

les préoccupations des clients, les normes à l'intention des fournisseurs dans le cadre de l'assurance-maladie, les informations sur la garantie

I. Notices sur les pratiques en matière de confidentialité.

Date d'entrée en vigueur : 26 mars 2013 Date de révision : 10 janvier 2017

LA PRÉSENTE NOTICE DÉCRIT LES CAS POSSIBLES D'UTILISATION ET DE DIVULGATION DE VOS RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX. ELLE EXPLIQUE ÉGALEMENT COMMENT VOUS POUVEZ ACCÉDER À CES DONNÉES. VEUILLEZ LA LIRE ATTENTIVEMENT. Elle s'applique à : Pharmacie, pharmacie spécialisée, établissement d'ordonnances centralisé, centre ophtalmologique/optique, cliniques et prestations de service liées à la pharmacothérapie pour tous les magasins Walmart et Sam's Club.

Nous concevons que vos renseignements médicaux sont personnels. Nous nous engageons à protéger vos renseignements médicaux. Wal-Mart Stores, Inc. (« Walmart et Sam's Club ») et ses sociétés affiliées sont tenues par la loi de maintenir la confidentialité de vos informations de santé confidentielles (« ISC »), conformément aux modalités de la présente notice, et de vous informer par cette notice de leurs obligations légales et pratiques en matière de confidentialité vis-à-vis de vos informations de santé. Nous devons respecter les modalités de la notice en vigueur. Date d'entrée en vigueur : 26 mars 2013 Date de révision : 10 janvier 2017.

Utilisation et divulgation par Walmart et Sam's Club de vos informations de santé confidentielles

