



Notice d'information à destination des patients séjournant en établissement de santé concernant le traitement de données mis en œuvre dans le cadre de la mesure de leur satisfaction et de leur expérience

Protection des données personnelles

Dans le cadre du dispositif de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, la HAS collecte les questionnaires de satisfaction d'expérience auprès des patients ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans un établissement de santé. L'objectif est d'évaluer leur satisfaction et leur expérience du service rendu par l'établissement. La HAS est responsable du traitement de ces données. L'agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) est sous-traitante du traitement en tant qu'hébergeur des données collectées.

Finalités et base légale du traitement de données

Les données personnelles recueillies à l'occasion de la mise en œuvre du dispositif sont destinées à l'établissement de santé dans lequel le patient a été hospitalisé, afin de lui permettre de connaître les points positifs de chaque expérience-patient et ceux qu'il peut améliorer. Les données permettent aussi à la Haute Autorité de santé de calculer des indicateurs (scores de satisfaction et d'expérience des patients) permettant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans les établissements de santé. Sauf opposition de votre part, vos données pourront faire l'objet d'une réutilisation ultérieure pour des projets de recherche autorisés par la HAS dans le domaine de la santé ou des développements algorithmiques.

Le traitement des données e-Satis est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public dont est investie la HAS (article 6. 1 e) du Règlement général sur la protection des données - RGPD-) de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

Nature des données collectées ou susceptibles d'être collectées

Les données obligatoires qui font l'objet de ce traitement sont : votre e-mail, l'année de naissance, la date de début et la date de fin d'hospitalisation. L'adresse e-mail transmise permet au patient de recevoir un e-mail contenant un lien vers la plateforme sécurisée afin de répondre au questionnaire. Ces données sont transmises par l'établissement de santé à l'ATIH.

Les données facultatives susceptibles d'être traitées sont :

- le service si l'établissement de santé l'a mentionné ;
- si vous complétez le questionnaire, vos réponses au questionnaire, vos commentaires à la fin du questionnaire et vos données de connexion.

Destinataires des données personnelles

Destinataire interne :

Seules les personnes habilitées au sein des services compétents de la HAS ont accès à vos données.

Destinataire externe :

- Seuls les personnels habilités de l'ATIH en charge de la mise en œuvre de la plateforme ont accès à vos données et de son prestataire Sarbacane pour les seules données qui leurs sont nécessaires, lesquels agissent sur nos instructions et ne peuvent en aucun cas utiliser les données à des fins propres ;
- Seuls les personnels habilités de l'établissement de santé dans lequel vous avez séjourné

Durée de conservation des données personnelles

Le fichier déposé sur la plateforme e-Satis (e-Satis établissement) par l'établissement de santé est conservé la durée d'une campagne nationale, à savoir 1 an. A la clôture de la campagne, tous les fichiers sont supprimés.

L'adresse e-mail qui est importée sur la plateforme e-Satis (e-Satis patient) est conservée pendant 12 semaines (durée pendant laquelle il est possible de répondre au questionnaire), puis supprimée.

Les données personnelles utilisées pour le calcul des indicateurs et les réponses aux questionnaires sont conservées en base active pendant une durée de 3 ans à compter de la clôture de la campagne annuelle e-Satis. A l'issue de cette durée, les données seront conservées 2 ans en base archive intermédiaire par la HAS.

Publication des résultats

Les résultats des indicateurs de qualité sont calculés par établissement à partir de l'ensemble des questionnaires recueillis. Ils sont disponibles sur la page qualiscope du site de la HAS.

Droit des personnes concernées

Les patients peuvent s'opposer auprès de l'établissement de santé à la transmission de leur e-mail et à la participation à cette enquête. Les patients qui reçoivent le questionnaire peuvent se désinscrire de la plateforme sécurisée et supprimer leur adresse e-mail en cliquant sur un lien dédié. Lorsque le patient est mineur, le titulaire de l'autorité parentale qui réceptionne le questionnaire doit informer l'autre titulaire de l'autorité parentale de la mise en œuvre de ce traitement de données.

