

Politique de confidentialité de Lighthouse

Politique de confidentialité (mise à jour le 26 septembre 2026)

Bienvenue. Dans le cadre de nos services, nous estimons important que vous connaissiez nos pratiques et politiques de confidentialité, notamment la façon dont nous conservons vos renseignements et les limites de ce que nous pouvons garder confidentiel. Avant de nous communiquer des renseignements personnels, veuillez lire cette politique et nous poser toute question que vous pourriez avoir.

Qui sommes-nous

The Lighthouse - Le Phare Counselling and Psychotherapy est exploité par Tranquil Lotus Ventures Inc. et comprend une équipe de psychothérapeutes autorisés, de stagiaires en counselling en formation et de membres du personnel administratif. Nous offrons des services de counselling, de psychothérapie et de neurofeedback. Nous collaborons aussi avec des organismes externes (p. ex. Anciens Combattants Canada et des assureurs privés) qui peuvent, dans l'exercice de leurs fonctions, avoir un accès limité aux renseignements personnels sur la santé que nous détenons à votre sujet.

Que sont vos renseignements personnels sur la santé

Les renseignements personnels sur la santé sont des données qui permettent de vous identifier et qui concernent vos soins de santé. Ils peuvent comprendre vos coordonnées (p. ex. nom, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel), des caractéristiques personnelles (p. ex. âge, genre et origine culturelle ou ethnique) et des renseignements sur votre santé (p. ex. motifs de consultation, antécédents médicaux, problèmes de santé physique ou mentale et traitements reçus). Pour que des fournisseurs de soins de santé aient accès à ces renseignements, vous devez les leur communiquer ou nous autoriser à les obtenir d'une autre source.

Comment et pourquoi recueillons-nous et utilisons-nous vos renseignements personnels sur la santé

- Pour comprendre votre santé mentale et vos besoins connexes, recommander des options de traitement appropriées, vous offrir une thérapie et assurer un suivi, nous vous demanderons des renseignements personnels sur la santé au moyen de questionnaires d'accueil et d'autres documents que vous remplissez vous-même.
- Des tiers payeurs (p. ex. assureurs de soins de santé complémentaires, CSPAAT ou représentants juridiques) peuvent, s'il y a lieu, nous demander de divulguer certains renseignements sur vos soins de santé mentale. Nous ne les divulguons que s'ils nous fournissent une preuve de votre consentement. Ils peuvent demander le nom, le titre et le numéro d'inscription de votre clinicien; les dates de vos séances et la durée de votre thérapie; ainsi que des renseignements sur vos problèmes de santé mentale, vos besoins de traitement, vos progrès et votre invalidité.

Communications électroniques de renseignements personnels sur la santé par courriel

Quand nous utilisons le courriel et quels en sont les risques

Nous utilisons le courriel pour communiquer avec vous (p. ex. rappels ou annulations de rendez-vous, factures et reçus) et pouvons y répondre à vos questions ou vous envoyer des ressources en counselling.

Bien que le courriel soit pratique et efficace, vous pouvez choisir de recevoir nos communications uniquement par téléphone, car le courriel ordinaire n'est pas considéré comme un moyen de communication sécurisé. Les risques liés à l'envoi de renseignements par courriel comprennent notamment les suivants :

- Un courriel peut être plus facile à falsifier qu'un appel téléphonique, une télécopie ou une lettre. Il est également impossible de vérifier avec certitude l'identité de l'expéditeur ou de garantir que seul le destinataire lira le message.

- Un courriel peut introduire des virus dans un système informatique et l'endommager ou en perturber le fonctionnement.
- Un courriel peut être transféré, intercepté, diffusé, conservé ou modifié à l'insu de l'expéditeur ou du destinataire. Une erreur d'adresse peut l'envoyer à un destinataire non prévu.
- Un courriel crée une trace permanente. Des copies de sauvegarde peuvent subsister même après que l'expéditeur et le destinataire ont supprimé leurs copies.

Dans l'ensemble, la confidentialité et la sécurité des communications par courriel ne peuvent être garanties. Nous prenons des mesures raisonnables pour protéger les renseignements envoyés et reçus par courriel, mais ne pouvons garantir leur sécurité. Nous vous encourageons vivement à utiliser la messagerie sécurisée de notre plateforme de télésanté, Owl Practice, pour communiquer avec votre thérapeute.

