

---

# Express Scripts Canada

## Politique de confidentialité

v. 5

2016-11-04



# Table des matières

Historique des révisions .....	1
Politique de confidentialité d'Express Scripts Canada .....	2
Portée .....	2
Définitions .....	2
Politique de confidentialité.....	2
Premier principe : Responsabilité.....	3
Deuxième principe : Détermination des fins de la collecte des renseignements .....	4
Troisième principe : Consentement .....	5
Quatrième principe : Limitation de la collecte .....	5
Cinquième principe : Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation .....	6
Sixième principe : Mesures de sécurité.....	7
Septième principe : Exactitude des renseignements personnels .....	8
Huitième principe : Accès aux renseignements personnels.....	8
Neuvième principe : Transparence .....	9
Dixième principe : Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes .....	10

## Historique des révisions

Numéro	Description	Date	Nom du réviseur	Approbation / Date
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 (Naomi Margo)	2014-08-28	Ruth Vale	
4	Révision de la direction	2015-10-14	Ruth Vale	
5	Approbation du Service de conformité aux lois	2016-08-26	Ruth Vale	
	Commentaires du Service du Marketing et des communications et des Services linguistiques	2016-11-01	Ruth Vale	
	Traduction	2016-11-04		

## Objectif

- La présente politique décrit l'engagement d'Express Scripts Canada<sup>1</sup> envers les patients et les participants aux régimes qui obtiennent nos services. La politique repose sur les lois sur la protection de la vie privée qui s'appliquent au Canada, notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* pour le secteur privé et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour le secteur public fédéral, les lois provinciales et territoriales sur la protection de la vie privée ainsi que toute exigence contractuelle en matière de protection des renseignements personnels.

## Politique de confidentialité d'Express Scripts Canada

### Portée

- La présente politique établit les principes qu'Express Scripts Canada respecte pour protéger les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé. Les personnes visées par cette protection peuvent inclure des patients de la pharmacie d'Express Scripts Canada ou des participants aux régimes dont les assureurs, employeurs et autres clients d'Express Scripts Canada sont promoteurs. Les principes relatifs à la protection des renseignements personnels énoncés aux présentes sont conformes au Code type sur la protection des renseignements personnels de l'ACNOR (CAN/CSA-Q830-96), qui sont compris dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.
- La présente politique s'applique aux renseignements commerciaux confidentiels qui sont des renseignements personnels. Express Scripts Canada protège la confidentialité de ces renseignements conformément à la loi, aux contrats applicables et à ses politiques internes.

### Définitions

1. Patient : Personne qui est inscrite à la pharmacie d'Express Scripts Canada et qui obtient ou peut obtenir des médicaments dans le cadre du programme de gestion des régimes d'assurance médicaments ou directement auprès d'une pharmacie d'Express Scripts Canada. Dans cette relation, la pharmacie d'Express Scripts Canada et son personnel sont considérés comme des dépositaires de renseignements personnels sur la santé et ont des obligations particulières relativement à la protection de ces renseignements en vertu des lois et règlements provinciaux sur les renseignements personnels sur la santé.
2. Participant : Le participant désigne l'adhérent et les personnes à sa charge. Ces personnes participent aux régimes dont les assureurs, tiers administrateurs, syndicats, employeurs ou organismes gouvernementaux sont promoteurs. Dans ces circonstances, l'assureur ou le promoteur de régimes est client d'Express Scripts Canada et cette dernière n'a pas de relations directes avec le participant. Express Scripts Canada fournit des services à l'assureur ou au promoteur de régimes. Il incombe au client d'obtenir le consentement requis du participant relativement au transfert de ses renseignements personnels à Express Scripts Canada à des fins conformes aux dispositions contractuelles.

---

<sup>1</sup> Express Scripts Canada comprend Express Scripts Canada Services et la pharmacie d'Express Scripts Canada.

3. Client : Express Scripts Canada fournit des services personnalisés de gestion de régimes aux promoteurs de régimes, notamment le traitement des demandes de règlement et les services connexes. Ces promoteurs de régimes sont clients d'Express Scripts Canada. Les clients peuvent également gérer leurs propres régimes par l'entremise de l'infrastructure technologique fournie par Express Scripts Canada.
4. Fournisseur de soins de santé : En vertu des lois provinciales sur la protection de la vie privée, les fournisseurs de soins de santé ont des obligations et des privilèges particuliers relativement aux renseignements personnels sur la santé. Les dépositaires de renseignements personnels sur la santé sont officiellement identifiés dans les lois de leur province ou territoire. Il peut s'agir entre autres de spécialistes cliniques, de dentistes, de pharmaciens et de physiothérapeutes. La pharmacie d'Express Scripts Canada et son personnel exploitent la pharmacie à titre de fournisseurs de soins de santé.
5. Fournisseur de services : Les fournisseurs de services sont des fournisseurs qui ont des responsabilités contractuelles. Le Centre de services aux adhérents est un fournisseur de services pour la pharmacie d'Express Scripts Canada. Les fournisseurs de services offrent leur soutien à Express Scripts Canada dans le cadre du traitement des demandes de règlement pour soins dentaires ou pour médicaments au nom des assureurs et des promoteurs de régimes.

