



Politique de confidentialité

Le 9 octobre 2025
Version 9

Table des matières

Objectif et application de la présente politique	4
Objectif	4
Éléments exclus de la portée de la politique.....	5
 Partie 1 : Services de gestion des régimes de soins de santé et services de traitement des demandes de règlement	6
Description des services	6
Simplification du traitement des demandes de règlement pour les fournisseurs de soins de santé ..	6
Application des principes relatifs à la protection de la vie privée.....	7
Responsabilisation	7
Détermination des fins de la collecte des renseignements.....	8
Consentement.....	9
Limitation de la collecte.....	10
Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation	10
Exactitude des renseignements personnels	12
Mesures de sécurité	12
Accès aux renseignements personnels	14
Transparence	14
Possibilité de porter plainte dans le cas du non-respect des principes	15
 Partie 2 : Services de soins de santé offerts par la pharmacie d'Express Scripts Canada	16
Description des services	16
Application des principes relatifs à la protection de la vie privée.....	16
Responsabilisation	16
Programme de protection de la vie privée	16
Ententes	16
Détermination des fins de la collecte des renseignements.....	17
Consentement.....	17
Limitation de la collecte.....	18
Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation	18
Exactitude des renseignements personnels	19
Accès aux renseignements personnels	19
Possibilité de porter plainte dans le cas du non-respect des principes	20
 ANNEXE A – Définitions	21

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
9	Version approuvée	2025-10-07	Courriel	Stephanie Myner-Nham, cheffe de la protection de la vie privée

Historiques des révisions

No 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
8.1	Modifications à la suite des commentaires de la conseillère juridique externe.	2025-05-05	Ruth Vale Anita Fineberg
9.0	Approbation	2025-09-18	Ruth Vale

Objectif et application de la présente politique

Objectif

La présente Politique de confidentialité (également appelée la « politique ») d'Express Scripts Canada (également appelée « nous ») décrit notre engagement à protéger la vie privée de toute personne qui utilise nos services, ainsi que la confidentialité et la sécurité de ses renseignements personnels. La présente politique décrit entre autres la manière dont nous pouvons recueillir, utiliser, communiquer, conserver et détruire les renseignements personnels et par laquelle toute personne peut avoir accès à ses renseignements personnels et (ou) les faire corriger. La présente politique fournit des renseignements sur les activités commerciales d'Express Scripts Canada et sur la manière donc elle applique les principes relatifs à la protection de la vie privée dans le cadre de l'exercice de ses activités.

Nous exerçons nos activités dans différents secteurs au Canada, à savoir la gestion des régimes de soins de santé, les services de traitement des demandes de règlement ainsi que les services de soins de santé en pharmacie, lesquels sont décrits plus en détail dans les **parties 1 et 2**, respectivement, de la présente politique. En fonction du secteur d'activité et de la province dans laquelle nous exerçons nos activités, les renseignements personnels peuvent être régis par différentes lois applicables aux termes desquelles Express Scripts Canada assume différents rôles et différentes responsabilités.

La présente politique repose sur les principes énoncés dans le code type sur la protection des renseignements personnels (CAN/CSA-Q830-96) de l'Association canadienne de normalisation (ACNOR) (le « code type »). La politique décrit la manière dont Express Scripts Canada souscrit aux 10 pratiques équitables en matière de traitement des renseignements personnels du code type en lien avec le traitement des renseignements personnels. Les pratiques équitables en matière de traitement des renseignements personnels sont incluses sous une forme ou une autre dans toutes les lois sur la protection de la vie privée à l'échelle mondiale, y compris celles du Canada. Ces pratiques sont incluses à l'annexe 1 de la loi canadienne sur la protection de la vie privée dans le secteur privé, à savoir la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la « LPRPDE »).

Bien que les principes généraux du code type soient uniformes dans nos différents secteurs d'activité et dans les provinces où nous exerçons nos activités, il existe certaines différences dans le rôle que nous jouons lorsque nous fournissons des services de gestion des régimes de soins de santé, des services de traitement des demandes de règlement, ainsi que des services de soins de santé en pharmacie. Par souci de clarté, nous avons séparé la présente politique en deux parties. **La partie 1** (services de gestion des régimes de soins de santé et services de traitement des demandes de règlement) traite de l'application des 10 pratiques équitables en matière de traitement des renseignements personnels du code type de ce secteur d'activité. Puisqu'Express Scripts Canada adopte une approche commune en ce qui a trait aux principes de responsabilité, aux mesures de sécurité, à la transparence et à la possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes dans tous les secteurs où elle exerce ses activités, ces principes ne sont pas répétés dans la **partie 2**, qui aborde plus particulièrement l'application des principes relatifs à la protection de la vie privée à nos services de soins de santé en pharmacie.

Tous les termes clés qui ne sont pas définis dans la présente politique sont définis dans l'Annexe A. La présente politique s'applique à tous les renseignements personnels, tant sur support électronique que papier.

Éléments exclus de la portée de la politique

Sites Web et portails

En plus de son propre site Web, à l'adresse www.express-scripts.ca, Express Scripts Canada héberge de nombreux portails à des fins particulières. Tous les sites Web et portails sont régis par les politiques relatives à la protection des renseignements personnels sur Internet qui sont établies par The Cigna Group, la société mère d'Express Scripts Canada. Ces politiques sont établies et affichées sur ces sites Web conformément aux politiques de l'entreprise en matière d'utilisation prévue des renseignements personnels, tel qu'il est décrit sur le portail. Ces politiques sont conformes à la présente politique, mais appartiennent au Service du contentieux de Cigna, qui assure leur mise à jour.

Renseignements confidentiels de l'entreprise

La présente politique de confidentialité ne s'applique pas aux renseignements commerciaux confidentiels relatifs aux activités interentreprises d'Express Scripts Canada. Express Scripts Canada protège la confidentialité de ces renseignements, conformément à la loi, aux contrats applicables et aux dispositions de ses politiques en matière de sécurité informatique.

