement (passeport, permis de conduire ou autre carte d'identité avec photo délivrée par le gouvernement).

Vous fournir des Services et des outils liés à la santé et au bien-être

Consultations en pharmacie, ordonnances et autres Services offerts sur l'application : Vous devrez fournir des informations sur votre état de santé actuel et vos antécédents médicaux aux pharmaciens afin de les aider à mieux comprendre et gérer vos ordonnances. Par exemple, si vous avez besoin de conseils pour une nouvelle ordonnance, nos pharmaciens peuvent recueillir des renseignements supplémentaires auprès de vous lors d'une consultation confidentielle.

Pour les Services liés aux ordonnances, tels que la délivrance de médicaments sur ordonnance, nous avons besoin d'une copie de l'ordonnance de votre médecin (envoyée par courrier ou directement par votre médecin). Selon l'endroit où vous êtes, vous pouvez avoir la possibilité de soumettre une image de votre ordonnance pour

amorcer le traitement de votre demande. Avant d'exécuter l'ordonnance, le pharmacien communiquera avec votre prescripteur pour valider l'image; à ce moment, il est possible qu'on vous demande de poster l'ordonnance originale. Nous avons également besoin de votre adresse et d'autres coordonnées pour pouvoir vous livrer vos médicaments.

Si vous souhaitez recevoir une partie ou la totalité de vos médicaments au moyen de la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, vous pouvez effectuer le transfert de vos médicaments depuis l'application.

Consultations vidéo et audio en temps réel : Lorsque vous souhaitez consulter un pharmacien de façon virtuelle, nous vous mettons en relation avec lui en temps réel dans le cadre d'un appel vidéo ou audio. Au cours de la consultation, nos pharmaciens peuvent recueillir des renseignements supplémentaires sur vous afin de mieux comprendre et gérer vos ordonnances. Nos appels vidéo comprennent également une fonction d'échange par clavardage. Si vous utilisez cette fonction, nous pouvons stocker une copie de cet échange ainsi que toute pièce jointe pertinente que vous pouvez partager dans votre Dossier médical. Tous les appels vidéo et audio effectués au moyen de l'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé sont confidentiels et chiffrés de bout en bout. Nous n'enregistrons jamais les consultations vidéo ou audio.

Paiements : Nous recueillons les données relatives à votre carte de paiement, votre numéro de carte d'assurance maladie provinciale ou les renseignements relatifs à votre assurance privée afin de traiter le paiement de vos ordonnances. Pour traiter le paiement de vos ordonnances, notre prestataire de Services tiers recueillera vos renseignements de paiement, tels que votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse de courriel, votre adresse de facturation, votre mode de paiement, votre numéro de carte de paiement et votre cryptogramme visuel, afin de faciliter le traitement sécurisé du paiement. Le numéro de votre carte d'assurance maladie provinciale ou les renseignements relatifs à votre assurance privée ne sont pas communiqués à notre prestataire de Services tiers. Nous avons recours à un fournisseur de Services tiers qui respecte la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS). Vous aurez la possibilité d'enregistrer vos données de paiement dans un fichier pour tous vos paiements futurs. Vous pourrez les supprimer à tout moment.

Système de surveillance vidéo de sécurité (caméras) : Les pharmacies physiques sont équipées de systèmes de surveillance vidéo de sécurité (caméras) pour surveiller les activités autour de nos installations pour la sécurité des personnes (à la fois nos

employés et les visiteurs) et pour la protection de nos installations. Si vous visitez notre site physique, vous pouvez être filmé par ces caméras. Pour obtenir plus d'informations concernant le partage de ces images avec les organismes chargés de l'application de la loi, veuillez consulter la section sur le partage pour les « divulgations requises ou autorisées par la loi ou la réglementation ».

Au Québec, la Pharmacie Jérôme-Henri Lavoie (de Celles) Inc. est responsable de la sécurité de l'emplacement physique de la pharmacie.

Messages relatifs à nos Services : Nous pouvons communiquer avec vous par courriel, texto (seulement si vous acceptez), ou au moyen de notifications poussées (seulement si vous acceptez) pour vous transmettre des renseignements utiles sur nos Services, comme des alertes vous indiquant que vous avez un rendez-vous à venir ou des rappels concernant vos ordonnances. Vous pouvez en tout temps désactiver les notifications poussées, par courriel ou texto dans les paramètres de l'application.

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. Notre service d'assistance veillera si possible à résoudre ces problèmes sans consulter aucun renseignement personnel.