## Politique de confidentialité

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

### Premier principe : Responsabilité

Express Scripts Canada est responsable de tous les renseignements personnels et de tous les renseignements personnels sur la santé en sa possession. La présente *Politique de confidentialité* respecte les dispositions du *Programme de surveillance et de gouvernance relatif à la protection de la vie privée*.

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

Pour mettre en œuvre les principes de la présente politique, Express Scripts Canada a établi ce qui suit :

- Un programme complet de gestion des renseignements personnels.
- Des politiques aux fins de gestion des opérations et des incidents relatifs à la vie privée.
- Des processus qui assurent la confidentialité des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé.
- Des processus sur la réception et le traitement des requêtes et des plaintes relatives à la vie privée.
- Une politique et un programme de formation sur la protection de la vie privée que les employés et les employés contractuels doivent obligatoirement suivre chaque année.

Express Scripts Canada publie ses politiques sur la confidentialité à l'intention des patients, des participants, de ses clients et de son personnel.

## Deuxième principe : Détermination des fins de la collecte des renseignements

Express Scripts Canada traite les demandes de règlement au nom de ses clients. Le personnel du Service d'intégrité des pratiques d'affaires effectue des audits des demandes de règlement que les pharmaciens et les dentistes soumettent aux clients afin de s'assurer que le montant du remboursement est exact et que le remboursement est effectué en temps opportun. Par ailleurs, dans le cadre de la gestion des régimes d'assurance médicaments, Express Scripts Canada délivre des médicaments et offre des services pharmaceutiques. Par conséquent, toute référence future aux « fins de la collecte des renseignements » comprend ces activités.

Express Scripts Canada utilise les renseignements personnels en conformité avec les modalités des ententes conclues avec les clients ou les patients, notamment en ce qui a trait à ce qui suit :

- La bonne gestion des produits et services pharmaceutiques et des régimes d'assurance médicaments dans le cadre des ententes conclues avec les participants et les clients.
- Le traitement et le remboursement exact des demandes de règlement.
- La vérification de l'intégrité des demandes de règlement.
- Les renseignements fournis aux clients aux fins d'évaluation de nos services ou d'audit de la gestion de leurs régimes.
- Le respect des exigences des lois et des règlements.

Dans le cadre des régimes, les clients doivent communiquer aux participants les fins de la collecte des renseignements. La communication peut être effectuée de plusieurs manières, notamment les suivantes :

- Dans le cadre de la gestion des régimes, les fins de la collecte peuvent être précisées sur le formulaire d'inscription aux régimes.
- Les fins de la collecte des renseignements personnels peuvent être résumées sur la carte-médicaments, sur le formulaire d'inscription ou sur toute autre publication à l'intention des participants.
- Express Scripts Canada peut remettre aux promoteurs de régimes un document qu'ils doivent transmettre aux participants et qui précise comment elle utilise les renseignements personnels de ces derniers.
- Les ententes conclues avec les fournisseurs de soins de santé qui utilisent l'infrastructure de remboursement stipulent que les fournisseurs doivent communiquer les fins de la collecte des renseignements à leurs patients.

Dans le cadre de la gestion des régimes d'assurance médicaments, Express Scripts Canada effectue la collecte des renseignements personnels des participants qui s'inscrivent à la pharmacie d'Express Scripts Canada pour notamment effectuer ce qui suit :

- Exécuter les ordonnances, délivrer des médicaments et offrir d'autres services pharmaceutiques.
- Respecter les exigences des lois et des règlements.
- Offrir les services de révision de l'utilisation des médicaments (RUM) dans le cadre de certains régimes. Cela comprend l'envoi de messages à d'autres pharmacies afin de vérifier l'utilisation de certains médicaments et les interactions médicamenteuses, les médicaments et traitements en double ou lorsqu'un médicament délivré trop tôt fait l'objet d'une demande de règlement.