Partie 1 : Services de gestion des régimes de soins de santé et services de traitement des demandes de règlement

Description des services

Le traitement des demandes de règlement est un service interentreprises. Les participants aux régimes soumettent des demandes de règlement dans le cadre de régimes de soins de santé qui offrent une couverture d'assurance pour médicaments, soins dentaires, soins de la vue, santé mentale et équipements médicaux et fournitures médicales. Les clients du secteur privé sont les propriétaires et les promoteurs des régimes pour lesquels Express Scripts Canada offre des services de gestion des régimes de soins de santé, y compris l'utilisation de son système de traitement des demandes de règlement et les services de spécialistes de la gestion des régimes de soins de santé, qui peuvent par exemple produire à l'intention des clients des rapports contenant des données sur la qualité du régime. Dans le cadre des services qu'elle offre, Express Scripts Canada permet aux fournisseurs de soins de santé de soumettre des demandes de règlement automatiquement et facilite la gestion pratique des demandes de règlement soumises pour les fournisseurs de soins de santé, les participants et les promoteurs de régimes.

Simplification du traitement des demandes de règlement pour les fournisseurs de soins de santé

Cette opération, qui permet aux fournisseurs de soins de santé de soumettre des demandes de règlement automatiquement et facilite la gestion pratique de leurs demandes de règlement, est un service interentreprises complémentaire aux services de traitement des demandes de règlement et de gestion des régimes de soins de santé d'Express Scripts Canada. Cette dernière reçoit les demandes de règlement pour le compte des assureurs pour faciliter le remboursement des demandes de règlement, conformément aux modalités des régimes. Pour ce faire, les fournisseurs de soins de santé doivent s'inscrire dans notre portail. Même si les transactions relatives aux demandes de règlement soumises par les fournisseurs de soins de santé pourraient contenir des renseignements personnels sur les patients, les fournisseurs de soins de santé ne sont pas des employés d'Express Scripts Canada ni des employés de l'un de ses sous-traitants. Les fournisseurs de soins de santé sont des professionnels de la santé indépendants qui exploitent une entreprise et qui peuvent soumettre des demandes de règlement ou fournir des services en s'inscrivant au portail et au réseau d'Express Scripts Canada pour faciliter les ententes financières liées aux régimes de soins de santé.

Les fournisseurs de soins de santé peuvent soumettre à Express Scripts Canada des demandes de règlement électroniquement ou manuellement afin d'accélérer le traitement et le paiement des demandes de règlement de leurs patients en fonction de la couverture du régime. Le système d'Express Scripts Canada calcule le montant des couvertures en fonction des dispositions du régime et des politiques du client. Les participants au régime peuvent payer les services qu'ils ont obtenus directement au fournisseur de soins de santé, puis soumettre leurs demandes de règlement papier à Express Scripts Canada. Les fournisseurs de soins de santé peuvent également utiliser la transmission par échange de données informatisées (EDI) pour soumettre la demande de règlement directement à Express Scripts Canada. Les frais couverts sont ensuite remboursés au participant au régime ou au fournisseur de soins de santé, selon la couverture du régime. En tant que service à ses clients, Express Scripts Canada peut également effectuer la vérification des services offerts par les fournisseurs de soins de santé qui soumettent des demandes de règlement au moyen de son système aux fins de paiement.

Application des principes relatifs à la protection de la vie privée

Dans le cadre de la prestation des services de gestion des régimes de soins de santé et de traitement des demandes de règlement, Express Scripts Canada applique les principes du code type de l'ACNOR de la manière indiquée ci-après.

Responsabilisation

Express Scripts Canada est responsable des renseignements personnels qui sont en sa possession ou sous son contrôle pendant la durée qu'elle les détient ou qu'elle en assure le traitement pour le compte des clients. La responsabilisation a le sens qui est donné à ce terme dans la *Politique sur la gouvernance et la surveillance du programme de protection de la vie privée* d'Express Scripts Canada qui décrit la structure du programme de protection de la vie privée, y compris les personnes responsables des opérations quotidiennes.

Gouvernance en matière de protection de la vie privée

Express Scripts Canada a nommé une personne pour agir en tant que chef de la protection de la vie privée. Cette personne est responsable d'un ensemble de politiques et de mesures établies pour assurer la gestion et la protection des renseignements personnels. L'entreprise dispose d'une politique détaillée sur la gouvernance et la surveillance du programme de protection de la vie privée qui permet notamment de faire ce qui suit :

- présenter la structure de surveillance du programme de protection de la vie privée aux membres du personnel interne, lequel programme vise à s'assurer qu'Express Scripts Canada encourage une culture de protection de la vie privée au sein de l'entreprise;
- établir les responsabilités et les principes directeurs associés à la prise de décisions afin d'assurer la protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels par Express Scripts Canada;
- déterminer les responsabilités principales des employés permanents et contractuels d'Express Scripts Canada afin de coordonner la protection de la vie privée entre les équipes et les services de l'entreprise;
- mettre en place un Bureau de la protection de la vie privée qui offre des services-conseils en interne aux équipes opérationnelles et de développement afin de leur permettre d'intégrer la protection de la vie privée dans leurs initiatives commerciales.

Formation sur la sécurité informatique et la protection de la vie privée

Le Bureau de la protection de la vie privée d'Express Scripts Canada gère la politique et le programme de formation en matière de protection de la vie privée, lesquels sont mis à jour chaque année. La formation est obligatoire pour tous les employés permanents et contractuels. La formation sur la protection de la vie privée est offerte aux employés contractuels directement par Express Scripts Canada, alors que les entreprises qui offrent des services à Express Scripts Canada (fournisseurs) offrent une formation en matière de protection de la vie privée à leurs propres membres du personnel, comme ils sont tenus de le faire en vertu de leur contrat avec Express Scripts Canada.

Le Bureau de la protection de la vie privée d'Express Scripts Canada collabore avec l'équipe de la sécurité informatique et de la protection des données ainsi qu'avec le Service des ressources humaines afin d'offrir une formation sur la sécurité informatique et le code d'éthique, qui est également obligatoire et fait l'objet d'une mise à jour annuelle.

Ententes

Express Scripts Canada conclut des ententes avec ses clients et les promoteurs de régimes auxquels elle fournit des services. Les modalités de ces ententes contractuelles tiennent nos clients et les promoteurs de régimes responsables des renseignements personnels qu'ils recueillent auprès des participants à leurs régimes. Express Scripts Canada peut ainsi gérer le traitement des demandes de règlement et fournir des services de gestion des régimes de soins de santé pour leur compte.

Les clients d'Express Scripts Canada ou les promoteurs de régimes peuvent être une entreprise du secteur privé ou public. Il leur incombe d'obtenir l'autorisation du participant ou un consentement signé par le participant autorisant la collecte, l'utilisation et la communication de ses renseignements personnels afin qu'Express Scripts Canada puisse fournir les services prévus dans l'entente.

