



Politique de confidentialité des résidents

Sunrise North Senior Living Ltd. (désignée par « **Sunrise** », avec ses sociétés affiliées dans le cadre de la présente Politique de confidentialité) s'engage à protéger la vie privée de nos résidents, conformément aux lois applicables et à notre approche des soins apportés aux personnes âgées. Sunrise est reconnue depuis longtemps pour son excellence, son intégrité et son comportement éthique dans la défense de la qualité de vie des personnes âgées, et tient à ce que la protection de la vie privée fasse partie de cette équation.

Application/mise à jour de la présente Politique

Dans la présente Politique de confidentialité (« Politique »), les « renseignements personnels » sont des renseignements détenus par Sunrise sur tout support ou dans tout format, et portant sur un individu identifiable qui réside dans une Maison de vie Sunrise au Canada et qui sont sujets à la loi relative à la protection de la vie privée qui s'applique à cette Maison de vie. Les renseignements personnels comprennent les renseignements sur la santé de l'individu (qui, dans certaines provinces, sont sujets à leur propre loi relative à la protection de la vie privée) et qui sont détenus dans des dossiers distincts afin de faciliter leur utilisation par les fournisseurs de soins. Sunrise dispose d'une politique de confidentialité distincte applicable aux renseignements personnels trouvés sur son site Web. Sunrise modifiera la présente Politique, le cas échéant, pour la rendre conforme à nos pratiques de gestion des renseignements personnels ainsi qu'aux lois applicables. La présente Politique prend effet à la date spécifiée ci-dessous.

La collecte, l'utilisation et la divulgation de certains renseignements personnels sont nécessaires pour fournir un logement et des services à nos résidents. En devenant résident d'une Maison de vie Sunrise au Canada, les individus consentent à la collecte, l'utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels conformément à la présente Politique et à la loi applicable, et ne peuvent pas refuser la collecte, l'utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels à des fins exigées ou autorisées par la loi applicable ou stipulées dans la présente Politique, sauf modalité contraire. Votre consentement est requis pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels à des fins discrétionnaires, par exemple, pour que ces renseignements soient utilisés dans notre documentation de marketing ou de promotion. Sunrise vous avertira si nous souhaitons utiliser vos renseignements personnels à des fins discrétionnaires et vous serez en droit de vous y opposer. Les renseignements additionnels relatifs au consentement sont énoncés ci-dessous.

Questions concernant le programme de protection de la vie privée de Sunrise

Le directeur exécutif de chaque Maison de vie en sera le représentant de la protection de la vie privée. Toute question générale relative au programme de protection de la vie privée de Sunrise, et toute question spécifique relative aux renseignements personnels d'un résident, devraient être adressées au représentant de la protection de la vie privée. Un représentant de la protection de la vie privée d'une Maison de vie peut discuter d'un problème relatif à la vie privée avec le responsable de la protection de la vie privée de notre entreprise aux États-Unis dans le cadre de notre processus de contrôle de qualité pour notre programme de protection de la vie privée.

La collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels par Sunrise

Sunrise collecte, utilise et divulgue des renseignements personnels dans la mesure exigée par les activités et les objectifs suivants.

- (1) Dans le cadre de la mise à disposition d'un **logement**, à des fins comprenant, notamment :
 - Le traitement des demandes de logement et la création d'un dossier pour chaque résident;
 - La tenue d'un registre du logement attribué au résident, y compris l'entretien et les réparations, ainsi que toute inquiétude d'un résident relative aux services d'alimentation, aux fournitures, à l'équipement, aux programmes et aux installations;
 - La tenue d'un registre des dépenses encourues par un résident et la facturation;
 - La tenue d'un registre sur les activités du résident, y compris la participation à tout programme ou à tout événement particulier; et
 - Toutes les autres activités et exigences administratives associées au logement, aux programmes et aux services fournis à un résident autres que les services de soins de santé.

