

Conditions Générales d'utilisation

Lien de vidéoconsultation de la plateforme « Patient partenaire »

Introduction

L'accès au lien de vidéoconsultation de la plateforme « Patient partenaire » se fait sous réserve de l'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « CGU »).

Les présentes CGU définissent et encadrent les modalités de l'utilisation de vidéoconsultation de la plateforme « Patient partenaire », et déterminent les droits et les obligations respectifs de l'utilisateur de l'application.

Lors de la réception des SMS vous permettant de vous connecter à la plateforme afin de prendre part à la vidéoconsultation, vous êtes invités à lire attentivement les conditions d'utilisation de cet outil.

COMUNICARE SOLUTIONS (rue du vieux mayer, 51 à 4000 Liège) est l'éditeur de la plateforme que vous commencez à utiliser sur les recommandations de votre médecin prestant dans l'un des services de santé du CHU de Liège.

Les CGU traitent des matières suivantes :

- I. Objet de la plateforme de vidéo consultation « Patient partenaire »
- II. Utilisation du service, engagement/responsabilité de l'utilisateur et patient mineur
 - a. Utilisation du service
 - b. Engagement et responsabilité de l'utilisateur
- III. Protection de vos données à caractère personnel
 - a. Qu'entendons-nous par le traitement de vos données personnelles ?
 - b. Quelles sont les données que nous collectons ?
 - c. Dans quel but vos données sont-elles utilisées ?
 - d. Combien de temps conservons-nous vos données ?
 - e. Comment sécurisons-nous vos données ?
 - f. Avec qui partageons nous vos données ?
 - g. Transférons-nous vos données vers l'étranger ?
 - h. Quels sont vos droits ?
- IV. Protection de la propriété intellectuelle
- V. Modalités de résiliation et de suspension du service, ainsi que les conséquences en cas de violation des CGU
- VI. Droit applicable

I. Objet de la plateforme « Patient partenaire »

Une vidéoconsultation est un service de soins à distance entre un professionnel des soins de santé et un patient.

Le but de la plateforme de vidéoconsultation « Patient partenaire » est de réaliser des consultations entre vous et votre médecin dans le cadre de votre **suivi thérapeutique** (d'une **pathologie existante**) par les services de santé du CHU de Liège.

Lors de vos consultations, le médecin aura accès à votre dossier patient et l'alimentera avec les données objectives que vous lui communiquerez durant ces échanges.

La plateforme « Patient partenaire » répond aux exigences légales, déontologiques et présente les conditions requises pour assurer des soins de qualité et garantir votre sécurité en tant que patient.

II. Utilisation du service et engagement/responsabilité de l'utilisateur

a. Utilisation du service

La vidéoconsultation est utilisée pour votre bénéfice dans le contexte d'une relation thérapeutique entre vous et votre prestataire de soins dans le cadre du suivi d'une pathologie existante ou dans le cadre d'une consultation préopératoire.

Vous serez informé, avant l'utilisation de la plateforme, de façon claire des facteurs critiques de succès et des limites de la vidéoconsultation. Il en va de même des aspects financiers de la vidéoconsultation (coût, remboursement).

Votre médecin respectera les règles inhérentes à sa profession concernant la qualité et la sécurité des soins de santé et vos droits en tant que patient.

Au démarrage d'une vidéoconsultation, c'est le médecin avec lequel vous entretenez un lien thérapeutique qui s'assurera de votre identité et de votre accord à participer librement à la vidéoconsultation en cours.

La vidéoconsultation aura une durée suffisante et se déroulera dans des conditions adéquates pour assurer la qualité des soins de santé.

Vous communiquerez à votre médecin les informations pertinentes et fiables pour que le médecin soit en mesure de donner un avis individuel médicalement fondé.

L'avis médical de votre médecin sera fondé sur les informations que vous lui aurez fournies ainsi que sur les données contenues dans votre dossier médical.

Les données personnelles et les documents échangés pendant la consultation pourront être mis à la disposition des participants à la communication à la fin de la consultation.

Vos ordonnances pour les médicaments seront créées électroniquement sur *Recip-e* et vous pourrez les consulter via le *Personal Health Viewer*. Le numéro unique de l'ordonnance électronique (appelé RID), qui ne contient aucune donnée personnelle, pourra vous être transmis.

b. Engagement/responsabilité de l'utilisateur

La vidéoconsultation immédiate est interdite. Elle ne peut avoir lieu que si elle a été préalablement planifiée par votre médecin.

Votre rendez-vous de vidéoconsultation est accessible via un lien « personnel et confidentiel », lequel vous est communiqué par SMS et/ou par courrier électronique.