Express Scripts Canada conclut des ententes avec des fournisseurs de services tiers qui pourraient devoir accéder à des renseignements personnels pour fournir leurs services à Express Scripts Canada. L'utilisation des renseignements fournis par Express Scripts Canada à des fournisseurs de services tiers est régie par les contrats conclus entre Express Scripts Canada et les promoteurs de régimes. Ces renseignements ne doivent être utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles le promoteur de régimes a obtenu le consentement des participants dans le cadre de ses contrats de service. Nos ententes exigent que les fournisseurs de services tiers traitent les renseignements personnels conformément à des mesures de protection de la vie privée et de sécurité équivalentes ou supérieures à celles établies par Express Scripts Canada. Cette dernière effectue des sondages officiels portant sur les pratiques en matière de protection de la vie privée et (ou) de sécurité des renseignements personnels par les fournisseurs de services tiers.

Politiques et directives

Express Scripts Canada a établi un programme complet de gestion de la protection de la vie privée afin de mettre en œuvre et de gérer les principes relatifs à la protection de la vie privée de la présente politique, ainsi que ses exigences en vertu des lois applicables. Il s'agit notamment de directives visant à diriger les activités relatives à la protection de la vie privée et les plans d'action en cas d'incidents, à protéger la vie privée des personnes, la confidentialité et la sécurité de leurs renseignements personnels, et à recevoir les demandes et les plaintes relatives à la protection de la vie privée et à y répondre. Ces directives sont décrites dans les principes énoncés dans la présente politique.

Détermination des fins de la collecte des renseignements

Express Scripts Canada ne communique pas directement avec les participants dans le cadre de la prestation des services de gestion des régimes de soins de santé et de traitement des demandes de règlement à ses clients. Il incombe aux clients d'Express Scripts Canada de préciser aux participants au régime les fins pour lesquelles Express Scripts Canada peut utiliser et communiquer leurs renseignements personnels. Dans le cadre de l'adhésion de toute personne à un régime de soins de santé, le promoteur de régimes obtient, pour le compte d'Express Scripts Canada, son consentement aux fins d'utilisation et de communication de ses renseignements personnels.

Express Scripts Canada utilise les renseignements personnels des participants à un régime conformément aux modalités des ententes conclues avec les promoteurs de régimes qui sont ses clients. Cela peut inclure ce qui suit :

- le Service de vérification en matière de fraude, de gaspillage et d'abus effectuée des vérifications des demandes de règlement soumises par les pharmaciens, les dentistes et les fournisseurs de services de soins de santé complémentaires afin de s'assurer que le montant du remboursement est exact et qu'il est effectué en temps opportun;
- le traitement exact des demandes de règlement des participants à un régime pour des produits et des services et la gestion appropriée des régimes dans le cadre des contrats conclus avec les clients;
- 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 prévues par les lois et les règlements;
- les interactions entre Express Scripts Canada et les fournisseurs de services de soins de santé relativement aux services fournis par Express Scripts Canada, qui peuvent comprendre des services contractuels de traitement des demandes de règlement ou des services pharmaceutiques.

Dans le cas où un fournisseur de services tiers propose d'utiliser les renseignements à des fins qui ne respectent pas les utilisations énoncées dans son entente avec Express Scripts Canada, et lorsqu'Express Scripts Canada fournit des renseignements personnels à un tiers dans le cadre de la prestation de services à des promoteurs de régimes, Express Scripts Canada exige que le fournisseur de services tiers s'engage à n'utiliser les renseignements qu'à des fins précises conformément aux garanties contractuelles et (ou) législatives requises.

Les renseignements personnels des participants à un régime sont recueillis et détenus par le client visé, puis fournis à Express Scripts Canada dans le cadre de la prestation des services explicitement décrits dans le contrat conclu entre Express Scripts Canada et le client.

Consentement

Le participant au régime doit être informé de l'accès, de la collecte, de l'utilisation et de la communication de ses renseignements personnels par Express Scripts Canada et y consentir, sauf dans certaines circonstances où la loi le permet ou l'exige. Express Scripts Canada exige que le client obtienne une preuve du consentement du participant au régime, selon des dispositions contractuelles explicites aux fins de l'accès, de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de ses renseignements personnels par Express Scripts Canada.

Lorsque l'obtention du consentement est inappropriée dans certaines circonstances ou n'est pas requise par les lois applicables, Express Scripts Canada peut être autorisée à accéder, à recueillir, à utiliser ou à communiquer les renseignements personnels d'un participant à un régime sans son consentement. Par exemple, un client peut demander qu'Express Scripts Canada lui fournisse un rapport sur les demandes de règlement qui divulgue certains renseignements sur le participant à un régime. Le Bureau de la protection de la vie privée d'Express Scripts Canada examinera ces circonstances avant son accès, sa collecte, son utilisation ou sa communication des renseignements personnels. Les demandes d'accès, de collecte, d'utilisation ou de communication des renseignements personnels faites à Express Scripts Canada et qui n'ont pas obtenu le consentement de la personne en cause sont autorisées conformément aux lois applicables et par le dépositaire du client dans les circonstances il est déraisonnable ou impossible d'obtenir son consentement pour des raisons de sécurité ou d'ordre juridique.

Lorsqu'un participant à un régime consent à l'accès, à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de ses renseignements personnels à Express Scripts Canada dans le cadre d'un régime d'assurance médicaments, il peut également donner son consentement au nom des membres de sa famille qui sont assurés par ce même régime. Dans le cadre de son régime d'assurance médicaments, un participant peut également devenir un patient de la pharmacie d'Express Scripts Canada, à laquelle il doit s'inscrire en bonne et due forme en tant que patient. Dans le cadre du processus d'adhésion, lorsque le participant au régime qui s'inscrit (tout en devenant également un patient) inscrit également son conjoint et (ou) les personnes à sa charge, il doit déclarer avoir obtenu leur consentement explicite pour la collecte, l'utilisation et la communication de leurs renseignements personnels, tel qu'il est décrit dans la *Déclaration de consentement* d'Express Scripts Canada.

Limitation de la collecte

Express Scripts Canada limite la collecte des renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins déterminées. En tant que fournisseur de services à un client, Express Scripts Canada limite la collecte des renseignements personnels des participants qu'elle gère afin de fournir les services énoncés dans les modalités du contrat.