Développer, améliorer ou commercialiser nos produits et Services

Développement et amélioration de nos Services : Nous analysons les actions que vous effectuez sur l'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé afin d'améliorer votre expérience et de mieux comprendre les programmes ou Services de soins à proposer. Ces informations ne peuvent vous identifier. Par exemple, si vous sélectionnez un service sur notre plateforme, un événement utilisateur est enregistré sous un identifiant unique généré de manière aléatoire qui ne peut être relié à vous. Cela nous aide à déterminer si les fonctionnalités ont été bien implantées et nous guide afin d'apporter des améliorations. Nous n'utilisons jamais les renseignements contenus dans votre Dossier médical à cette fin.

Envoi de communications marketing : Les coordonnées figurant dans le profil de votre compte Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, y compris votre nom et votre adresse courriel, peuvent être utilisées pour permettre à Pharmacie Virtuelle TELUS Santé de vous faire parvenir des nouvelles et des offres liées à la santé. Ces communications peuvent être personnalisées en fonction des données présentes dans le profil de votre

compte et de vos activités dans l'application, y compris les Services de pharmacie, mais pas en fonction des renseignements contenus dans votre Dossier médical.

Vous pouvez en tout temps choisir de ne plus recevoir de tels messages de marketing, en suivant les directives indiquées dans chacun de ces messages ou en communiquant avec nous à virtualpharmacysupport@telus.com.

Sondages et questionnaires sur la satisfaction et l'expérience : Nous pourrions utiliser votre nom et votre adresse courriel pour obtenir votre avis sur votre expérience d'utilisation de nos Services. Le personnel de la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé peut également vous contacter à des fins de résolution de problème ou de préoccupation et pour améliorer nos offres de Services.

Maintenir la sécurité, la performance et le fonctionnement du site Web et de l'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé

Consultation du site web Pharmacie Virtuelle TELUS Santé : En règle générale, vous pouvez consulter notre site web sans nous dévoiler votre identité ou soumettre quelques Renseignements personnels que ce soient. Nous recueillons toutefois les adresses IP (Internet Protocol) de tous les visiteurs de notre site web ainsi que d'autres renseignements associés, comme le type d'appareil utilisé, les pages consultées, le type de navigateur utilisé, le système d'exploitation utilisé et le temps moyen passé sur notre site web. Nous utilisons ces renseignements pour mieux cerner les activités qui se déroulent sur notre site web ainsi que pour surveiller et améliorer celui-ci. Nous utilisons aussi votre adresse IP et le type de votre appareil pour nous aider à vous procurer une expérience sécurisée et à détecter les comportements anormaux.

Renseignements sur l'appareil : Comme dans le cas de nombreuses applications, un certain nombre limité de données techniques sont nécessaires au bon fonctionnement de l'application Pharmacie Virtuelle 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 Pharmacie Virtuelle 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 Pharmacie Virtuelle TELUS Santé.

Renseignements sur l'utilisation de l'application : Nous pouvons recueillir et analyser des renseignements concernant votre activité dans le site web ou l'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé pour mieux déterminer les programmes et Services à proposer.

Témoins : Nous utilisons des témoins pour mémoriser vos préférences et vérifier votre identité. Vous pouvez configurer votre navigateur pour qu'il vous avertisse lorsque vous recevez un témoin ou pour qu'il n'accepte pas certains témoins. Toutefois, si vous décidez de ne pas accepter les témoins de première partie utilisés à des fins de vérification de l'identité, vous ne pourrez pas vous connecter à la plateforme de Pharmacie Virtuelle TELUS Santé. Consultez notre [FAQ](#) et [Avis relatif aux témoins](#) pour en savoir plus sur notre utilisation des témoins.

Dépersonnalisation et regroupement des Renseignements personnels

Dépersonnalisation et regroupement des Renseignements personnels : Nous pouvons dépersonnaliser et regrouper vos Renseignements personnels, y compris les renseignements contenus dans votre Dossier médical, pour qu'ils ne puissent 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;
 - a. pour mieux analyser Pharmacie Virtuelle TELUS Santé et les améliorer;
 - b. pour exercer nos activités et multiplier nos occasions d'affaires; et
 - c. pour améliorer les résultats de santé.

Nous pouvons utiliser ces renseignements dépersonnalisés agrégés et les fruits de leur utilisation aux fins précitées pour contribuer à la recherche, à la planification, ou encore au développement de produits et Services.

Partage et divulgation de Renseignements personnels

Résumé :

Dans le but d'assurer la continuité des soins, nous pouvons partager vos Renseignements personnels avec vos professionnels de la santé et avec les autres personnes qui contribuent à la prestation des soins de santé qui vous sont fournis.