- (2) Dans le cadre de la fourniture des **soins de santé**, à des fins comprenant notamment :
 - La coordination, la fourniture et/ou la gestion des soins de santé, comprenant l'identification des besoins en soins de santé, ainsi que l'identification des préférences et des directives du résident;
 - Le contrôle et l'évaluation des soins de santé reçus par un résident;
 - Les échanges avec les fournisseurs de soins d'un résident, notamment en vue de la consultation et de la recommandation du résident aux fournisseurs de soins;
 - La prise de contact avec le décideur substitut ou la famille d'un résident;
 - La détermination de l'admissibilité et de la couverture pour une assurance et d'autres avantages;
 - La réception du paiement ou du remboursement des soins de santé;
 - La conservation des dossiers exigés par la loi; et
 - La réponse aux demandes émanant des autorités ou des programmes gouvernementaux.

- (3) Dans le cadre de l'**administration de notre entreprise**, à des fins comprenant, notamment :
 - La conformité aux exigences règlementaires et d'autres exigences légales;
 - Le maintien de la certification, des licences et de l'accréditation requises;
 - Les activités d'assurance qualité comprenant l'évaluation de la performance de notre personnel;
 - La planification d'entreprise, la gestion des risques, l'attribution des ressources;
 - Les vérifications, les inspections et les enquêtes;
 - Les procédures judiciaires et autres;
 - L'obtention et le maintien d'une couverture d'assurance et le fait de faire des réclamations; et
 - Toute restructuration ou réorganisation envisagée ou réelle de notre entreprise ou de nos activités, y compris la cession, la vente, la fusion ou d'autres opérations incluant toutes, presque toutes ou une partie de nos activités ou de nos opérations, ainsi que la vérification diligente requise pour déterminer s'il faut ou non procéder à une opération de ce genre.

Lorsqu'un membre de la famille du résident participe dans les affaires du résident, comme les affaires financières ou les soins de santé, Sunrise présumera qu'elle peut partager des renseignements personnels relatifs à ces affaires avec ce membre de la famille, sauf indication contraire de la part du résident. Dans ce type de situation, Sunrise peut demander à un résident d'identifier un autre représentant afin d'assurer la continuité des soins et autres services. Sunrise demande que tous les résidents identifient un individu habilité à agir pour leur compte au cas où ils seraient incapables de le faire eux-mêmes, y compris pour apporter leur consentement quant à l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels. Les résidents sont chargés de signaler à Sunrise tout changement de représentant autorisé.

Lorsque la loi le permet ou l'exige, par exemple pour empêcher tout préjudice envers un résident ou une autre personne, Sunrise peut utiliser et divulguer des renseignements personnels sans le consentement du résident.

Le recours par Sunrise aux fournisseurs de services externes

Sunrise transfère des renseignements personnels ou permet leur accès à des fournisseurs de services externes (« **Fournisseurs de services** ») lorsque leurs services nécessitent l'utilisation de ces renseignements. Sunrise fait appel à des Fournisseurs de services pour tirer profit de leur spécialisation et de leur expertise. Sunrise peut aussi engager sa société mère (y compris les sociétés affiliées et les filiales de sa société mère) pour l'assister dans l'accomplissement des activités décrites dans les paragraphes 1 à 3 ci-dessus. Sunrise sélectionne avec soin ses Fournisseurs de services, et leur demande, par le biais de contrats, de protéger et de limiter l'utilisation de renseignements personnels. Certains des Fournisseurs de services de Sunrise, y compris sa société mère, travaillent aux États-Unis. Les renseignements personnels fournis à ces Fournisseurs de services seront soumis à la loi américaine et à la loi canadienne, et peuvent être divulgués en vertu de l'une de ces lois ou aux deux lois, y compris des gouvernements de l'un de ces deux pays ou de ces deux pays, et de leurs agences.

Consentement

Tel qu'indiqué ci-dessus, la loi exige ou permet à Sunrise, dans certaines circonstances, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels sans le consentement du résident, ou de présumer que Sunrise dispose du consentement de ce résident. Le consentement du résident peut être obtenu séparément pour des programmes ou des services particuliers qui ne sont pas identifiés dans la présente Politique.

Protection des renseignements personnels

Sunrise emploie toute une variété de moyens pour protéger les renseignements personnels; certains permettent de protéger nos installations physiques, d'autres permettent d'imposer des règles et des procédures à notre personnel et à nos Fournisseurs de services et d'autres encore protègent nos systèmes informatiques et nos dossiers électroniques. Nos mesures de sécurité peuvent varier d'une Maison de vie à une autre pour signaler les exigences d'installations particulières, bien que les protections suivantes s'appliquent dans toutes nos Maisons de vie au Canada.