Lorsque les dispositions contractuelles le permettent, et lorsqu'Express Scripts Canada a un contact direct avec les participants aux régimes ou les membres du public qui cherchent à obtenir de l'information sur les services offerts, ces personnes participent à nos processus interactifs pour s'assurer qu'elles ne fournissent que les renseignements nécessaires pour qu'Express Scripts Canada puisse leur fournir des services. Les renseignements personnels sont recueillis conformément à des processus documentés (par exemple, des demandes de renseignements sur l'état des demandes de règlement de soins de santé) à l'aide de formulaires et de messages informatisés structurés dans lesquels le consentement est recueilli conformément à des processus structurés similaires à l'aide de messages informatisés standards permettant une interaction.

Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Express Scripts Canada limite l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements personnels aux seules fins déterminées et autorisées ou exigées par la loi.

Limitation de l'utilisation

Sauf si la loi le permet ou l'exige, Express Scripts Canada limite son utilisation des renseignements personnels conformément aux ententes avec les clients pour les services de gestion des régimes de soins de santé, y compris le traitement des demandes de règlement et les services tiers. Cette limitation de l'utilisation s'applique à la fois à la quantité de renseignements personnels utilisés à ces fins, ainsi qu'au nombre de personnes qui ont accès à ces renseignements dans le cadre de la prestation des services offerts par Express Scripts Canada.

Les demandes de règlement sont traitées par le plus petit nombre d'employés d'Express Scripts Canada possible dans les circonstances. Express Scripts Canada a mis en place des méthodes visant à limiter la quantité de renseignements personnels qui peuvent être utilisés dans les communications avec les fournisseurs de soins de santé et les participants aux régimes.

Express Scripts Canada peut transférer les renseignements personnels d'un participant à un régime à ses propres fournisseurs de services tiers qui assurent la prestation de certains services pour son compte. Dans le cadre de ces services, Express Scripts Canada ne transmet que les renseignements personnels dont le fournisseur de services tiers a besoin pour fournir les services prévus au contrat, conformément aux modalités relatives à la sécurité prévues par le contrat conclu avec le fournisseur tiers.

Les systèmes d'Express Scripts Canada prévoient un accès aux renseignements personnels en fonction du poste occupé par son personnel en interne ou par les utilisateurs chez ses clients. Les utilisateurs chez les clients ont accès aux renseignements personnels de leurs propres participants aux régimes en fonction du rôle que le client leur a assigné. Le client conserve le contrôle juridique et la responsabilité légale des renseignements personnels de ses participants, et ce, même lorsqu'ils sont transmis à un fournisseur de services. Une fois qu'Express Scripts Canada transfère au client le contrôle des renseignements sur les demandes de règlement qu'elle a traitées, le client est responsable de la manière dont les renseignements sont traités.

Express Scripts Canada peut utiliser des données banalisées tirées des demandes de règlement pour médicaments conformément à sa *politique relative à la banalisation des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé*. Les renseignements obtenus peuvent être utilisés à des fins de tests, d'établissement de l'historique ou de recherche, de comparaison de coûts ou à d'autres fins commerciales, notamment pour analyser les tendances et informer les clients des tendances commerciales, le tout uniquement conformément aux modalités prévues par l'entente avec le promoteur du régime.

Limitation de la communication

À titre de fournisseur de services, Express Scripts Canada communique les renseignements personnels des participants aux régimes uniquement selon les directives spécifiques des clients, conformément aux modalités des contrats que nous avons conclus avec eux ou comme l'exige la loi.

Les personnes qui demandent d'obtenir les renseignements personnels des participants aux régimes, y compris les participants aux régimes et (ou) leurs représentants tiers, tels que les avocats, les employeurs, les consultants ou les travailleurs sociaux, ou encore les membres de la famille, doivent s'adresser aux clients. Lorsque le Bureau de la protection de la vie privée d'Express Scripts Canada reçoit de telles demandes, celles-ci sont envoyées aux clients.

Si Express Scripts Canada est tenue communiquer des renseignements personnels en vertu d'une loi applicable, d'un règlement, d'une ordonnance d'un tribunal compétent ou d'une entité administrative compétente, Express Scripts Canada en informera le client visé dans les plus brefs délais. Selon les circonstances, et si Express Scripts Canada est informée que certains renseignements personnels font l'objet d'un litige ou d'une demande d'accès, Express Scripts Canada ne communiquera pas ces renseignements et les conservera à des fins de préservation de la preuve jusqu'à ce qu'elle soit informée que la question est résolue.

Express Scripts Canada ne vend pas de données relatives aux demandes de règlement contenant des renseignements personnels permettant d'identifier une personne.

Conservation

Express Scripts Canada conserve les renseignements personnels sur supports électroniques et papier conformément aux calendriers de conservation qui lui sont fournis par ses clients, aussi longtemps que le client le demande aux fins contractuelles et de la manière indiquée dans nos ententes. Si les renseignements personnels ne sont plus nécessaires aux fins déterminées ou si la loi exige qu'ils soient conservés pendant une période plus longue, Express Scripts Canada a mis en place des processus relatifs aux directives particulières du client afin de détruire les renseignements personnels de ses participants à l'aide de méthodes sécurisées, à la dernière date de ces directives ou selon les exigences prévues par la loi.

Exactitude des renseignements personnels

Express Scripts Canada reçoit des renseignements personnels relatifs aux participants sous forme de fichiers par lots de la part des clients et des fournisseurs de soins de santé afin de fournir des services de gestion des régimes de soins de santé, et de la part des fournisseurs de soins de santé afin de faciliter le paiement des demandes de règlement. Express Scripts Canada s'appuie sur ces sources d'information pour fournir des services aux clients conformément aux modalités des ententes. Express Scripts Canada a des processus en place pour conserver les renseignements personnels provenant de ces sources sous forme aussi exacte, complète et à jour qui est raisonnablement nécessaire et approprié aux fins de leur utilisation et de leur communication énoncées dans ces ententes et comme le permet ou le prescrit la loi.

Mesures de sécurité

Express Scripts Canada protège les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité physiques, organisationnelles et technologiques, conformément aux lois applicables. La pharmacie s'appuie sur des mesures de protection des données et de sécurité des renseignements, ainsi que sur le Bureau de la protection de la vie privée. Les mesures de sécurité décrites ci-dessous s'appliquent aux services de gestion des régimes de soins de santé et aux services de traitement des demandes de règlement, ainsi qu'aux services de soins de santé en pharmacie.