Lorsque vous utilisez le courriel, veuillez noter ce qui suit :

1. Nous ne discuterons pas par courriel de renseignements personnels sensibles sur la santé, notamment ceux concernant la santé mentale, une invalidité ou la consommation de substances, et n'utiliserons pas le courriel pour remplacer un traitement.
2. Les courriels échangés entre vous et notre clinique font partie de votre dossier clinique. Les personnes autorisées à consulter ce dossier auront accès à ces courriels.
3. Le courriel ne doit pas être utilisé en cas d'urgence ni pour des questions urgentes, car nous ne pouvons garantir qu'un message sera lu ou recevra une réponse dans un délai donné.
4. Veuillez renvoyer votre courriel ou communiquer avec nous si vous n'avez pas reçu de réponse dans un délai raisonnable; les courriels peuvent se perdre.

Services de télésanté et séances virtuelles

Au lieu d'une rencontre en personne, vous pouvez rencontrer votre thérapeute par vidéo ou par téléphone pour une évaluation et un traitement. Les séances virtuelles et téléphoniques sont pratiques et peuvent être utilisées lorsque les rencontres en personne ne sont pas possibles. Votre clinicien discutera avec vous du mode de service recommandé selon vos besoins; ce mode peut changer au cours de votre traitement. Les lois et normes professionnelles applicables aux soins de santé mentale en personne, notamment les limites de la confidentialité et la gestion des dossiers, s'appliquent également aux soins virtuels et téléphoniques.

Les soins virtuels sont offerts au moyen d'une plateforme sécurisée de vidéoconférence destinée aux professionnels (p. ex. Owl Practice). Vous aurez besoin d'une webcam ou d'un téléphone intelligent, et un lien vers la séance vous sera envoyé par courriel à l'avance. Nous recommandons de vérifier vos réglages vidéo et audio la veille de la séance et de communiquer avec le soutien technique d'Owl Practice au besoin. Si un problème technique survient pendant la séance, un plan de rechange (p. ex. un numéro où l'on peut vous joindre) servira à reprendre ou à reporter la séance.

Si vous souhaitez utiliser les services de télésanté, veuillez noter ce qui suit :

- Malgré les efforts déployés pour maintenir une technologie fiable, des problèmes techniques imprévus peuvent interrompre ou altérer les services.
- Les séances virtuelles et téléphoniques sont volontaires. Votre clinicien et vous pouvez déterminer à tout moment si ces services conviennent à vos soins.
- La confidentialité s'applique aussi aux services de télésanté. Ni vous ni votre clinicien ne pouvez enregistrer une séance sans la permission de l'autre personne.
- Il vous incombe d'utiliser une connexion Internet sécurisée (p. ex. éviter le Wi-Fi public) et de participer à la séance dans un endroit calme, privé et sans distractions.
- Pour les enfants et les adolescents, la permission et les coordonnées d'un parent ou tuteur légal sont nécessaires pour les séances de télésanté.

Quelles sont les limites de la confidentialité

Nous travaillons à protéger votre vie privée. Nous révisons périodiquement nos mesures de sécurité afin de protéger les renseignements personnels. Tous les membres du personnel de Lighthouse reçoivent une formation continue sur les mesures de protection des renseignements personnels sur la santé de nos clients. Toutefois, certaines lois et normes professionnelles exigent la divulgation de renseignements privés (voir la norme d'exercice 3.1 de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés de l'Ontario, sur la confidentialité).

Vos renseignements peuvent être divulgués sans votre consentement dans les situations suivantes. Dans la mesure du possible, nous chercherons à vous faire participer au processus :

1. Questions de sécurité : Lorsque le personnel soupçonne un risque important et imminent de préjudice corporel grave (y compris un préjudice physique ou psychologique) pour un client ou une autre personne, ou qu'un enfant a besoin de protection en raison de violence physique, de négligence ou d'agression sexuelle par une personne responsable de lui, une obligation professionnelle ou légale peut exiger de communiquer avec les autorités ou des professionnels de la santé concernés et d'avertir une personne visée.
2. Un juge ordonne la divulgation de vos renseignements dans le cadre d'une procédure judiciaire, ou une enquête ou inspection est autorisée par mandat ou par une loi provinciale ou fédérale.
3. Un organisme de réglementation exige des renseignements pour l'administration ou l'application de normes professionnelles, par exemple à la suite d'une plainte, d'une évaluation de l'assurance de la qualité ou d'un signalement obligatoire.
4. Vous êtes incapable de donner votre consentement et il est nécessaire de communiquer avec un parent, un ami ou un éventuel mandataire spécial parce que vous êtes blessé, inapte ou malade.
5. Des membres du personnel ou des sous-traitants autorisés (p. ex. responsables de la comptabilité ou de l'informatique) peuvent accéder uniquement aux parties de votre dossier nécessaires à l'exercice de leurs fonctions dans le cadre des services de Lighthouse.

