Politique de confidentialité

À l'Hôpital Vétérinaire de Rivière-du-Loup nous avons à cœur de vous offrir un service à la hauteur de vos attentes.
Pour que cela soit possible, nous nous devons de recueillir certains renseignements personnels vous concernant.
Soyez avisé que nous nous engageons à utiliser ces données uniquement dans la mesure nécessaire pour les services que nous fournissons.

Que sont les renseignements personnels?

Selon la Commission d'Accès à l'Information du Québec, les renseignements personnels sont ceux qui portent sur une personne physique et permettent de l'identifier. Ils sont confidentiels. Sauf exception, ils ne peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée.
En concret, ce sont les renseignements ayant traits aux caractéristiques de la personne (sexe, âge, revenu, numéro de téléphone ou adresse du domicile, origine ethnique, situation familiale).
Les renseignements personnels doivent être mis en contraste avec les renseignements commerciaux (ex. : entreprise, adresse et numéro de téléphone), qui ne sont pas protégés par la législation de protection des renseignements personnels.

1. Consentement et collecte de renseignements personnels

Pour conserver vos renseignements personnels, L'Hôpital Vétérinaire de Rivière-du-Loup se doit d'obtenir le consentement de ses clients. Pour cela, il existe plusieurs manières :

- Par votre signature sur un document spécifique ;
- Par votre consentement tacite, verbal ou écrit, obtenu lors d'un rendez-vous ;
- Par l'intermédiaire de toute personne autorisée / mandatée par vous à prendre des décisions en votre nom.

L'Hôpital Vétérinaire de Rivière-du-Loup collecte les renseignements personnels de ses clients afin :

- De vérifier votre identité légale selon la législation en vigueur ;
- De recueillir les comptes impayés ;
- D'envoyer des rappels de santé ;
- De faire des suivis aux vétérinaires traitants, aux spécialistes et/ou aux laboratoires ;
- De respecter les exigences réglementaires de l'Ordre des Médecins Vétérinaires du Québec;
- De garantir des normes élevées de service à nos clients.

2. Accès aux renseignements personnels

Toute personne peut accéder à ses propres renseignements personnels et à l'information se trouvant dans le dossier de son animal afin d'en assurer l'exactitude et l'exhaustivité, et pourra les faire modifier s'ils sont inexacts ou incomplets.
L'Hôpital Vétérinaire de Rivière-du-Loup conserve une liste de toutes les tierces parties pouvant avoir accès au dossier du client en fonction des besoins de l'animal (laboratoire, centre vétérinaire, …).

3. Utilisation et divulgation des renseignements personnels

Nous n'allons utiliser ou divulguer les renseignements personnels d'un client que lorsque cela est nécessaire pour les fins identifiées lors de la collecte et pour d'autres raisonnablement liées à celles-ci, par exemple:

- Pour référer votre animal à un centre de référence ou pour une expertise externe;
- Pour communiquer avec nos clients si une urgence concernant leur animal survenait ;
- Pour effectuer un sondage auprès de la clientèle afin d'améliorer la prestation de nos services ;
- Pour communiquer avec nos clients à propos de produits ou de services qui pourraient être utiles à leurs animaux ;
- Pour permettre de faire des statistiques auprès de la Coopérative Vétérinaire ou de l'Ordre des Médecins Vétérinaires du Québec. Ces statistiques demeurent à l'usage interne des cliniques et ne sont pas transmises à des tiers en dehors de l'organisation.

4. Mesures de protections et de sauvegarde

L'Hôpital Vétérinaire de Rivière-du-Loup se doit de préserver et de protéger tous les renseignements personnels se trouvant dans ses dossiers en mettant en place des mesures de sécurité appropriées selon la sensibilité de l'information. Nous veillons à ce que nos employés gardent tous les renseignements personnels confidentiels conformément aux normes de sécurité établies.

5. Suppression de vos données personnelles

L'Hôpital Vétérinaire de Rivière-du-Loup s'engage à protéger vos données en tout temps mais accorde un grand intérêt aux demandes de suppression de vos données si vous en faites la demande.
Nous vous rappelons toutefois que nous sommes dans l'obligation de garder votre nom, numéro de téléphone ainsi qu'un courriel si votre animal est patient chez nous.

6. Questions et préoccupations en ce qui concerne la conformité avec la présente politique

Vous pouvez en tout temps adresser vos questions, vos préoccupations ou vos plaintes à la personne responsable de la protection des renseignements personnels. L'Hôpital Vétérinaire de Rivière-du-Loup mettra en place une procédure pour le traitement de toute plainte concernant la présente politique de renseignements personnels pour s'assurer que toutes les plaintes sont traitées de manière objective, juste et efficace.

Responsable de la protection des renseignements personnels :

Mme Aurore Van Mullem
Coordonnatrice à l'administration et à l'opérationnel
De l'Hôpital Vétérinaire de Rivière-du-Loup
Téléphone : 418 862-6400
Courriel : admin@veterinairerdl.com