1. À des fins de traitement. Nous sommes susceptibles d'utiliser vos ISC pour délivrer des ordonnances, prodiguer un traitement médical/des services de soins de santé et/ou vous faire bénéficier de prestations de service de pharmacothérapie. Nous pouvons divulguer vos ISC aux médecins traitant, aux pharmaciens, aux fournisseurs du secteur ophtalmologique et à toute autre personne impliquée dans votre traitement médical. **2. À des fins de paiement.** Nous sommes susceptibles d'utiliser et de divulguer vos ISC afin d'établir nos factures et de percevoir des paiements de votre part, de votre compagnie d'assurance ou d'un tiers. Ce cas peut inclure la conduite de contrôles d'éligibilité au régime d'assurance auprès des assurances-maladie nationales (Medicaid et Medicare) ou d'autres régimes de santé, la détermination du statut de votre inscription, ainsi que la fourniture d'informations aux entités qui nous aideront à soumettre nos factures et à recouvrer des montants dus. **3. Dans le cadre d'activités de soins de santé.** Nous sommes susceptibles d'utiliser et de divulguer vos ISC dans le cadre d'activités de soins de santé, ce qui inclut les activités nécessaires pour dispenser les services de soins de santé et vous garantir un service client de qualité. **4. À des fins de rappels concernant les renouvellements d'ordonnance et d'informations sur des produits et services liés à la santé.** Nous sommes susceptibles d'utiliser et de divulguer vos ISC pour : (1) vous envoyer des rappels au sujet de renouvellements d'ordonnance ; (2) vous prévenir de l'expiration d'une ordonnance ; (3) vous informer au sujet de produits ou services liés à la santé ; (4) vous envoyer un rappel concernant votre examen des yeux annuel ou tout autre examen ; (5) vous recommander d'éventuels traitements alternatifs susceptibles de vous intéresser ; (6) vous informer des endroits où vous pouvez commander vos médicaments sur ordonnance ; (7) vous envoyer un rappel concernant votre rendez-vous à la clinique ; (8) vous fournir des renseignements relatifs à votre rendez-vous à la clinique ; et/ou vous proposer des prestations de service de pharmacothérapie. **5. Aux personnes impliquées dans vos soins de santé ou dans le paiement de ces derniers.** Nous pouvons divulguer vos ISC à un membre de votre famille ou à un ami qui est impliqué dans vos soins médicaux ou le paiement de ces derniers, sous réserve que vous acceptiez cette divulgation ou que nous vous donnions l'opportunité de vous opposer à celle-ci. Si vous n'êtes pas en mesure de vous opposer à cette divulgation, nous prendrons la meilleure décision pour déterminer si cette divulgation est dans votre intérêt. **6. Selon les exigences de la loi.** Nous divulguerons vos ISC si la loi fédérale, nationale ou locale l'exige. **7. Pour prévenir un risque grave menaçant la santé ou la sécurité.** Nous sommes susceptibles d'utiliser et de divulguer vos ISC lorsqu'une telle action s'avère nécessaire pour prévenir un risque grave pour votre santé ou votre sécurité ou pour la santé et la sécurité du public ou de toute autre personne. Nous pouvons divulguer vos ISC dans le cadre d'activités de santé publique, telle que des actions visant à prévenir ou à contrôler des maladies, à prévenir des blessures, à déclarer des réactions aux médicaments ou des problèmes avec certains produits, à rappeler des produits et à déclarer des mauvais traitements ou la négligence dont seraient victimes des enfants, des personnes âgées ou des adultes à charge. Cependant, la divulgation de ces informations ne se fera qu'après d'une personne en mesure d'aider à prévenir ladite menace. **8. Dans le cadre d'activités de surveillance liées à la santé.** Nous pouvons divulguer vos ISC à un organisme de surveillance dans le cadre d'activités liées à la santé autorisées par la loi. Ces activités de surveillance, qui sont nécessaires pour permettre au gouvernement de surveiller le système de soins de santé, incluent des audits, des enquêtes, des inspections et des vérifications des permis d'exercer. **9. Dans le cadre de poursuites et de litiges.** Si vous êtes impliqué dans des poursuites judiciaires ou dans un litige, nous sommes en droit de divulguer vos ISC en réponse à une décision judiciaire ou administrative. Nous pouvons également divulguer vos ISC en réponse à une assignation, une demande d'enquête ou tout autre processus légal initié(e) par un tiers impliqué dans le litige, mais seulement si des efforts ont été déployés pour vous informer de cette demande (pouvant inclure un avis écrit) ou pour obtenir une ordonnance protégeant les informations demandées. **10. Dans le cadre de fonctions gouvernementales spécialisées.