Nous nous engageons à ne pas divulguer vos Renseignements personnels à d'autres fins qu'à celles indiquées dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée ou autorisées par le droit applicable, 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 partager vos Renseignements personnels avec nos fournisseurs de Services chargés d'exécuter des Services ou des tâches en notre nom, s'ils ont besoin de ces renseignements pour nous aider à vous servir. Nous utilisons des dispositions de contrôle contractuelles pour protéger ces renseignements et pour qu'ils ne soient utilisés que dans la mesure nécessaire à la prestation des Services précités par le fournisseur de Services.

En bref :

Nous pouvons partager ou divulguer vos Renseignements personnels aux fins suivantes :

Prestation de soins de santé : Si vous bénéficiez de soins de santé par l'intermédiaire de nos Services, nous pouvons divulguer vos Renseignements personnels à des tiers. Par exemple, si vous demandez le transfert de vos ordonnances existantes d'une autre pharmacie à la nôtre, nous partagerons vos renseignements avec l'autre pharmacie pour que les ordonnances soient transférées. Ces renseignements ne seront partagés qu'avec votre consentement (sauf si nous sommes tenus de le faire en vertu des lois applicables).

Lien entre les patients : Vous pouvez partager vos renseignements avec une autre personne si vous activez la fonction de lien entre les patients depuis l'application. L'autre personne doit créer un compte Pharmacie Virtuelle TELUS Santé et les données ne sont partagées qu'entre ces comptes et depuis l'application. Vous êtes responsable des personnes qui peuvent consulter et gérer vos ordonnances grâce à la fonction de

lien entre les patients et vous pouvez révoquer automatiquement l'accès d'une personne à tout moment.

Lorsque vous partagez un profil dans votre compte, vous partagez alors toutes les ordonnances actuelles et passées que vous pouvez voir dans la section des ordonnances de l'application Pharmacie Virtuelle. Cela comprend tous les médicaments sur ordonnance ayant été donnés par la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé (anciennement le groupe Alliance Pharmacy). Certaines de ces ordonnances peuvent provenir d'un fournisseur de soins virtuels tiers.

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. Nous pouvons, par exemple, avoir recours à des fournisseurs de services pour traiter les paiements, optimiser l'application, héberger notre site Web ou encore stocker et supprimer des renseignements en notre nom ou vous faire livrer des médicaments.

Nous tentons de limiter le plus possible la quantité de Renseignements personnels que nous partageons avec nos fournisseurs de services et partenaires, et exigeons que ces renseignements ne soient utilisés à aucune autre fin qu'à celles précitées. Nos fournisseurs de services peuvent être situés au Canada, aux États-Unis ou dans d'autres collectivités publiques étrangères.

Fournisseur de prestations tiers/régime d'assurance médicaments provincial : Nous divulguerons des données personnelles sur votre santé à votre fournisseur d'assurance tiers pour le paiement de tout médicament ou de tout bien ou service que nous vous fournissons. Nous pouvons également partager des renseignements avec votre régime d'assurance médicaments provincial pour traiter vos paiements.

Employeurs et preneurs de régimes : Si votre accès à Pharmacie Virtuelle Telus Santé est facilité par votre employeur ou votre preneur de régimes, nous pouvons leur fournir des renseignements généraux concernant le caractère non médical de votre compte. Nous ne divulguerons aucune donnée de santé personnelle. Des renseignements anonymisés peuvent être partagés avec votre employeur, une fois ceux-ci regroupés. Nous pouvons, par exemple, fournir à votre employeur des renseignements sur les volumes d'inscription aux applications.

Divulgations exigées ou autorisées 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 le droit applicable – par exemple en présence d’une situation d’urgence qui présente une menace pour la vie, la santé ou la sécurité d’une personne. Nous et nos fournisseurs de Services partageons aussi des Renseignements personnels avec les organismes chargés de l’application de la loi, d’autres organismes gouvernementaux, les tribunaux ou d’autres parties si nous y sommes contraints pour respecter nos obligations légales ou réglementaires là où nous ou nos fournisseurs de Services exerçons nos activités. Par exemple, nous sommes tenus de fournir aux organismes chargés de l’application de la loi les dossiers qui doivent l’être en vertu d’une ordonnance judiciaire valide.

Liens vers des sites Web ou plateformes de tiers : Pharmacie Virtuelle TELUS Santé peut comporter des liens vers d’autres sites Web ou plateformes qui ne lui appartiennent pas ou qui ne sont pas exploités par Pharmacie Virtuelle TELUS Santé. Des liens vers Pharmacie Virtuelle TELUS Santé peuvent aussi figurer sur des sites Web ou plateformes de tiers, sous forme de publicités. Sauf dans la mesure indiquée dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée, nous nous engageons à ne pas fournir de renseignements à ces tiers sans votre consentement. Les liens que nous proposons vers des sites Web ou plateformes de tiers le sont 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 précités 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 être tenus responsables de la manière dont les organisations qui les exploitent peuvent recueillir, utiliser, divulguer, sécuriser ou traiter les Renseignements personnels.