Mesures de sécurité physique

Les mesures de sécurité physiques mises 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 mesures de protection comprennent notamment ce qui suit :

- verrouillage, s'il y a lieu, des tiroirs de bureau, des portes des bureaux et des classeurs;
- 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 entrées du lieu de travail et contrôle de l'accès à tous les bureaux;
- mesures pour assurer la protection et le déchiquetage des renseignements personnels sur format papier qui sont à détruire.

Mesures de sécurité organisationnelles

Express Scripts Canada traite les renseignements personnels de manière hautement confidentielle, conformément à sa politique et à ses directives officielles de classification des données. Ses systèmes techniques reposent sur des catégories de données qui assurent le stockage et la transmission des renseignements confidentiels, comme les renseignements personnels, conformément aux conditions de leur classification. Les mesures de sécurité organisationnelles mises en place par Express Scripts Canada comprennent notamment ce qui suit :

- ententes de confidentialité;
- examens réguliers des processus de protection de la vie privée et vérifications des pratiques en place;
- programme de gestion des incidents relatifs à la vie privée et à la sécurité;
- formation obligatoire sur la sécurité et la protection de la vie privée;
- vérifications du rangement des bureaux par le Bureau de la protection de la vie privée;
- vérifications et enquêtes liées à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels et de renseignements personnels sur la santé.
Express Scripts Canada effectue des vérifications de ses pratiques internes, qui sont également vérifiées par les clients;
- restriction par les gestionnaires de l'accès des utilisateurs autorisés aux renseignements personnels selon le principe de l'accès sélectif, comme l'exigent leurs responsabilités professionnelles ou contractuelles;
- réalisation de sondages officiels sur le respect de la vie privée et (ou) les mesures de protection des renseignements personnels auprès des fournisseurs de services afin de s'assurer que ces derniers ont mis en œuvre les contrôles en matière de protection de la vie privée et de sécurité requis dans le cadre des ententes conclues avec Express Scripts Canada.

Mesures de sécurité technique

Express Scripts Canada a mis en place des contrôles, des calendriers et des pratiques systémiques fondés sur des normes pour assurer la sécurité, la conservation et la destruction des renseignements personnels. Les mesures de sécurité technique mises en place par Express Scripts Canada sont précisées dans la *Politique en matière de sécurité des systèmes informatiques*. Ces mesures comprennent notamment ce qui suit :

- processus de gestion des actifs contrôlés pour les ordinateurs portables;
- politiques et méthodes relatives à la sécurité accrue des réseaux et des systèmes;
- authentification multifacteur comprenant les critères 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 pour établir, consigner ou modifier l'accès d'un utilisateur aux systèmes informatiques d'Express Scripts Canada, ou y mettre fin;
- vérifications de l'accès des utilisateurs et surveillance des contrôles d'accès;
- suivi des activités des utilisateurs pour établir un schéma du trafic sur les sites Web;
- exigences relatives à l'accès des clients aux systèmes de traitement des demandes de règlement électroniques d'Express Scripts Canada pour le respect des protocoles de sécurité particuliers afin d'assurer l'intégrité des renseignements personnels qui sont traités dans le cadre des demandes de règlement.

Accès aux renseignements personnels

Accès

Dans le cas où un participant à un régime communique avec Express Scripts Canada pour accéder à ses renseignements personnels, Express Scripts Canada doit gérer la demande conformément aux modalités de l'entente conclue avec le client. Express Scripts Canada recommandera au participant de communiquer avec le client ou le fournisseur de soins de santé qui a effectué la collecte des renseignements personnels pour leur en demander l'accès. Lorsqu'Express Scripts Canada est visée par une demande d'accès qui lui est présentée par un participant, le Bureau de la protection de la vie privée conserve un dossier relativement à toute demande d'accès présentée à Express Scripts Canada, aux mesures qui ont été prises et à la suite donnée à la demande.

Correction

Express Scripts Canada mettra à jour les renseignements personnels au besoin, uniquement avec l'autorisation du client et conformément aux processus approuvés.

Si un participant fait valoir que ses renseignements personnels sont inexacts, incomplets, désuets ou non essentiels au traitement d'une demande de règlement, Express Scripts Canada indiquera au participant comment faire modifier ses renseignements personnels. Le participant doit d'abord communiquer avec le client, le promoteur de régimes, puis avec le fournisseur de soins de santé ou la personne-ressource appropriée d'Express Scripts Canada. Express Scripts Canada collabore avec ces parties afin d'apporter les corrections appropriées ou nécessaires.

Transparence

Sur demande du Bureau de la protection de la vie privée, Express Scripts Canada fournit aux patients, aux participants à des régimes, aux clients, et à ses employés et employés contractuels les renseignements concernant ses politiques sur la protection de la vie privée. Le public peut accéder à cette politique sur le site Web d'Express Scripts Canada à l'adresse <https://www.express-scripts.ca/fr/privacy-policy> et sur demande adressée au Bureau de la protection de la vie privée aux coordonnées figurant ci-dessous.

Possibilité de porter plainte dans le cas du non-respect des principes

Toute demande, question ou préoccupation relative à la présente politique ou à la manière dont Express Scripts Canada respecte les principes qui y sont énoncés peut être adressée au Bureau de la protection de la vie privée d'Express Scripts Canada aux coordonnées figurant ci-dessous.

Courriel : ExpressScriptsCanada_Privacy@Express-scripts.com

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

Adresse postale :

Bureau de la protection de la vie privée
Express Scripts Canada
6985, Financial Drive, bureau 300
Mississauga, ON L5N 0G3

Les participants à un régime peuvent communiquer avec le client pour accéder aux renseignements personnels qui sont consignés dans les dossiers du régime. Si une personne n'est pas satisfaite de la manière dont Express Scripts Canada traite sa demande, elle peut communiquer avec les personnes ci-dessous :

- le promoteur de son régime pour les questions relatives au régime;
- le fournisseur de soins de santé en ce qui a trait au traitement des demandes de règlement.

Les bureaux des organismes de réglementation de la protection de la vie privée de leur province (pour les renseignements personnels sur la santé) ou le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Canada (pour les renseignements personnels en général) en ce qui concerne les questions portant sur la protection de la vie privée.