** Nous pouvons divulguer vos ISC : (1) si vous êtes membre des forces armées, comme l'exigent les autorités de commandement militaire ; (2) si vous êtes un délégué ou si vous êtes en garde à vue, à une institution correctionnelle ou à un agent de la force publique ; (3) en réponse à une demande d'application de la loi, sous certaines conditions ; (4) pour des raisons de sécurité nationale autorisées par la loi ; (5) à des représentants fédéraux habilités, afin de protéger le Président, d'autres personnes habilitées ou des chefs d'État étrangers. **11. À des fins d'indemnisation dans le cadre d'un accident du travail.** Nous pouvons divulguer vos ISC dans le cadre d'un régime d'indemnisation des accidents du travail ou d'autres régimes similaires. **12. Dans le cadre d'un don d'organes et de tissus.** Nous pouvons également divulguer vos ISC à un organisme de collecte d'organes ou à des organismes similaires à des fins de don ou de transplantation. **13. Aux médecins légistes et directeurs funéraires.** En cas de décès, nous pouvons transmettre vos ISC à un directeur de centre funéraire, à un médecin légiste ou à un médecin examinateur, conformément à la loi en vigueur, afin de leur permettre d'exercer leurs fonctions. **14. Aux représentants personnels.** Nous pouvons divulguer vos ISC à une personne légalement autorisée à agir pour votre compte, comme un parent, un tuteur légal, un administrateur ou un exécuteur testamentaire, ou à tout autre individu autorisé au titre de la loi en vigueur. **15. À des fins de marketing.** Avec votre accord, nous pouvons utiliser ou divulguer vos ISC à nos agents tiers, représentants, prestataires de services et/ou sous-traitants pour vous proposer des communications marketing ciblées. **16. À des fins commerciales (vente des ISC).** Nous ne pouvons pas divulguer vos ISC à toute tierce personne en échange d'une rémunération directe ou indirecte, sauf si ladite divulgation est faite auprès d'une autre entité concernée à des fins de traitement ou de paiement, ou sauf en cas d'autorisation contraire ou d'exigence dictée par la loi nationale ou fédérale. Dans de tels cas, la rémunération que nous pourrions recevoir en contrepartie de ces divulgations n'excèdera pas les coûts raisonnables que nous engagerons pour la préparation et la transmission des ISC. **17. Aux partenaires commerciaux.** Nous pouvons partager vos ISC avec certains partenaires commerciaux qui réalisent des services pour notre compte. Nous sommes susceptibles de divulguer vos ISC à un partenaire commercial, dans la mesure où celles-ci lui permettent d'effectuer la prestation demandée et d'établir une facture, à votre attention ou à celle du tiers payeur, pour les services réalisés. La loi fédérale exige que nous concluions des contrats de partenariat commercial afin de protéger vos ISC, comme la loi, ainsi que Walmart et Sam's Club, l'exigent. **18. À des fins de recherche.** Nous pouvons partager vos ISC à des fins de recherche. Dans ce cas, la seule rémunération perçue par l'entité concernée ou le partenaire commercial sera une commission raisonnable basée sur les coûts afin de couvrir les dépenses liées à la préparation et à la transmission des ISC à ces fins. **19. En tant que preuve de vaccination :** Nous pouvons divulguer des dossiers de vaccination à une école, par exemple le dossier d'un enfant qui y étudie ou qui serait susceptible d'y étudier, tel que l'exige la loi nationale ou toute autre législation, si la divulgation est autorisée par le parent/tuteur, le dossier d'un mineur émancipé ou de tout autre individu le cas échéant. **20. Divulgations fortuites à la fenêtre du service de médicaments à emporter.** Certains magasins ou établissements proposent un service de médicaments à emporter par le biais d'une fenêtre au volant de sa voiture. Une conversation avec le pharmacien peut être entendue par une personne se trouvant dans ou à proximité de la pharmacie. Si vous souhaitez davantage de confidentialité, nous vous recommandons de procéder aux transactions relatives à vos médicaments à l'intérieur du magasin ou de l'établissement. **21. Limites concernant les cas d'utilisation et de divulgation de vos informations de santé.** À l'exception des cas mentionnés dans la présente notice, nous ne divulguons pas vos ISC sans votre accord. Si vous nous avez accordé l'autorisation d'utiliser ou de divulguer vos ISC, vous pouvez annuler cette autorisation par écrit à tout moment. Si vous annulez cette autorisation, toute utilisation ou divulgation aux fins couvertes par ladite autorisation prendra fin, sauf dans les cas où nous avons déjà agi conformément à votre accord. Nous devons également respecter toute loi nationale qui serait plus stricte que les réglementations fédérales de l'HIPAA. Dans le cas d'une atteinte à la sécurité impliquant vos ISC, une notice vous sera transmise. Vous trouverez des informations sur ces lois sur les sites www.walmart.com, www.samsclub.com ou sur demande auprès de votre magasin local.