Accès à vos Renseignements personnels ainsi que correction et exactitude de ceux-ci

En bref

Vous pouvez demander d’accéder à vos Renseignements personnels ou de faire apporter des corrections à ceux-ci en communiquant avec nous à virtualpharmacysupport@telus.com.

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

Précisions

Vous pouvez en tout temps demander d'accéder aux Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet et de faire apporter des corrections à ceux-ci, sous réserve de quelques restrictions. Si vous en faites la demande par écrit, nous vous communiquerons aussi une liste des personnes physiques ou morales (fournisseurs de Services tiers, par exemple) avec lesquelles nous avons partagé ou auxquelles nous avons divulgué vos Renseignements personnels, le cas échéant. Pour obtenir une copie de vos Renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous sur la plateforme de Pharmacie Virtuelle TELUS Santé ou à virtualpharmacysupport@telus.com.

Nous comptons sur vous pour vous assurer que vos Renseignements personnels présents dans le site web et l'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé sont exacts, complets et à jour. Vous pouvez en tout temps apporter des changements aux Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet ou encore en demander la suppression ou la modification, en mettant à jour le profil de votre compte dans le site web et l'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé ou en communiquant avec nous à virtualpharmacysupport@telus.com.

Pour obtenir une copie de vos Renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous sur la plateforme de la Pharmacie Virtuelle TELUS Santé ou en nous envoyant un courriel à virtualpharmacysupport@telus.com. 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

En bref

Vos Renseignements personnels, y compris votre Dossier médical, sont stockés au Canada et ne sont pas accessibles à partir de l'extérieur du Canada, sous réserve de quelques exceptions.

Précisions

Votre Dossier médical est chiffré, tant lorsqu'il est en transit qu'archivé, et stocké sur une plateforme d'infonuagique tierce dont les centres de données sont physiquement situés au Canada. Comme pour la plupart des plateformes d'infonuagique, afin de garantir la disponibilité, la redondance et la fiabilité, les tiers qui exploitent ces plateformes peuvent temporairement consulter, utiliser ou transférer les informations stockées dans ces centres de données à l'extérieur du Canada, ou y accéder, si cela est nécessaire, pour installer, mettre en œuvre, maintenir, réparer, dépanner ou mettre à niveau leur plateforme. Pour garantir la protection de ces renseignements à tout moment, nous veillons à ce que tous les renseignements stockés dans ces centres de données soient toujours chiffrés lorsqu'ils sont en transit et archivés.

Nous avons également recours à des fournisseurs de Services qui peuvent accéder aux Renseignements personnels ou les stocker, à l'exclusion de votre Dossier médical, aux États-Unis ou dans d'autres territoires. Par exemple, pour vous envoyer des notifications indiquant que vos médicaments ont été expédiés, nous utilisons les Services d'un prestataire de Services tiers pour gérer ces notifications. La notification ne contiendra aucune information sur votre prescription ou sur la nature de cette prescription.

Conservation

En bref

Nous conservons les Renseignements personnels aussi longtemps que l'exigent les fins énoncées dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée, ou encore le respect de nos obligations légales ou réglementaires.

Les Renseignements personnels contenus dans votre Dossier médical doivent être conservés pendant la durée imposée par la loi.

Précisions

Nous conservons les Renseignements personnels aussi longtemps que l'exigent les fins énoncées dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée, ou encore le respect de nos obligations légales ou réglementaires. Nous pouvons aussi créer et conserver des renseignements anonymisés, et continuer à les utiliser conformément au présent Engagement en matière de protection de la vie privée.

Si vous en faites la demande par écrit, nous supprimerons vos Renseignements personnels à moins que nous soyons tenus de les conserver pour respecter nos obligations légales ou réglementaires.

Les dossiers du patient doivent être conservés conformément aux directives provinciales touchant leur conservation. En règle générale, nous conservons les dossiers du patient pendant 10 ans à partir de la date de la dernière entrée figurant dans ceux-ci ou de l'âge de 19 (dix-neuf) ans de la personne à laquelle les informations se rapportent, selon la première de ces deux dates.