Partie 2 : Services de soins de santé offerts par la pharmacie d'Express Scripts Canada

Description des services

Les personnes qui s'inscrivent à la pharmacie d'Express Scripts Canada sont des patients de la pharmacie. Express Scripts Canada a une relation liée aux soins de santé directe avec ces personnes, pour lesquelles elle agit à titre de dépositaire en vertu des lois applicables. Les clients peuvent également exiger que les participants à un régime s'inscrivent à la pharmacie afin de bénéficier d'économies de groupe; ils sont alors des patients de la pharmacie ainsi que des participants au régime du client.

Même si la pharmacie d'Express Scripts Canada délivre des médicaments principalement par la poste à l'échelle nationale, elle exploite aussi des établissements où les patients peuvent récupérer leurs médicaments en Ontario, au Nouveau-Brunswick, au Manitoba et en Colombie-Britannique. Ces activités respectent les lois applicables de la province dans laquelle les services sont fournis. En tant qu'entreprise du secteur privé exerçant des activités commerciales, Express Scripts Canada respecte également toutes les lois applicables, telles que la LPRPDE, pour l'envoi de renseignements personnels à l'extérieur de ces provinces à des fins de traitement (par exemple, vers notre centre de données en Ontario).

Application des principes relatifs à la protection de la vie privée

En fournissant des services de soins de santé en pharmacie, Express Scripts Canada met en pratique les principes du code type de l'ACNOR tels qu'ils sont abordés ci-dessous, sauf en ce qui concerne les pratiques équitables en matière de traitement des renseignements personnels et (ou) leurs composantes. Express Scripts Canada applique ces principes de la même manière à ses services de gestion des régimes de soins de santé et de traitement des demandes de règlement qu'à ses services de soins de santé en pharmacie.

Responsabilisation

Le Programme de protection de la vie privée est décrit dans la partie 1 du présent document.

Express Scripts Canada est responsable des renseignements personnels qui sont en sa possession ou sous son contrôle. La responsabilisation a le sens qui est donné à ce terme dans la *Politique sur la gouvernance et la surveillance du Programme de protection de la vie privée* d'Express Scripts Canada qui décrit la structure du programme, y compris les personnes responsables des opérations quotidiennes.

Programme de protection de la vie privée

Le Programme de protection de la vie privée est décrit dans la partie 1 du présent document.

Ententes

La pharmacie d'Express Scripts Canada, détenue en propriété exclusive par Express Scripts Canada, agit à titre de dépositaire dans les provinces où la pharmacie offre des services de soins de santé directement à ses patients.

Détermination des fins de la collecte des renseignements

La pharmacie d'Express Scripts Canada répond aux besoins en matière de soins de santé et aux exigences en matière de médicaments d'entretien avec des produits pharmaceutiques et des services connexes fournis à ses patients. Dans ce secteur d'activité, Express Scripts Canada collecte, utilise et communique les renseignements personnels des patients notamment aux fins suivantes :

- la collecte des renseignements personnels des patients qui s'inscrivent à la pharmacie d'Express Scripts Canada pour obtenir des soins de santé, notamment pour le traitement et l'exécution des ordonnances, la délivrance de médicaments et d'autres services pharmaceutiques, conformément aux lois et aux règlements applicables;
- sauf si elle y est tenue par la loi, Express Scripts Canada ne recueille aucun renseignement personnel à des fins qui n'ont pas été déclarées au patient sans d'abord définir et documenter les nouvelles fins.

Dans la mesure où la pharmacie d'Express Scripts Canada (propriété d'Express Scripts Canada) recueille des renseignements personnels directement auprès d'un patient, Express Scripts Canada doit en préciser les fins au plus tard au moment de l'inscription du participant, conformément aux fins décrites dans le document de consentement. Le participant reçoit l'information sur les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis et les dispositions relatives au consentement au moment de son inscription à la pharmacie. Le participant doit fournir son consentement écrit à la pharmacie avant de commencer à recevoir des services.

Consentement

Le patient doit être informé de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de ses renseignements personnels et y consentir, sauf dans certaines circonstances. Express Scripts Canada exige la preuve d'un consentement explicite, conformément à son processus d'inscription officiel, pour toute collecte, utilisation ou communication des renseignements personnels afin de fournir ses services de soins de santé en pharmacie. La pharmacie d'Express Scripts Canada exige le consentement explicite d'un patient (ou d'un participant à un régime) pour l'utilisation des données le concernant afin de fournir ses services. Sans ce consentement, aucun service ne peut être fourni.

Les lois applicables peuvent permettre à Express Scripts Canada de recueillir, d'utiliser et (ou) de communiquer des renseignements personnels à l'insu et sans le consentement du patient. En l'absence du consentement du patient, le Bureau de la protection de la vie privée d'Express Scripts Canada doit examiner ces circonstances avant la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels. La collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels sans avoir obtenu de consentement est autorisée conformément aux lois applicables dans les circonstances où il est déraisonnable ou impossible d'obtenir le consentement de la personne concernée pour des raisons de sécurité ou d'ordre juridique.

Lorsque le patient consent à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de ses renseignements personnels par la pharmacie d'Express Scripts Canada, il peut également donner son consentement explicite pour que la pharmacie communique avec les membres de sa famille. Au cours du processus d'inscription, lorsque le patient inscrit également son conjoint et (ou) les personnes à sa charge, il doit déclarer avoir obtenu leur consentement explicite pour la collecte, l'utilisation et la communication de leurs renseignements personnels, tel qu'il est décrit dans la *Déclaration de consentement* d'Express Scripts Canada. La déclaration du patient selon laquelle il a obtenu le consentement de son conjoint et des autres personnes à sa charge permet au patient qui est titulaire de la carte-médicaments d'avoir accès, par l'entremise d'Express Scripts Canada, à l'historique des ordonnances et aux données intégrées 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 adultes à charge peuvent demander à Express Scripts Canada de préserver la confidentialité de leur dossier de la pharmacie.

Limitation de la collecte

Express Scripts Canada limite la collecte des renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins déterminées. La pharmacie d'Express Scripts Canada limite la collecte des renseignements personnels aux personnes qui s'inscrivent directement en tant que patient dans le cadre des services offerts, conformément aux conditions décrites dans la déclaration de consentement du patient au titre de laquelle nous fournissons les services.

Ces renseignements personnels sont recueillis conformément à des processus documentés, comme l'inscription à la pharmacie, à l'aide de formulaires structurés dans lesquels le consentement est recueilli conformément à des processus similaires à l'aide de messages informatisés standards permettant une interaction.

Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Limitation de l'utilisation

La pharmacie d'Express Scripts Canada fournit des services de soins de santé en pharmacie conformément au consentement obtenu directement auprès du patient. Les fins auxquelles la pharmacie d'Express Scripts Canada utilise les renseignements personnels d'un patient sont décrites dans la *Déclaration de consentement d'Express Scripts Canada*, qui doit être signée par le patient afin de recevoir ces services.

Limitation de la communication

Express Scripts Canada ne communique aucun renseignement personnel de patient à des tiers, notamment à des avocats, à des employeurs, à des promoteurs de régimes, à des consultants, à des travailleurs sociaux et à des membres de la famille qui en font la demande, sauf si la demande est accompagnée d'une preuve écrite que le patient consent à la communication de ses renseignements. Avant de communiquer des renseignements, Express Scripts Canada vérifie le consentement du patient ou de son mandataire.

Lorsque la Pharmacie d'Express Scripts Canada reçoit une ordonnance rendue par une cour ou d'un tribunal, une ordonnance, un mandat de perquisition ou une demande d'un organisme d'application de la loi ou encore de l'ordre ou du collège des pharmaciens d'une province pour l'accès aux renseignements personnels du patient, la pharmacie d'Express Scripts Canada collabore avec le Bureau de la protection de la vie privée pour vérifier la demande et déterminer la réponse appropriée conformément aux lois applicables.

Limitation de la conservation

Chaque pharmacie d'Express Scripts Canada conserve les renseignements personnels des patients conformément au calendrier de conservation prévue par les lois applicables. Si la pharmacie d'Express Scripts Canada est informée que certains renseignements personnels d'un patient font l'objet d'un litige ou d'une demande d'accès, les renseignements seront conservés jusqu'à ce qu'elle soit informée que la question est résolue et que les processus de destruction sécurisés peuvent commencer.

Exactitude des renseignements personnels

La pharmacie d'Express Scripts Canada recueille des renseignements personnels sur les patients auprès des fournisseurs de soins de santé, et elle s'appuie sur eux pour obtenir des renseignements exacts. En tant que dépositaire, la pharmacie d'Express Scripts Canada s'assure de l'exactitude de ses propres renseignements, comme l'exigent les lois applicables. La pharmacie d'Express Scripts Canada considère que ses propres dossiers sont exacts et qu'ils font l'objet des contrôles appropriés.

Express Scripts Canada considère les renseignements personnels relatifs aux ordonnances reçues aux fins de traitement de la part du fournisseur de soins de santé (médecin, pharmacie de détail [en particulier, nom, adresse]) comme étant exacts (nonobstant la clarification de l'écriture manuscrite, etc.).

Accès aux renseignements personnels

Accès

Les patients de la pharmacie d'Express Scripts Canada peuvent demander l'accès à l'historique de leurs ordonnances ainsi qu'aux données intégrées sur les demandes de règlement des personnes à leur charge admissibles, pour lesquelles ils ont obtenu le consentement et qui reçoivent des services d'Express Scripts Canada, conformément aux lois applicables et aux politiques d'Express Scripts Canada.

Dans certaines circonstances, selon ce qui est permis par les lois applicables, la pharmacie d'Express Scripts Canada peut refuser la demande d'accès d'un patient à ses renseignements personnels, en totalité ou en partie, notamment pour les raisons suivantes :

- les renseignements personnels du patient comprennent les renseignements personnels d'autres personnes dont la communication entraînerait une atteinte injustifiée à leur vie privée;
- les renseignements personnels sont couverts par le secret professionnel;
- les renseignements personnels ne peuvent être communiqués pour des raisons de sécurité.

Correction

Si un patient déclare que ses renseignements personnels sont inexacts, incomplets, désuets ou non essentiels aux services fournis par la pharmacie d'Express Scripts Canada, le patient pourra demander à son fournisseur de soins de santé ou à la personne-ressource appropriée d'Express Scripts Canada, le cas échéant, que des modifications soient apportées à ses renseignements personnels. Express Scripts Canada collabore avec ces parties afin d'apporter les corrections appropriées ou nécessaires.

Possibilité de porter plainte dans le cas du non-respect des principes

Quiconque peut porter plainte au Bureau de la protection de la vie privée, aux coordonnées figurant ci-dessous, si Express Scripts Canada ne respecte pas les principes relatifs à la protection de la vie privée.

Courriel : ExpressScriptsCanada_Privacy@Express-scripts.com

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

Adresse postale :

Bureau de la protection de la vie privée
Express Scripts Canada
6985, Financial Drive, bureau 300
Mississauga, ON L5N 0G3

Si une personne n'est pas satisfaite de la manière dont Express Scripts Canada traite sa demande, elle peut communiquer avec le bureau du commissaire à la protection de la vie privée de sa province (pour les renseignements sur la santé) ou le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Canada (pour les renseignements personnels), dont les coordonnées sont facilement accessibles sur Internet et dans chaque province.

ANNEXE A – Définitions

Assureur : Désigne une entreprise qui vend et gère des polices d'assurance. L'assureur évalue les risques, fixe les taux de la prime et traite le processus de demande de règlement, offrant ainsi aux titulaires de police une protection financière contre les pertes potentielles. Les clients d'Express Scripts Canada sont généralement des assureurs.

Assureur ou tiers administrateurs : Désigne les clients d'Express Scripts Canada et les promoteurs de régimes qui confient la gestion de leurs régimes de soins de santé à des tiers. Les tiers administrateurs peuvent également être des clients d'Express Scripts Canada. Les assureurs ou les tiers administrateurs font appel à Express Scripts Canada ou à d'autres tiers pour fournir des services de gestion des régimes des soins de santé et de traitement des demandes de règlement, y compris la saisie de données, le traitement des demandes de règlement, la gestion des documents, le soutien à la tarification et les systèmes de soumission électronique des demandes de règlement aux fins de traitement et de paiement.

Client : Désigne une entité commerciale cliente d'Express Scripts Canada à laquelle cette dernière fournit des services de gestion des régimes de soins de santé et de traitement des demandes de règlement ainsi que des services connexes. Les clients sont habituellement des assureurs, des tiers administrateurs, des employeurs et des organismes gouvernementaux auxquels incombe le remboursement aux participants du coût des médicaments, des soins dentaires et (ou) des soins de santé complémentaires couverts dans le cadre d'un régime.

