

NOTE D'INFORMATION PATIENTS

Utilisation de la solution Doctolib à l'Institut Paoli-Calmettes

Dans le cadre de l'organisation de votre prise en charge, l'Institut Paoli-Calmettes (IPC) met à disposition un service de prise de rendez-vous en ligne et d'envoi de rappels via la plateforme Doctolib. Afin de faciliter la gestion des agendas, un interfaçage peut être mis en œuvre entre Doctolib et votre dossier patient informatisé édité par Softway Medical (Hopital Manager).

La présente note vous informe, conformément aux articles 13 et 14 du RGPD, sur les traitements de données à caractère personnel réalisés à cette occasion, y compris lorsque certaines données sont obtenues indirectement.

1) Qui traite vos données ?

Responsable du traitement : L'Institut Paoli-Calmettes, situé au 232 Bd de Sainte-Marguerite, 13009 Marseille, détermine les finalités et moyens de traitement pour l'organisation de votre prise en charge (rendez-vous, accueil, suivi administratif et médical).

DPO (délégué à la protection des données) : DPO@ipc.unicancer.fr.

Doctolib : selon les traitements, Doctolib peut intervenir :

- en tant que sous-traitant de l'établissement pour la fourniture du service de prise de rendez-vous/agenda ;
- et/ou en tant que responsable de traitement pour certaines opérations propres à Doctolib (notamment la gestion du compte Doctolib).

Contact Doctolib (données personnelles) : Doctolib – DPO, 54 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois-Perret – contact.dataprivacy@doctolib.com.

Softway Medical : prestataire informatique de l'IPC intervenant pour le compte de l'établissement (ex. maintenance, assistance, interopérabilité et interfaçage).

2) Pourquoi vos données sont-elles traitées ?

Vos données peuvent être traitées pour :

- Permettre la prise, modification et annulation de rendez-vous (en ligne ou via le secrétariat) ;
- Gérer les agendas des services/professionnels, y compris la synchronisation entre Doctolib et votre dossier patient ;
- Vous envoyer des notifications/rappels liés à vos rendez-vous (e-mail/SMS/push) ;
- Assurer votre prise en charge et la continuité des soins (selon les informations strictement nécessaires).

3) Sur quelles bases légales ?

Les traitements sont réalisés :

- sur la base de l'exécution d'une mission d'intérêt public et/ou du respect d'obligations légales applicables à l'IPC (article 6 RGPD) ;
- et, lorsqu'il s'agit de données de santé, sur la base de la nécessité aux fins de médecine préventive, de diagnostic médical, de soins ou de gestion des systèmes et services de santé (article 9.2.h RGPD).

4) Quelles données sont traitées ?

Les données sont limitées à ce qui est nécessaire.

Données traitées par l'Institut Paoli-Calmettes :

- Identité et contact : nom, prénom, date de naissance, coordonnées ; identité INS le cas échéant ;
- Données administratives : identifiant interne (IPP/NIP), éléments nécessaires à la facturation/prise en charge ;
- Données de rendez-vous : spécialité/service, date/heure, modalités ;
- Données de santé contenues dans votre dossier patient et nécessaires au soin (diagnostic, examens, comptes rendus, etc.) ;
- Traces techniques (logs) nécessaires à la sécurité.

Données traitées via Doctolib :

- Gestion des rendez-vous/agendas : demandes, confirmations, annulations, rappels ;
- Si vous créez un compte Doctolib : identité/coordonnées, identifiants, historique de rendez-vous pris via Doctolib ;
- Données techniques d'utilisation (ex. logs de connexion, adresse IP, informations de sécurité) nécessaires au fonctionnement et à la sécurité.

Données traitées par Softway Medical (pour le compte de l'établissement) :

- Données présentes dans le dossier patient nécessaires à la gestion des rendez-vous, à l'interfaçage, à la maintenance et à la sécurité.

5) D'où proviennent les données ?

Vos données peuvent provenir :

- Directement de vous (prise de rendez-vous en ligne, échanges avec le secrétariat, accueil, soins, documents transmis) ;
- Indirectement de nos outils internes : lorsque le rendez-vous est créé/modifié par le secrétariat ou via le dossier patient informatisé, certaines données de rendez-vous peuvent être échangées avec Doctolib via l'interfaçage afin d'assurer la synchronisation des agendas.

6) Qui peut accéder aux données ?

Dans la limite de leurs habilitations et du besoin d'en connaître, peuvent être destinataires :

- Les services habilités de l'Institut Paoli-Calmettes (soins, secrétariat, accueil, facturation) ;
- Les personnels habilités de Doctolib et ses sous-traitants techniques, uniquement pour fournir le service (hébergement, envoi de notifications, support) ;
- Les personnels habilités de Softway Medical (et ses sous-traitants), uniquement pour la maintenance/interfaçage ;
- Les autorités/organismes légalement habilités, le cas échéant.

Hébergement (Doctolib) : Doctolib indique que les données (y compris de santé) sont hébergées chez un hébergeur certifié Hébergeur de Données de Santé (HDS), notamment via AWS, certifié HDS en France.

7) Combien de temps les données sont-elles conservées ?

- **Dossier médical au sein de l'IPC** : conservation en principe 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe ;
- **Données administratives** : 5 ans pour Doctolib dans le cadre de la prise de rendez-vous.
- **Compte Doctolib** (si créé) : jusqu'à suppression du compte.

8) Vos droits

Conformément au règlement européen sur la protection des données (RGPD) n°2016/279, vous disposez des droits suivants : accès, rectification, effacement (dans les limites légales), limitation, opposition, ainsi que du droit de définir des directives post-mortem concernant la protection de vos données à caractère personnel.

- Pour exercer vos droits concernant les traitements réalisés par l'Institut Paoli-Calmettes : contactez notre DPO : DPO@ipc.unicancer.fr
- Pour les traitements relevant de Doctolib en tant que responsable de traitement (ex. compte Doctolib) : contactez Doctolib (coordonnées en section 1).

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous avez la possibilité d'induire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en France (CNIL) – via son site internet ou par courrier – **CNIL**, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07

9) Sécurité

L'institut Paoli-Calmettes, Doctolib et Softway Medical mettent en œuvre des mesures techniques et organisationnelles (engagements contractuels, contrôles d'accès, gestion des habilitations, traçabilité, sécurité des systèmes, formation des personnels, etc.) afin de veiller à la confidentialité et à la sécurité de vos données personnelles.

Si vous ne souhaitez pas utiliser Doctolib, vous pouvez prendre rendez-vous en contactant directement les secrétariats médicaux de l'IPC.