Mesures de sécurité

En bref

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

Précisions

Nous sommes conscients qu'il est essentiel d'assurer la sécurité des renseignements et mettons tout en œuvre pour protéger les Renseignements personnels qui se trouvent sous notre garde ou notre contrôle. Nous avons mis en place un programme complet de sécurité de l'information, qui comprend des politiques et procédures écrites, des contrôles de sécurité, ainsi que des mesures de protection administratives, techniques et physiques raisonnables visant à prévenir l'accès non autorisé aux Renseignements personnels qui se trouvent sous notre garde ou notre contrôle, l'utilisation, la modification et la divulgation non autorisées de ceux-ci ou encore la perte de ceux-ci.

Les membres de notre équipe sont tenus de suivre une formation sur la protection de la vie privée et sur la sécurité avant d'avoir accès à des Renseignements personnels. Ils doivent aussi suivre une formation annuelle sur la protection de la vie privée et la sécurité pour continuer d'avoir accès à des Renseignements personnels.

Pharmacie Virtuelle TELUS Santé s'assure que les politiques, procédures et contrôles de sécurité de nos fournisseurs de Services sont conformes aux meilleures pratiques de l'industrie et de TELUS, ainsi que régulièrement testés.

Veuillez garder en tête qu'aucune transmission par Internet ou par courriel n'est entièrement sûre ni à l'abri d'être entachée par des erreurs, et qu'aucun système de sécurité n'est impénétrable. Nous ne pouvons garantir totalement le respect de la confidentialité des renseignements que vous nous communiquez, mais nous nous

engageons à mettre en place des contrôles de sécurité raisonnables et appropriés adaptés au caractère sensible des Données de santé personnelles.

Il est important que vous participiez activement à la protection et à la sauvegarde de vos Renseignements personnels, ainsi qu'à la protection de votre vie privée quand vous êtes en ligne. Le présent Engagement en matière de protection de la vie privée ne régit nullement les sites web dont des liens figurent dans le site web ou l'application Pharmacie Virtuelle TELUS Santé, 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 au présent Engagement en matière de protection de la vie privée

En bref

Nous pouvons apporter des modifications au présent Engagement en matière de protection de la vie privée. Nous nous engageons à vous aviser des modifications apportées à nos pratiques touchant les renseignements.

Précisions

Le présent Engagement en matière de protection de la vie privée peut être mis à jour de temps à autre pour refléter les modifications apportés à nos pratiques, aux lois fédérales ou provinciales, ou aux exigences professionnelles. Les avis relatifs aux modifications apportées au présent Engagement en matière de protection de la vie privée vous seront communiqués par écrit dans la plateforme Pharmacie Virtuelle TELUS Santé et sur notre site Web.

En cas de modifications relativement 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 le présent Engagement en matière de protection de la vie privée 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 inquiétudes.

Questions, plaintes et contact

En bref

Vous pouvez toujours nous joindre à virtualpharmacysupport@telus.com pour nous faire part de vos questions, préoccupations ou plaintes touchant la protection de la vie privée.

Précisions

Veillez communiquer avec nous à virtualpharmacysupport@telus.com :

- 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 suspecté;
- 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 du présent Engagement en matière de protection de la vie privée; ou
- si vous souhaitez formuler une question ou une plainte concernant la manière dont nous ou nos fournisseurs de Services traitons vos Renseignements personnels, y compris au sujet de nos politiques et pratiques relatives à l'utilisation de fournisseurs de Services situés à l'extérieur du Canada.

Coordonnées :

Pharmacie Virtuelle TELUS

a/s de Responsable de la protection de la vie privée

25 York Street; 30^e étage

Toronto (Ontario)

M5J 2V5

Si vous souhaitez accéder à vos Renseignements personnels, les mettre à jour et (ou) en corriger les inexactitudes, veuillez communiquer avec nous à virtualpharmacysupport@telus.com.

Si vous avez des préoccupations concernant notre engagement en matière de protection de la vie privée, nous vous encourageons d'abord à nous en faire part à l'adresse suivante virtualpharmacysupport@telus.com. Vous pouvez également demander conseil au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ou au commissariat provincial à la protection de la vie privée compétent et, le cas échéant, déposer une plainte écrite auprès du bureau du commissaire.

Pour contacter le commissaire à la protection de la vie privée compétent, veuillez consulter les sites Web suivants :

Alberta : www.oipc.ab.ca

Colombie-Britannique : www.oipc.bc.ca

Manitoba : www.ombudsman.mb.ca

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

Terre-Neuve-et-Labrador : www.oipc.nl.ca

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

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

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

Ontario : <https://www.ipc.on.ca/?lang=fr&lang=fr>

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

Québec : www.cai.gouv.qc.ca

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

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

Fédéral : <https://www.priv.gc.ca/>