Dès réception du lien jusqu'à son expiration, vous êtes responsable de sa sécurité et vous seul en gérez la confidentialité.

La participation aux vidéoconsultations implique une connexion du système au micro et à la caméra de l'appareil que vous utiliserez (Smartphone, tablette, ordinateur). S'agissant de votre propre appareil, vous avez la possibilité de donner votre accord à chacune de vos connexions ou sans limite de durée.

La communication vidéo ou audio ne peut pas être enregistrée par les participants à la communication.

Etant donné que la vidéoconsultation se fait sur votre appareil et que vous allez être invité à partager avec votre médecin des données de santé sensibles, il est recommandé de sécuriser votre appareil mobile (Smartphone, tablette, ordinateur) par l'application des mesures suivantes :

- Activer l'authentification 2FA (c'est-à-dire) à double facteur comme la reconnaissance faciale, un *token* ou un mot de passe robuste) ;
- Procéder régulièrement aux mises à jour ;
- Installer un antivirus ;
- Installer un verrouillage automatique ;
- Gérer la confidentialité ;
- Utiliser uniquement des applications et des programmes sûrs ;
- Limiter les accès accordés à vos applications au strict nécessaire ;
- Activer l'accès au Wifi, Bluetooth, données mobiles uniquement quand vous en avez besoin ;
- Supprimer les applications que vous n'utilisez pas ;
- Désactiver le partage automatique des données.

Remarque importante : vous devez contacter votre médecin ou tout autre médecin en cas d'aggravation des symptômes, si les plaintes s'aggravent ou en cas d'incertitude.

III. Protection de vos données à caractère personnel

L'utilisation de la vidéoconsultation de la plateforme « Patient partenaire » implique un traitement de vos données personnelles.

Lors de votre passage au CHU, votre équipe soignante vous a demandé ou vous demandera votre autorisation explicite pour que vos données à caractère personnel (énumérées plus loin dans le document) soient traitées. En accédant au lien de vidéoconsultation, vous confirmez cette autorisation.

Responsable de traitement

Le CHU de Liège est juridiquement responsable du traitement de vos données à caractère personnel.

Contact

CHU de Liège

Avenue de l'hôpital, 1 à 4000 Liège

E-mail : administrateur.delegue@chuliege.be

Tel. : 04/323.70.00

Délégué à la protection des données

Le délégué à la protection des données peut être contacté pour toute question relative à la protection des données à caractère personnel.

E-mail : dpo@chuliege.be

Tél. : 04/323.78.29

Tél. : 04/323.15.41

a. Qu'entendons-nous par le traitement de vos données personnelles ?

Le terme « données à caractère personnel » ou « données personnelles » est utilisé ici pour désigner toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Il peut s'agir de votre nom et prénom, de votre date de naissance, de votre numéro de GSM, de votre adresse électronique, etc.

Le terme « traitement » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées à l'aide de procédures automatisées ou manuelles et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction de données.

En l'occurrence, les données vous concernant seront utilisées en vue d'organiser les vidéoconsultations avec votre médecin.

Vos données seront gérées et protégées par le CHU de Liège de manière adéquate dans le respect des dispositions légales : règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la législation belge en vigueur sur la protection des données à caractère personnel.

En savoir plus

Les textes légaux applicables sont les suivants :

- Le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ;
- Le règlement du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2022 portant sur la gouvernance européenne des données et modifiant le règlement (UE) 2018/1724 (règlement sur la gouvernance des données) ;
- La directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques) ;
- La directive (UE) 2022/2555 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de cybersécurité dans l'ensemble de l'Union, et qui établit des exigences de sécurité pour les entités évoluant dans des secteurs critiques et hautement critiques (Directive NIS 2/SRI 2) ;
- Le Livre blanc de la Commission européenne portant sur la gouvernance des données COM (2001) 428 final (2001/C 287/01) ;
- L'acte sur l'IA act de l'UE, projet final de la loi sur l'intelligence artificielle au 19 avril 2024 ;