Vous disposez des droits suivants en ce qui concerne vos informations de santé confidentielles, conservées dans nos dossiers

1. Vous pouvez nous faire part de restrictions concernant l'utilisation ou la divulgation de vos ISC à des fins de traitement, de paiement ou dans le cadre d'activités de soins de santé, ou lorsque cette utilisation ou divulgation de vos ISC concerne une personne impliquée dans vos soins ou dans le paiement de ces derniers, comme un membre de votre famille ou un ami. Nous ne sommes pas tenus d'accepter votre demande. Si nous l'acceptons, nous respecterons votre demande, à l'exception de certaines situations d'urgence ou si la loi l'exige. **2.** Vous pouvez nous faire part de restrictions concernant certaines divulgations de vos ISC à votre régime d'assurance-maladie aux fins de procéder au règlement ou d'activités de soins de santé concernant des services que vous avez payés vous-mêmes en intégralité. **3.** Vous pouvez examiner et recevoir une copie papier ou électronique de vos dossiers médicaux, s'ils sont accessibles immédiatement. Généralement, ceux-ci incluent vos dossiers d'ordonnance et de facturation. Nous sommes susceptibles de vous facturer les coûts de réponse à votre demande. Nous pouvons refuser votre demande. Dans ce cas, vous pouvez demander à examiner notre refus. **4.** Vous pouvez nous demander de modifier vos ISC si celles-ci sont incorrectes ou incomplètes. Vous devez fournir un motif en appui de votre demande. Nous pouvons refuser votre demande si les ISC sont exactes et complètes, ou si les informations concernées ne font pas partie de celles détenues par ou pour Walmart ou Sam's Club. Si nous rejetons votre demande, vous pouvez déposer une mention de désaccord concernant tout point de votre dossier que vous considérez comme incomplet ou incorrect. Votre demande sera intégrée à votre dossier médical. Nous la joindrons à vos dossiers et l'inclurons lorsque nous divulguerons le point ou la déclaration que vous considérez comme incomplet(ète) ou incorrect(ète). **5.** Vous pouvez demander un compte rendu des divulgations de vos ISC. Il s'agit d'une liste regroupant les divulgations de vos informations de santé effectuées à des fins autre que le traitement, le paiement ou les activités de soins de santé, et autres exceptions autorisées par la loi. Lors de votre demande, vous devez préciser une période, qui ne peut excéder six ans et ne peut inclure des dates antérieures au 14 avril 2013. **6.** Vous pouvez exiger que nous vous contactions d'une certaine manière et à une adresse particulière. Par exemple, vous pouvez exiger que nous vous contactions uniquement à votre travail, à une adresse de domicile différente ou par le biais d'une boîte postale. Votre demande écrite doit énoncer l'endroit où vous souhaitez être contacté et par quel biais. Nous répondrons favorablement aux demandes raisonnables. Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, contactez l'établissement Walmart ou Sam's Club qui vous a fourni les services afin d'obtenir le formulaire adéquat, ou adressez une demande écrite au service responsable de la conformité à la loi HIPAA, à l'adresse Wal-Mart Stores, Inc., 702 SW 8th Street, Mailstop #0230, Bentonville, AR. 72716-0230. Un exemplaire papier de la présente notice peut être obtenu sur demande auprès de votre magasin Walmart, Sam's Club ou Neighborhood Market, ou en ligne sur www.walmart.com ou www.samsclub.com.

Modifications apportées à la présente notice d'information sur les pratiques en matière de confidentialité

Nous nous réservons le droit de modifier la présente notice. Nous nous réservons le droit de rendre la notice révisée ou modifiée applicable pour vos ISC déjà en notre possession, ainsi que pour toutes les informations que nous collecterons ultérieurement. Nous publierons une copie de la notice en vigueur. Si nous modifions cette notice, vous pouvez obtenir une copie de la notice révisée en vous rendant sur nos sites Web www.walmart.com ou www.samsclub.com, ou en nous adressant une demande.

Pour plus d'informations ou pour déclarer un problème

Si vous avez des questions relatives à la présente notice, contactez le service responsable de la conformité à la loi HIPAA, à l'adresse Wal-Mart Stores Inc., 702 SW 8th St, Mailstop #0230, Bentonville, AR. 72716-0230 ou par téléphone au (800) WAL-MART. Si vous considérez que vos droits relatifs à la confidentialité n'ont été respectés, vous pouvez déposer une réclamation écrite, exempte de représailles, auprès du responsable de la conformité HIPAA pour la santé et le bien-être (Health & Wellness HIPAA Compliance) à l'adresse susmentionnée, ou auprès du secrétaire du Département de la santé et des services sociaux (Dept. of Health and Human Services), au bureau des droits civils.

II. CHARTE DES DROITS DES PATIENTS

Responsabilités du fournisseur 1. Être pleinement informé au préalable des soins/du service dispensé(s), notamment des différentes disciplines en charge de dispenser les soins et de la fréquence des visites, ainsi que de toute modification apportée au programme de soins ; 2. Participer au développement et à la révision périodique du programme de soins ; 3. Refuser les soins ou le traitement une fois que les conséquences d'un refus de ces soins ou de ce traitement sont intégralement exposées ; 4. Être informé au préalable, oralement et par écrit, des soins qui seront dispensés, ainsi que des frais, notamment le paiement des soins/du service attendu des tiers et de tous les frais qui seront à la charge du client/patient ; 5. Bénéficier d'un traitement de sa personne et de ses biens dans le respect, la considération et la reconnaissance de la dignité et de l'individualité du client/patient ; 6. Être en mesure d'identifier les membres du personnel en visite à domicile par le biais d'une identification adéquate ; 7. Être à l'abri de tout mauvais traitement, de toute négligence ou de toute violence verbale, tout harcèlement moral ou sexuel et tout abus physique, y compris des blessures de nature inconnue, ainsi que de tout détournement des biens du client/patient ; 8. Faire part de doléances/réclamations orales