Que contient mon dossier

Les cliniciens prennent habituellement des notes sur vos objectifs, les thèmes qui ressortent de votre travail thérapeutique, les interventions, les questions de sécurité et vos progrès. Ils ne consignent généralement pas des « preuves » de ce qui vous est arrivé ou de ce qui est arrivé à d'autres personnes. Les notes prises pendant une séance sont souvent déchetées ou supprimées après qu'un résumé a été ajouté au dossier du client.

Les courriels, textos et lettres vous concernant (p. ex. de votre part, à votre intention, à votre sujet ou transmis en votre nom) sont habituellement conservés dans votre dossier et peuvent ensuite être supprimés du serveur de messagerie. Nous vous recommandons de ne pas transmettre de renseignements personnels par courriel ou texto ordinaire, car une atteinte à la vie privée pourrait survenir.

Puis-je consulter mes renseignements, demander des corrections ou autoriser leur communication à des tiers

Oui. Vous avez le droit d'accéder à vos renseignements personnels sur la santé. Vous pouvez demander à lire les notes cliniques, à faire corriger des renseignements factuels et à obtenir une copie. Nous ne pouvons pas supprimer une inscription existante, mais nous ajouterons votre correction. Si nous ne pouvons pas vous donner accès au dossier, nous vous en informerons par écrit dans les 30 jours si possible et vous expliquerons la raison du mieux que nous le pouvons.

Vous avez également le droit de demander que votre dossier, ou une partie de celui-ci, soit communiqué à un tiers (p. ex. assureur, représentant juridique ou autre professionnel de la santé traitant). Votre clinicien examinera les notes avec vous et pourra vous aider à comprendre ce qui n'est pas clair. Il discutera aussi des risques et avantages de la communication des renseignements à vous-même ou à un tiers auquel vous avez consenti. Des frais sont associés à l'examen et à la préparation du dossier; nous vous fournirons une estimation du délai et du coût lorsque vous ferez votre demande.

Comment conservons-nous et détruisons-nous les renseignements personnels sur la santé

Vos renseignements sont conservés dans des dossiers électroniques et/ou papier. Les dossiers papier sont gardés dans une armoire verrouillée, derrière une porte verrouillée, dans les bureaux de Lighthouse. Les dossiers électroniques sont conservés sur des ordinateurs protégés par mot de passe, des supports de sauvegarde et/ou une base de données en ligne destinée aux professionnels aidants (p. ex. Owl Practice).

Tranquil Lotus Ventures Inc., faisant affaire sous le nom de The Lighthouse - Le Phare Counselling and Psychotherapy, est le dépositaire des renseignements personnels sur la santé contenus dans les dossiers des clients de Lighthouse pendant que les services sont fournis par la clinique. Votre clinicien tient votre dossier dans le système de gestion de Lighthouse. Si votre clinicien quitte Lighthouse, votre dossier demeure auprès de Lighthouse, à moins que vous choisissiez de poursuivre vos services avec ce clinicien et demandiez par écrit que la garde de votre dossier lui soit transférée. Dans ce cas, Lighthouse transfère la garde du dossier au clinicien et en conserve une copie conformément aux normes professionnelles applicables et à la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé. À compter du transfert, le clinicien est responsable du dossier transféré.

Les renseignements personnels sur la santé conservés électroniquement sont protégés par des mesures de sécurité appropriées (p. ex. un logiciel conforme aux exigences de protection de la vie privée et doté d'un système de chiffrement).

Nous sommes tenus de conserver vos renseignements personnels sur la santé pendant dix ans après notre dernier contact avec vous (pour les adultes), ou pendant dix ans après votre 18e anniversaire (pour les jeunes), selon la date la plus tardive. À la fin de la période de conservation, vos renseignements personnels sont détruits de façon sécuritaire pour protéger votre vie privée.

Que faire si j'ai des questions ou des préoccupations concernant la confidentialité ou les soins

Si vous avez des questions sur nos pratiques et procédures de confidentialité, veuillez communiquer avec Melanie Herweyer, personne-ressource en matière de protection de la vie privée au nom de Tranquil Lotus Ventures Inc., faisant affaire sous le nom de The Lighthouse - Le Phare Counselling and Psychotherapy.

The Lighthouse - Le Phare Counselling and Psychotherapy
212, rue Van Buren, bureau 6, Kemptville (Ontario)
Téléphone : (613) 258-0880 | Télécopieur : (613) 777-8760
Courriel : info@thelighthouse-lephare.ca

Vous avez aussi le droit de déposer une plainte auprès de l'organisme de réglementation de votre clinicien, y compris l'Ordre des psychothérapeutes autorisés de l'Ontario, s'il y a lieu. Vous pouvez communiquer avec le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario pour obtenir de l'aide concernant la protection de la vie privée dans notre clinique.