- Le règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) ;
- La loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel ;
- La loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients. MB 26 septembre 2002 ;
- La loi du 29 avril 1999 relative aux pratiques non conventionnelles dans les domaines de l'art médical, de l'art pharmaceutique, de la kinésithérapie, de l'art infirmier et des professions paramédicales. MB 14 juin 1999 ;
- La loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et à l'indemnisation coordonnée du 14 juillet 1994, M.B., 27 juillet 1994 (et ses arrêtés royaux) ;
- L'arrêté royal n° 78 de novembre 1967 relatif à l'exercice des professions de santé, M.B. 14 novembre 1967 ;
- L'arrêté royal du 3 mai 1999 déterminant les exigences minimales relatives au dossier médical visé à l'article 15 de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987. MB 30 juillet 1999 ;
- L'arrêté royal du 28 décembre 2006 déterminant les exigences générales minimales du dossier infirmier, visé à l'article 17quater de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987. MB 30 juillet 2007 ;
- Arrêté royal relatif à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, article 186, 30 juillet 2018 ;
- Le règlement (UE) 2017/745 du Parlement européen et du conseil du 5 avril 2017 relatif aux dispositifs médicaux.

b. Quelles sont les données que nous collectons ?

Les données collectées pour la vidéoconsultation sont les suivantes :

- Données d'identification comme votre nom, prénom ;
- Données de contact : adresse mail, numéro de téléphone ;
- Coordonnées des personnes de contact des patients (équipe soignante) ;

L'organisation et la tenue des vidéoconsultations impliquent également la collecte et le traitement de données desquelles peut être éventuellement déduit votre état de santé, à savoir l'objet de la vidéoconsultation, le nom du service et du prestataire de soins concernés ainsi que la date et l'heure de la vidéoconsultation.

c. Dans quels buts vos données sont-elles utilisées ?

Finalités

Nous collectons et utilisons vos données pour l'organisation des rendez-vous de vidéoconsultations et leur tenue. Vos données à caractère personnel seront traitées uniquement à des fins administratives et techniques.

Vos données ne seront pas réutilisées pour d'autres finalités qui ne seraient pas en lien avec les vidéoconsultations.

Dans le cadre de l'utilisation de vos données à des fins de vidéoconsultations, vous ne ferez l'objet d'aucune décision automatisée.

Enfin, vos données anonymisées (c'est-à-dire des données ne permettant plus de vous identifier) pourront être utilisées afin de contribuer à améliorer la connaissance médicale relative à votre affection et son évolution de façon à en faire profiter vous-même et d'autres patients.

Fondement juridique

Le fondement juridique est ce qui autorise un organisme, une entité à collecter et à utiliser des données à caractère personnel.

Ce qui autorise le CHU de Liège à utiliser vos données dans le cadre de la vidéoconsultation est défini ci-après :

- Fourniture de services de vidéoconsultations à votre demande : vous avez donné votre consentement explicite à votre médecin pour que nous puissions utiliser vos données personnelles pour les finalités reprises ci-dessus.
- Par ailleurs, l'utilisation de la vidéoconsultation ne s'envisage que dans le cadre du contrat de soins existant entre vous et votre médecin pour votre suivi thérapeutique par les services de santé du CHU de Liège.
- Lorsque nous traitons vos données sur la base de votre consentement, vous avez à tout moment le droit de retirer ce consentement.
- Authentification et sécurisation de l'accès à vos données : vos données sont utilisées à des fins d'authentification, de sécurisation et de gestion de leurs transferts dans votre Dossier Patient Informatisé (DPI) conservé et maintenu à jour par le CHU de Liège.
- Support : vos données sont utilisées pour vous fournir du support à votre demande ou lorsque vous remplissez des enquêtes de satisfaction.

Lorsque vos données sont traitées sur la base de l'intérêt légitime, il vous est possible à tout moment de nous informer que votre intérêt prévaut sur le nôtre.

d. Combien de temps conservons-nous vos données ?

Vos données complètes seront conservées tant que vous êtes considéré comme utilisateur. Ainsi vous pourrez reprendre l'utilisation de nos services sans devoir réintroduire vos données.

Le délai de conservation des données de contact respecte les délais imposés par la loi et les dispositions réglementaires et sont traitées le temps nécessaire à la fourniture du service.

Le lien vers le rendez-vous de vidéoconsultation envoyé par sms et/ou par courrier électronique expire dès que la vidéoconsultation a eu lieu.

Les vidéosconsultations ne sont pas enregistrées.

e. Comment sécurisons-nous vos données ?

Le CHU de Liège, en tant que responsable de traitement, et ses sous-traitants, mettent en œuvre et maintiennent les mesures techniques et organisationnelles adéquates en vue de sécuriser les données à caractère personnel contre tout accès, communication, modification, perte ou destruction accidentelle, interdits ou illicites.

La conservation, l'hébergement, le stockage, la consultation, la communication de vos données s'effectueront conformément aux bonnes pratiques et normes minimales imposées au secteur des soins de santé par les autorités compétentes.