Dans la mesure où Express Scripts Canada effectue directement la collecte de renseignements personnels auprès d'un participant, Express Scripts Canada précise les fins de la collecte au plus tard au moment de l'inscription du participant.

À moins que la loi ne l'exige, Express Scripts Canada n'effectue pas la collecte de renseignements personnels à des fins qui n'ont pas été précisées à la personne concernée sans avoir d'abord déterminé et consigné la nouvelle fin. Express Scripts Canada doit ensuite consulter le participant (dans le cadre des services pharmaceutiques, ou le client ou le fournisseur de soins de santé, selon le cas).

Si Express Scripts Canada fournit des renseignements personnels à un client ou à un fournisseur de services, l'utilisation de ces renseignements personnels ou de ces renseignements personnels sur la santé est régie par des modalités contractuelles qui exigent que le client ou le fournisseur de services utilise les renseignements à des fins précises et qu'il prenne les précautions énoncées dans les lois. Si le client ou le fournisseur de services propose d'utiliser les renseignements à d'autres fins, il doit attester avoir obtenu les consentements appropriés.

### Troisième principe : Consentement

La personne en cause doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication des renseignements personnels qui la concernent et y consentir. Par conséquent, Express Scripts Canada doit s'assurer d'obtenir le consentement requis aux fins de collecte, d'utilisation ou de communication des renseignements personnels.

Dans les circonstances où il est inapproprié d'obtenir le consentement requis, la loi permet la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements à l'insu de la personne concernée. Le bureau de la protection de la vie privée doit examiner ces circonstances avant la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels. La loi peut autoriser la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels lorsqu'il est déraisonnable ou pratiquement impossible d'obtenir le consentement de la personne concernée pour des raisons de sécurité ou d'ordre juridique.

Lorsque le participant qui est titulaire de la carte-médicaments autorise Express Scripts Canada à recueillir, à utiliser ou à communiquer ses renseignements personnels, il déclare avoir obtenu le consentement des personnes à sa charge admissibles aux fins de la collecte, de l'utilisation et de la communication de leurs renseignements personnels aux fins précisées par Express Scripts Canada. Express Scripts Canada se fie à cette déclaration.

La déclaration du participant relativement au consentement des personnes à sa charge permet au participant qui est titulaire de la carte-médicaments d'accéder, par l'entremise d'Express Scripts Canada, à l'historique des ordonnances et des données sur les demandes de règlement des personnes à sa charge admissibles qui utilisent les services d'Express Scripts Canada grâce à l'adhésion du titulaire de la carte-médicaments. Les personnes à charge adultes peuvent demander que leur dossier demeure confidentiel.

Le consentement relatif à l'accès est considéré comme complet, ce qui signifie « tout ou rien ». Dans les fins de la collecte des renseignements, Express Scripts Canada ne peut déterminer de fins partielles associées aux régimes et aux services pharmaceutiques. Sous réserve des restrictions contractuelles ou juridiques et d'un avis raisonnable, le participant ou le patient peut en tout temps retirer son consentement relativement au traitement des demandes de règlement ou aux services qu'il obtient.

### Quatrième principe : Limitation de la collecte

- Express Scripts Canada restreint la collecte des renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins déterminées.
- Au moment de leur inscription, il incombe aux patients et aux participants de ne fournir à Express Scripts Canada que les renseignements nécessaires à la gestion du régime en leur nom.

- Les patients et les participants fournissent les renseignements relatifs à l'inscription dans les formulaires d'inscription et autres instruments fournis à cet effet.

## Cinquième principe : 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.
- Dans le cadre des services pharmaceutiques qu'elle offre, Express Scripts Canada limite l'utilisation des renseignements personnels conformément aux ententes conclues avec les clients relativement au traitement des demandes de règlement et au consentement direct que donne le patient.
- Express Scripts Canada conserve les renseignements personnels pendant la période indiquée par le client et conformément aux exigences des lois applicables. Express Scripts Canada ne conserve les renseignements personnels que pendant la période nécessaire aux fins déterminées ou tel qu'il est requis par la loi.
- Si les renseignements personnels ne sont plus nécessaires aux fins déterminées ou de la loi, Express Scripts Canada suit les directives des clients ou des patients relativement à la destruction des renseignements personnels par des moyens sécuritaires.
- Express Scripts Canada peut transmettre les renseignements personnels d'un participant à d'autres entreprises qui fournissent des services en son nom. Dans le cadre de ces services, Express Scripts Canada ne transmet que les renseignements personnels qui sont nécessaires à l'entreprise pour accomplir les tâches qui lui ont été assignées.
- Express Scripts Canada ne vend jamais les données des participants.
- Express Scripts Canada fait appel à des fournisseurs de services pour offrir des produits aux clients et aux participants. L'utilisation des renseignements est régie par des modalités contractuelles et doit être conforme aux seules fins auxquelles Express Scripts Canada a obtenu le consentement requis dans le cadre de ses contrats de services.
- Express Scripts Canada peut utiliser des données dépersonnalisées et regroupées, telles qu'elles ont été approuvées par le Bureau de la protection de la vie privée, aux fins de tests et de recherches historiques, notamment l'analyse des tendances et la planification des activités des clients.
- Les clients ne peuvent demander que les renseignements personnels requis aux fins de gestion des régimes. Une fois que les renseignements personnels ont été communiqués au client et qu'Express Scripts Canada n'en a plus le contrôle, il incombe au client d'en assurer la protection.

