

Accès à vos renseignements personnels

Si vous souhaitez contester l'exactitude de vos renseignements personnels, obtenir des informations sur tout sujet lié à l'utilisation ou à la communication des renseignements personnels, ou si vous êtes d'avis que nous avons violé vos droits en matière de confidentialité, veuillez communiquer par écrit avec notre Bureau de protection des renseignements personnels.

Les valeurs fondamentales de LifeLabs

LifeLabs a toujours pris la vie privée des patients très au sérieux. Il s'agit d'une bonne pratique commerciale qui s'harmonise avec les valeurs fondamentales de notre entreprise :

Clients d'abord : Nos efforts ciblent les patients. Nous sommes professionnels, bienveillants et répondons à leurs besoins. Nous collaborons afin de garantir qu'ils vivent la meilleure expérience possible avec nous;

Accepter les responsabilités : Nous devons tous respecter nos engagements et les normes éthiques les plus rigoureuses. Les gens peuvent être sûrs que nous tenons notre parole;

Respect : Nous traitons les gens comme nous aimerions être traités - avec respect et confiance mutuelle. Nous communiquons franchement et apportons des commentaires honnêtes et constructifs;

Excellence : Nous nous sommes engagés à toujours améliorer tout ce que nous faisons. Notre démarche est rigoureuse afin d'obtenir les résultats escomptés et nous nous efforçons d'utiliser notre plein potentiel.

Pour obtenir plus de renseignements

Pour obtenir plus de renseignements sur nos pratiques, veuillez visiter notre site Web à www.lifelabs.com et cliquer sur le lien « Privacy » au bas de la page.

Si vous avez des questions précises, n'hésitez pas à communiquer avec nous par courriel à : privacy@lifelabs.com

ou par la poste en écrivant au bureau LifeLabs le plus près de chez vous :

En Colombie-Britannique :

LifeLabs

À l'attention de : Bureau de protection des renseignements personnels
3680 Gilmore Way
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5G 4V8

En Ontario :

LifeLabs

À l'attention de : Bureau de protection des renseignements personnels
100 International Blvd.
Toronto (Ontario) M9W 6J6

Au Québec :

LifeLabs

À l'attention de : Bureau de protection des renseignements personnels
4800, Dobrin, bureau 100
Montréal (Québec) H4R 2P8



La protection de votre vie privée chez LifeLabs®



Nous respectons la législation fédérale et provinciale relative à la protection de la vie privée. Nous respectons votre vie privée et sommes fermement déterminés à assurer la sécurité et la confidentialité de vos renseignements personnels.

Chez LifeLabs, nous respectons votre vie privée

LifeLabs est une entreprise nationale de services de laboratoire médicaux. Chaque année, nous effectuons plus de 50 millions de tests diagnostiques et nous desservons plus de 10 millions de patients et près de 20 000 médecins dans trois provinces canadiennes.



Nous ne recueillons que les renseignements personnels nécessaires à la prestation de nos services de diagnostic. Nous utilisons ces renseignements pour vérifier votre identité, relier avec exactitude vos prélèvements aux résultats de vos tests et obtenir un paiement. Ces renseignements peuvent aussi servir à assurer la qualité de nos services et à évaluer notre rendement. Nous protégeons vos renseignements

personnels grâce à des mesures de protection appropriées et à une formation continue du personnel en matière de sécurité et de confidentialité.

Nous communiquons ces renseignements à votre médecin ou à des membres de votre équipe de soins de santé. Il peut s'agir de médecins d'urgence et de médecins de cliniques externes de centres hospitaliers auxquels vous pourriez faire appel (notamment pour des soins diabétiques ou rénaux de jour). En cas de demande de divulgation de renseignements à d'autres fins, nous communiquerons avec vous pour obtenir votre consentement.

Veillez toutefois noter qu'en vertu de la législation relative à la protection de la vie privée, dans de rares occasions, l'obtention de votre consentement n'est pas nécessaire. Ces cas incluent, sans s'y limiter :

- l'écllosion d'une maladie infectieuse;
- une enquête menée par les autorités chargées de l'application des lois;
- la réduction du risque d'un préjudice probable à une personne ou à un groupe de personnes;
- lorsque la loi le prescrit.

Collecte et utilisation de vos renseignements personnels

Notre stratégie en matière de conformité se fonde sur les dix « Pratiques équitables de traitement de l'information » tirées du Code type sur la protection des renseignements personnels, mis au point par l'Association canadienne de normalisation en 1980 :

- 1. Responsabilité :** Nous sommes responsables de la protection des renseignements personnels dont nous avons la gestion. Le Bureau de protection de renseignements personnels de LifeLabs aide notre entreprise à mettre les principes en pratique et à respecter les lois fédérales et provinciales auxquelles nous devons nous conformer en matière de protection de la vie privée. Le Bureau de protection des renseignements personnels est à votre disposition pour répondre à vos questions concernant l'application des lois sur la protection de la vie privée dans des cas individuels et pour recevoir vos commentaires ou vos questions au sujet de la conformité à la réglementation. Nous formons nos employés pour qu'ils suivent les politiques écrites et les procédures opérationnelles en matière de confidentialité, et nous examinons en permanence nos pratiques de protection des renseignements personnels.
- 2. Détermination des fins de la collecte des renseignements :** Avant la collecte des renseignements personnels ou au moment de celle-ci, nous déterminons les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis, utilisés et communiqués.
- 3. Consentement :** LifeLabs obtient le consentement de la personne avant toute collecte, utilisation ou communication des renseignements personnels qui la concernent. Dans certains cas précis et pertinents, le consentement est implicite. En tant que prestataire de soins de santé, nous suivons les directives de votre professionnel de la santé; votre consentement est donc implicite.
- 4. Limitation de la collecte :** Nous ne recueillons que les renseignements personnels nécessaires à la prestation de nos services et à la gestion de notre entreprise. L'information est recueillie de manière honnête et licite.

- 5. Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation :** LifeLabs utilise ou communique les renseignements personnels seulement aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou pour des services déterminés, à moins que la personne n'y consente ou que la loi ne l'exige. Nous conservons les renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire, puis nous les détruisons de manière sûre.
- 6. Exactitude :** Les renseignements personnels utilisés par LifeLabs sont aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.
- 7. Mesures de sécurité :** Nous avons des mesures de sécurité physiques, techniques et administratives appropriées pour protéger les renseignements personnels dont nous avons la gestion ou le contrôle.
- 8. Transparence :** LifeLabs maintient des procédures et des processus clairement définis pour informer les personnes de ses politiques et de ses pratiques en matière de renseignements personnels.
- 9. Accès aux renseignements personnels :** Sur présentation d'une demande écrite, nous informerons les personnes de l'existence de renseignements personnels qui les concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers. Dans les cas appropriés, nous permettons à la personne de consulter ces renseignements personnels pour qu'elle puisse contester l'exactitude et l'intégralité de nos dossiers.
- 10. Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes :** Toute personne est en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec notre Bureau de protection des renseignements personnels. LifeLabs est fermement déterminée à maintenir la confidentialité des renseignements personnels. Chaque employé de LifeLabs est individuellement responsable de maintenir la confidentialité de tous les renseignements personnels auxquels il a accès.