Nous limitons l'utilisation de renseignements personnels par notre personnel à ce qui est exigé dans le cadre des objectifs signalés aux résidents. Nous avons chargé les représentants de la protection de la vie privée de nos Maisons de vie de la gestion des renseignements personnels. Nous formons notre personnel et nous assurons du respect de nos politiques et procédures relatives à la protection des renseignements personnels. Notre programme de protection de la vie privée comprend des procédures pour : recevoir et traiter des demandes, des inquiétudes ou des plaintes relatives à la protection de la vie privée; traiter des demandes d'accès et de rectification des renseignements personnels; gérer une atteinte à la vie privée ou un bris de sécurité qui pourrait avoir un impact sur ces renseignements personnels. Nous rendons notre personnel responsable de nos systèmes technologiques d'information et nous évaluons régulièrement l'efficacité de nos systèmes de sécurité.

Nous conservons les renseignements personnels dans la Maison de vie dans laquelle vit le résident, même si une copie de sauvegarde peut être conservée ailleurs, y compris chez nos Fournisseurs de services aux États-Unis.

Accès aux renseignements personnels et rectifications

À moins que la loi ne le permette ou l'exige, les résidents ont le droit d'accéder une copie de leurs renseignements personnels à la demande du représentant de la protection de la vie privée de leur Maison de vie. Sunrise fera un effort raisonnable afin d'identifier les renseignements personnels auxquels accès a été

demandé. Conformément aux périodes de conservation et autres exigences, politiques et procédures, il est possible que nous n'ayons pas conservé tous les renseignements personnels recueillis au sujet d'un résident.

Nous demandons que les demandes d'accès soient soumises par écrit afin de nous permettre de tenir un registre sur la divulgation de renseignements personnels (y compris au résident concerné). À la demande des résidents, le personnel les aidera à rédiger leur demande. Sunrise donnera les raisons motivant sa décision. Comme stipulé ci-dessous, un résident peut demander au commissaire responsable de la vie privée qui administre la loi applicable dans sa province d'examiner ce refus. La réglementation diffère d'une province à une autre, mais s'il y a des frais pour la reproduction de dossiers, Sunrise vous le signalera et vous fournira un estimé avant de procéder au traitement de la demande.

Sunrise rectifiera ou mettra à jour les renseignements personnels dans ses dossiers lorsqu'elle le jugera nécessaire. Sunrise n'est pas tenue de modifier, et ne modifiera pas, les renseignements reflétant les observations ou le jugement professionnel d'un Fournisseur de soins, sauf avec l'approbation de ce dernier, car le fait de maintenir l'intégrité desdits renseignements peut être crucial pour protéger un résident et les membres de l'équipe de soins.

Sunrise traitera les demandes d'accès et de rectification dès que possible et, excepté dans les circonstances habituelles où Sunrise en informera le résident, dans les 30 jours à compter de la date de réception de la demande.

Conservation de renseignements personnels

En général, Sunrise conserve les dossiers qui contiennent des renseignements personnels des résidents pendant 7 ans. Pour de nombreuses raisons, Sunrise peut considérer qu'il est nécessaire ou prudent de conserver des renseignements personnels après la durée de conservation, y compris lorsque les documents contiennent des renseignements relatifs aux soins de santé apportés à un résident.

Coordonnées

Les coordonnées du directeur exécutif/représentant de la protection de la vie privée sont indiquées dans la trousse d'orientation fournie aux résidents, et peuvent également être obtenues auprès du personnel d'une Maison de vie.

Un résident peut obtenir des renseignements additionnels sur la politique de protection de la vie privée de Sunrise, faire une demande d'accès ou de rectification des renseignements personnels ou demander que Sunrise revoie sa gestion des renseignements personnels en contactant son représentant de la protection de la vie privée. Les résidents peuvent également demander une analyse de la conformité de Sunrise avec la loi sur la protection des renseignements personnels par le commissaire de la vie privée responsable.

La présente Politique prend effet le 5 novembre 2013.