## Communications obligatoires

- Si Express Scripts Canada doit communiquer des renseignements personnels en vertu d'une loi, d'un règlement, d'une ordonnance d'une cour, d'un tribunal ou d'une entité administrative compétents, Express Scripts Canada avertit immédiatement la personne touchée et, si la loi le permet, lui donne la possibilité d'intervenir dans le cadre des procédures en question.
- 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 conserve les renseignements personnels jusqu'à la résolution du problème.



## Sixième principe : Mesures de sécurité

- Express Scripts Canada protège les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité physiques, organisationnelles et technologiques.
- Express Scripts Canada dispose de contrôles, de calendriers et de pratiques raisonnables pour assurer la sécurité, la conservation et la destruction des renseignements personnels. Les employés d'Express Scripts Canada dont les tâches l'exigent raisonnablement disposent de l'accès aux renseignements personnels des participants et des patients. Le niveau d'accès est déterminé selon le principe d'accès sélectif.
- Chez Express Scripts Canada, seul un petit nombre d'employés répondent aux demandes de renseignements des clients ou des fournisseurs de soins de santé sur le remboursement de certaines demandes de règlement. Express Scripts Canada a mis en place des mesures de sécurité relativement à ces communications.
- Les renseignements personnels sont traités en toute confidentialité, conformément aux politiques et méthodes officielles en matière de classification des données.
- Les fournisseurs de services sont tenus de mettre en place des mesures de sécurité équivalentes ou supérieures à celles d'Express Scripts Canada aux fins de protection des renseignements personnels. Le responsable de la protection de la vie privée effectue des audits officiels sur le respect de ces mesures de sécurité.

Les moyens de protection physiques mis en place par Express Scripts Canada comprennent entre autres les mesures qui sont décrites dans les Méthodes relatives à la protection des renseignements personnels, la Politique en matière de rangement du bureau, la Politique sur l'utilisation d'Internet et la Politique en matière de sécurité des systèmes informatiques. Ces moyens de protection peuvent inclure ce qui suit :

- Verrouillage, s'il y a lieu, des tiroirs de bureau, des portes des bureaux et des classeurs.
- Verrouillage des ordinateurs portables au moyen d'un câble antivol.
- Contrôle de l'accès aux centres de données et accès sélectif aux zones de conservation et aux systèmes informatiques en fonction du rôle de l'utilisateur.
- Verrouillage des portes et contrôle de l'accès à tous les bureaux.
- Protection et déchiquetage des renseignements personnels à détruire.

Les moyens de protection organisationnels mis en place par Express Scripts Canada comprennent ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- Examen régulier des processus et audits des pratiques en cours.
- Programme de gestion des incidents relatifs à la vie privée et à la sécurité de l'information.
- Programmes de formation, conformément à la Politique en matière de formation sur la protection de la vie privée.
- Vérification du rangement des bureaux par le responsable de la protection de la vie privée.
- Audits des activités des utilisateurs et enquêtes sur les incidents relatifs à la protection des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé.



Les mesures de protection techniques mises en place par Express Scripts Canada sont précisées en entier dans la Politique en matière de sécurité des systèmes informatiques. Ces mesures comprennent ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- Politiques et méthodes relatives à la sécurité accrue des réseaux et des systèmes.
- Établissement de règles pour choisir des mots de passe sécuritaires.
- Accès contrôlé aux applications et systèmes informatiques en fonction du rôle de l'utilisateur.
- Activation automatique d'économiseurs d'écran protégés par mot de passe.
- Cryptage des renseignements personnels transmis par courriel à l'interne et à des tiers.
- Processus en place pour établir, consigner ou modifier l'accès d'un utilisateur aux systèmes informatiques d'Express Scripts Canada, ou y mettre fin.
- Audits et suivis des accès des utilisateurs.
- Suivi des activités des utilisateurs pour établir un schéma du trafic sur les sites Web.
- Les clients qui ont accès aux systèmes de traitement des demandes de règlement électroniques sont tenus de suivre des protocoles de sécurité particuliers afin d'assurer l'intégrité des renseignements personnels qui sont traités au moyen des systèmes d'Express Scripts Canada.