les préoccupations des clients, les normes à l'intention des fournisseurs dans le cadre de l'assurance-maladie, les informations sur la garantie

concernant le traitement ou les soins, le manque de respect envers les biens ou recommander des modifications à apporter à la politique, au personnel ou aux soins/service sans retenue, interférence, contrainte, discrimination ou représailles ; 9. Faire part de doléances/réclamations concernant le traitement ou les soins qui sont (ou ont manqué d'être) prodigués ou concernant un manque de respect envers les biens examinés ; 10. Choisir un fournisseur de soins de santé, notamment un médecin traitant ; 11. Bénéficier de la confidentialité de toutes les informations figurant dans le dossier du client/patient et des informations de santé confidentielles ; 12. Être avisé sur les politiques et procédures de l'organisme en matière de divulgation des dossiers médicaux ; 13. Bénéficier des soins appropriés sans discrimination et conformément aux ordonnances du médecin ou du fournisseur ; 14. Être informé de tout avantage financier lorsqu'il est question d'une entreprise ; 15. Être pleinement informé de ses responsabilités ; 16. Recevoir des informations sur le périmètre des services proposés par l'entreprise et les limites particulières desdits services.

Responsabilités du patient

1. Fournir des renseignements complets et exacts sur votre santé actuelle, vos traitements, vos allergies, etc., lorsqu'ils sont pertinents par rapport à vos soins/votre service ; 2. Être impliqué, si nécessaire et dans la mesure du possible, dans le développement, la mise en œuvre et la modification de votre programme de services de soins à domicile, par exemple, via le nettoyage et le stockage adéquats de vos équipements et fournitures ; 3. Nettoyer et maintenir convenablement les équipements et fournitures ; 4. Nous contacter en cas de question ou de problème relatif(ve) à vos équipements et fournitures ou à votre service ; 5. Informer votre médecin traitant ou votre fournisseur lorsque vous tombez malade ; 6. Nous informer au préalable lorsque vous déménagez ou changez de numéro de téléphone ; 7. Nous informer lorsque vous rencontrez un problème avec vos équipements ou le service ; 8. Nous informer si votre médecin ou un autre fournisseur modifie votre ordonnance ou y met fin ; 9. Nous informer d'un refus et/ou d'une restriction vis-à-vis de notre politique de confidentialité.

III. Préoccupations des clients : 1. Vous pouvez nous contacter à (800) WAL-MART. Nous accuserons réception de votre réclamation par téléphone, e-mail, fax ou courrier, dans les cinq jours à compter de sa réception. Sous 14 jours civils, nous vous transmettrons une notification écrite présentant les résultats de votre demande et sa résolution. Vous pouvez appeler le (800) WAL-MART en cas de préoccupations concernant une fraude ou un abus, ou au sujet de tout traitement prodigué par ou service reçu de notre entreprise. En cas de non résolution de votre réclamation, vous pouvez contacter l'ACHC (Accreditation Commission for Health Care) au +1 (919) 785-1214 ou +1 (855) 937-2242. Vous pouvez également contacter le bureau de l'Inspecteur général par téléphone au +1 (800) 447-8477..

IV. Normes à l'intention des fournisseurs DMEPOS dans le cadre de l'assurance-maladie. Les produits et/ou services qui vous sont fournis par Wal-Mart Stores, Inc. sont soumis aux normes à l'intention des fournisseurs, figurant dans la réglementation fédérale, à l'article 42 du « Code of Federal Regulations », section 424.57(c). Ces normes concernent des questions professionnelles commerciales et opérationnelles (p. ex. le respect de la garantie et les heures d'ouverture). La version intégrale du texte de ces normes est disponible sur le site www.ecfr.gov. Nous vous fournirons un exemplaire écrit de ces normes sur demande.

V. Informations sur la garantie. Tout produit vendu ou loué par notre société fait l'objet d'une garantie fabricant d'un an. Nous informerons tous les bénéficiaires de l'assurance-maladie (Medicare) de la portée de la garantie ; nous honorerons toutes les garanties au titre de la loi en vigueur ; nous réparerons et remplacerons sans frais tous les équipements couverts par l'assurance-maladie, au titre de la garantie. En outre, un manuel du propriétaire, contenant des informations sur la garantie, sera fourni aux bénéficiaires de tous les équipements médicaux durables, sous réserve de disponibilité.