La vidéoconsultation s'effectue grâce à une connexion de pair-à-pair établie entre vous et votre médecin. Dans l'hypothèse où la connexion échoue, le système bascule vers un flux permanent qui passe par le serveur.

Au démarrage de la vidéoconsultation, votre médecin vous authentifie.

Le CHU respecte les prescriptions de la loi belge en termes de vidéoconsultation (à savoir, par exemple, le chiffrement de bout en bout).

Cela signifie que vos données seront chiffrées et versées à votre Dossier Patient Informatisé (DPI) conservé sur les serveurs sécurisés du CHU de Liège.

Par ailleurs, le CHU de Liège a mis en place des procédures appropriées afin de gérer toute violation présumée de données à caractère personnel. Lorsqu'il est légalement tenu de le faire, le CHU de Liège vous informera dans le cas d'une violation ayant un impact sur vos données ainsi que l'Autorité de Protection des Données (contact@apd-gba.be) de même que tout organisme compétent.

Pour ce qui concerne les mesures de sécurité et les durées de conservation des données relevant du Dossier Patient Informatisé (DPI) du CHU de Liège, nous vous invitons à consulter la « Déclaration de confidentialité » de l'hôpital accessible via le lien suivant : https://www.chuliege.be/jcms/c2_17519932/declaration-de-confidentialite

f. Avec qui partageons-nous vos données ?

Vos données de contact ne font l'objet d'aucun partage.

Pour ce qui concerne la gestion des données au niveau du Dossier Patient Informatisé (DPI) du CHU de Liège, nous vous invitons à consulter la « Déclaration de confidentialité » de l'hôpital accessible via le lien suivant : https://www.chuliege.be/jcms/c2_17519932/declaration-de-confidentialite

g. Transférons-nous vos données à l'étranger ?

Vos données ne font l'objet d'aucun transfert hors UE – EEE.

Pour ce qui concerne la gestion des données au niveau du Dossier Patient Informatisé (DPI) du CHU de Liège, nous vous invitons à consulter la « Déclaration de confidentialité » de l'hôpital accessible via le lien suivant : https://www.chuliege.be/jcms/c2_17519932/declaration-de-confidentialite

h. Quels sont vos droits ?

Vous pouvez, en justifiant votre identité, exercer une série de droits par rapport au traitement de vos données personnelles : accès, rectification, suppression, limitation, effacement, retrait du consentement, opposition et portabilité.

Pour ce qui concerne les modalités d'exercice de vos droits, nous vous invitons à consulter la « Déclaration de confidentialité » de l'hôpital et la rubrique « Quels sont vos droits et comment les exercer ? » (cf. : https://www.chuliege.be/jcms/c2_17519932/declaration-de-confidentialite).

Pour toute question relative au traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez également contacter le Délégué à la protection des données du CHU de Liège à l'adresse suivante : dpo@chuliege.be.

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données contact@apd-gba.be.

IV. Protection de la propriété intellectuelle

Les informations, logos, dessins ainsi que l'ensemble des éléments qui vous sont présentés sur le présent portail sont protégés par le droit en vigueur en matière de propriété intellectuelle.

Sauf autorisation écrite préalable du CHU de Liège vous ne pouvez copier, modifier ou diffuser à titre lucratif ou dans un but commercial tout ou partie du contenu textuel, visuel et audiovisuel sur le site. Dans le cadre d'une utilisation non lucrative, la source doit être clairement mentionnée. Aucune photo ou illustration ne peut par ailleurs être copiée à partir du site sans consentement écrit et préalable de la part du CHU de Liège et ce quel que soit l'usage envisagé de la photo.

V. Modalités de résiliation et de suspension du service, ainsi que les conséquences en cas de violation des CGU

En cas de violation des présentes CGU par le patient, le CHU de Liège pourra suspendre ou supprimer l'accès au service de vidéoconsultation.

Cette mesure est sans préjudice des actions ou sanctions civiles, pénales ou administratives prévues par le droit belge, le cas échéant.

Cette suspension n'affecte pas l'accès aux soins indispensables ni la prise en charge en présentiel.

VI. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit belge. En cas de litige, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège sont compétents. Les contenus importés à partir d'autres sites relèvent des Conditions générales propres à ces sites.

Le CHU de Liège se réserve le droit de modifier, de suspendre tout ou partie et de mettre à jour à tout moment tout ou partie du portail ainsi que les présentes Conditions Générales. Ces modifications et mises à jour s'imposent à l'utilisateur qui doit en conséquence se référer régulièrement à cette rubrique pour vérifier les Conditions Générales en vigueur.