## Septième principe : Exactitude des renseignements personnels

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

## Huitième principe : Accès aux renseignements personnels

Express Scripts Canada permet aux personnes concernées d'accéder à leurs renseignements personnels selon les directives ci-dessous :

- Express Scripts Canada recommandera au participant de communiquer avec le gardien qui a effectué la collecte des renseignements personnels pour demander l'accès à ces renseignements. Les demandes d'accès doivent être envoyées à la personne ou au Service appropriés chez Express Scripts Canada, au promoteur de régime, au client ou au fournisseur de soins de santé, selon le cas.

- Si Express Scripts Canada est dans l'impossibilité de fournir l'accès aux renseignements personnels d'un participant ou de les corriger parce que le régime est administré par un organisme gouvernemental ou un assureur, elle recommandera au participant d'obtenir l'accès à ses renseignements directement auprès de l'organisme gouvernemental ou de l'assureur approprié.
- Dans le cadre des services offerts par la pharmacie, les patients peuvent accéder à l'historique de leurs ordonnances et aux données intégrées sur les demandes de règlement des personnes à leur charge admissibles dont ils ont déclaré avoir obtenu le consentement.
- Dans certaines situations, Express Scripts Canada pourrait ne pas être en mesure de fournir l'accès aux renseignements personnels demandés. Lorsqu'elle refuse l'accès aux renseignements personnels, Express Scripts Canada fournit au participant les motifs pour lesquels elle refuse l'accès après avoir consulté la personne dont les renseignements sont en cause et le client. Il peut s'agir des motifs suivants :
  - Le coût exorbitant pour fournir l'information.
  - Les renseignements personnels contiennent des détails sur d'autres personnes et ne peuvent être dépersonnalisés.
  - Les renseignements sont visés par le secret professionnel de l'avocat ou le privilège relatif au litige.
  - Les renseignements ne peuvent être communiqués pour des raisons d'ordre juridique, des raisons de sécurité ou des raisons d'ordre commercial exclusives.
- Lorsqu'il demande l'accès à ses renseignements personnels, le participant doit s'identifier correctement afin qu'Express Scripts Canada puisse protéger les renseignements personnels, authentifier le demandeur et autoriser l'accès à l'information.
- Un dossier est ouvert et conservé sur toute demande d'accès présentée à Express Scripts Canada, dans lequel sont consignées les mesures qui ont été prises et la suite donnée à la demande.

## Neuvième principe : Transparence

- Express Scripts Canada rend facilement accessibles aux personnes intéressées, à ses clients et à ses employés des renseignements précis sur ses politiques et ses méthodes concernant la gestion des renseignements personnels.
- La présente politique est accessible au public par l'entremise du site Web d'Express Scripts Canada et sur demande adressée au Bureau de la protection de la vie privée. Les participants, les patients, les fournisseurs de soins de santé et les clients peuvent consulter la politique sur demande.
- Tout changement apporté à la présente politique sera clairement annoncé sur le site Web d'Express Scripts Canada. Les processus associés à la protection des renseignements personnels, par exemple la démarche de traitement des plaintes, sont disponibles sur demande.
- Si une atteinte à la protection des renseignements personnels survient et que le responsable principal de la protection de la vie privée détermine qu'un tort risque d'être causé, Express Scripts Canada avisera le client ou le patient (dans le cas des services pharmaceutiques) dont les renseignements personnels ont été jugés compromis.

## Dixième principe : Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes

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

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

Site Web : [fr.express-scripts.ca](http://fr.express-scripts.ca)

Courriel : [ExpressScriptsCanada\\_Privacy@Express-scripts.com](mailto:ExpressScriptsCanada_Privacy@Express-scripts.com)

Téléphone : 905 712-8615. Demander à parler au responsable de la protection de la vie privée

Adresse postale :

Responsable principal de la protection de la vie privée  
Express Scripts Canada  
5770, rue Hurontario, 10<sup>e</sup> étage  
Mississauga, ON L5R 3G5