Dépositaire : Au sens qui lui est donné dans la présente politique, désigne une personne, un organisme et (ou) un programme, tel qu'il est défini dans les lois applicables et qui a la garde ou le contrôle de renseignements personnels sur la santé (définis dans la présente politique comme étant compris dans la définition des renseignements personnels) à titre personnel, au nom d'une entreprise ou tel qu'il est requis par sa profession. La pharmacie d'Express Scripts Canada agit à titre dépositaire de renseignements personnels.

Échange de données informatisé (EDI) : Désigne un système automatisé et standardisé qui permet l'échange de documents commerciaux par voie électronique, d'ordinateur à ordinateur, entre des entreprises. Il remplace les méthodes papier comme le courrier et le télécopieur, et permet le transfert automatisé et sécurisé de renseignements tels que les bons de commande et les factures.

Employé contractuel : Désigne une personne dont Express Scripts Canada a retenu les services afin d'assurer la prestation de certains services dans le cadre d'un contrat.

Fournisseur de services : Désigne une relation par laquelle une entité conclut une entente avec une autre entité en tant que fournisseur de services. Express Scripts Canada agit comme fournisseur de services pour les assureurs et autres entités commerciales. Dans le cadre de la prestation de ces services, Express Scripts Canada conclut également des ententes avec des fournisseurs de services tiers qui lui offrent certains services, comme des services d'impression ou de stockage de documents.

Fournisseur de soins de santé : Désigne un professionnel de la santé qui offre des services de santé privés ou publics à ses patients. Les lois applicables définissent le fournisseur et ce dernier agit à titre de dépositaire. Les fournisseurs de soins de santé soumettent des demandes de règlement relativement aux soins de santé à un régime d'assurance, au moyen des systèmes d'Express Scripts Canada, pour le compte d'un patient qui est un participant à un régime. Express Scripts Canada traite les demandes de règlement conformément aux modalités du régime, calcule les montants dus et effectue le paiement conformément aux modalités du régime d'assurance.

Lois applicables : Désigne toutes les lois, tous les règlements, tous les jugements applicables (qu'ils aient ou non force de loi) ainsi que l'ensemble des directives, des règles, des consentements, des approbations, des règlements administratifs, des permis, des autorisations, des lignes directrices, des ordonnances et des politiques officiels applicables de tout organisme gouvernemental ou réglementaire chargé de l'administration de la législation sur la protection de la vie privée et des lois régissant l'une des entités définies dans la présente annexe, dans leur version modifiée de temps à autre.

Participant au régime : Désigne une personne, son conjoint ou une personne à sa charge, qui participe à un régime de soins de santé administré au nom d'un promoteur de régimes. Les participants s'inscrivent à des régimes offerts par un assureur. Les assureurs fournissent les données relatives au régime à Express Scripts Canada, qui assure l'administration de ces régimes en tant que fournisseur de services de l'assureur. Dans le cadre de sa participation à un régime d'assurance, le participant au régime peut également être un patient de la pharmacie d'Express Scripts Canada. Cette dernière n'a pas de relation directe avec les participants, sauf si les services prévus au contrat qui sont offerts au client prévoient des modalités particulières selon lesquelles Express Scripts Canada communique directement avec le participant.

Patient : Désigne une personne qui reçoit ou s'est inscrite pour recevoir des services de soins de santé auprès d'un fournisseur de soins de santé, comme la pharmacie d'Express Scripts Canada.

Promoteur de régimes : Désigne une entité commerciale qui a une relation client contractuelle avec Express Scripts Canada. Le promoteur de régimes est une partie désignée, généralement une entreprise ou un employeur, qui met en place un régime de soins de santé ou de retraite à l'intention de ses employés et qui fait appel aux services de soutien offerts par Express Scripts Canada. Il s'agit d'assureurs, d'entreprises liées à des assureurs ou fréquemment d'employeurs disposant de très grosses masses salariales pour lesquels la gestion des régimes de soins de santé est un service nécessaire.

Régime de soins de santé : Désigne un type de rémunération qui prévoit le remboursement des dépenses liées aux soins de santé engagées par les participants et que ces derniers auraient autrement dû prendre en charge ou se faire rembourser en souscrivant une assurance individuelle. Ces régimes, qui sont offerts par les employeurs ou les assureurs, peuvent inclure des soins de santé, une assurance vie, une assurance invalidité et bien plus encore.

Renseignements personnels : Désigne les renseignements concernant une personne identifiable et comprend les renseignements personnels sur la santé, notamment les renseignements relatifs à la santé mentale ou physique de la personne et les renseignements concernant tout service de santé fourni, y compris tout médicament délivré à la personne.

Secteur privé : Désigne les entreprises privées avec lesquelles Express Scripts Canada a une activité interentreprises. Les clients d'Express Scripts Canada sont notamment des assureurs et des promoteurs de régimes. Les personnes qui bénéficient du régime d'assurance sont en relation indirecte avec Express Scripts Canada en tant que « participants au régime », en ce qui concerne le traitement des demandes de règlement.

Secteur public : Désigne les entités qui mènent leurs activités dans le secteur public ou le secteur public élargi, de sorte que les relations d'Express Scripts Canada avec ces entités sont des relations entreprise-gouvernement. Les programmes du gouvernement fédéral, comme le Programme des services de santé non assurés (le « Programme des SSNA »), sont des clients d'Express Scripts Canada pour lesquels cette dernière fournit des services à un ministère ou à un organisme gouvernemental. La personne qui bénéficie du programme gouvernemental (c'est-à-dire le « client » du Programme des SSNA, par exemple) est dans une relation indirecte avec Express Scripts Canada, similaire à celle du « participant au régime », bien que certains processus contractuels puissent exiger ou permettre un contact direct entre Express Scripts Canada et la personne.

Sous-traitant : Désigne une entreprise ou un organisme qui est retenu par Express Scripts Canada pour fournir certains services dans le cadre d'un contrat.

Traitement, processus et leurs variantes grammaticales : désignent toute utilisation, opération ou tout ensemble d'opérations effectuées sur ou en relation avec des renseignements personnels par quelque moyen et sous quelque forme ou support que ce soit, y compris, sans s'y limiter, la collecte, l'inscription au dossier, l'analyse, la consultation, l'organisation, la maintenance, le stockage, l'adaptation, la modélisation, la récupération, la communication ou toute autre mise à disposition, la combinaison, la correspondance, l'effacement ou la destruction.