Vous disposez, sauf motifs de refus prévus par le RGPD pour certains de ces droits, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement de vos données, et ce dans un délai de 12 semaines à compter de la collecte de vos données. Vous

disposez également du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

L'exercice de ces droits se fait auprès du Délégué à la protection des données (DPO) de la Haute Autorité de Santé :

- par email à l'adresse suivante : dpo@has-sante.fr
- par courrier en écrivant à l'adresse suivante : HAS – Délégué à la protection des données, 5 avenue du Stade de France, 93218 La Plaine St Denis Cedex.

En cas de non-respect de leurs droits, les patients peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).

HAS/DAQSS/EVOQSS - CNIL 3/3 Juillet 2024
Protection des données personnelles



Notice d'information collective à destination des patients Recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins à partir du dossier patient et du PMSI.

Madame, Monsieur,

Vous séjournerez dans un établissement de santé. Cet établissement recueille les informations médicales nécessaires à la constitution de votre dossier médical. Les données à caractère personnel vous concernant, telles que présentées dans votre dossier médical hospitalier, sont susceptibles d'être traitées par la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre du dispositif de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS). Dans ce dispositif, la sélection des dossiers hospitaliers pour le calcul des indicateurs est menée de manière aléatoire par les établissements de santé pour le compte de la HAS.

Personnes concernées par le dispositif

Le traitement de données concerne les personnes ayant fait l'objet d'un séjour hospitalier et dont le dossier médical hospitalier a été tiré au sort pour le calcul d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins par la HAS.

Nature des données collectées ou susceptibles d'être collectées

Les données collectées ne sont jamais nominatives, c'est-à-dire qu'elles ne contiennent pas d'informations permettant de vous identifier explicitement telles que votre nom, votre prénom ou votre adresse. Les données sont collectées à partir du programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI) et de votre dossier médical tel que conservé par l'établissement au sein duquel vous séjournerez. Les données à caractère personnel vous concernant, qui sont collectées et traitées les suivantes : votre âge, votre sexe, la durée de votre séjour et la date de votre sortie, ainsi que les données relatives à la qualité de votre prise en charge durant le séjour hospitalier.

Finalités du traitement de vos données à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de ce dispositif sont destinées au calcul des indicateurs, aux fins d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au sein des établissements de santé. Sauf opposition de votre part, vos données pourront faire l'objet d'une réutilisation ultérieure pour des projets de recherche autorisés par la HAS dans le domaine de la santé.

Base légale du traitement de vos données à caractère personnel

En vertu de l'article L. 161-37, 5° du code de la sécurité sociale, la HAS est chargée de « participer au développement de l'évaluation de la qualité de la prise en charge sanitaire de la population par le système de santé ». Aux fins d'assurer cette mission, la HAS développe et mesure des indicateurs de qualité et de sécurité des soins. L'article 6(1) du Règlement général sur la protection des données (RGPD)¹ fonde également ce traitement, dans la mesure où ce traitement s'inscrit dans l'exécution des missions d'intérêt public de la HAS.

Responsable du traitement de vos données à caractère personnel

La HAS est responsable du traitement des données à caractère personnel collectées dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins. L'agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) héberge les données collectées en qualité de sous-traitant de la HAS.

¹ Règlement (UE) 2016/679 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).

HAS/DAQSS/SEVOQSS - CNIL 3/3 Décembre 2024
Protection des données personnelles

Destinataires de vos données à caractère personnel

Les données à caractère personnel vous concernant sont destinées uniquement aux agents de la HAS en charge du calcul des indicateurs de qualité et de sécurité des soins et aux agents de l'ATIH en charge de l'hébergement des données.

Durée de conservation des données

Les données personnelles collectées pour ces indicateurs sont conservées pendant une durée de 4 ans à la HAS en base active.

Publication des résultats

L'article L. 6144-1 du code de la santé publique soutient l'intérêt de ce dispositif : « l'établissement de santé met à la disposition du public les résultats, publiés chaque année, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins dans des conditions définies par arrêté du ministre chargé de la santé. » Les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont calculés à partir de l'ensemble des dossiers sélectionnés. Les résultats sont disponibles sur le site internet de la HAS, dans QualiScope : https://www.has-sante.fr/jcms/c_172555

Vos droits pour la protection de vos données à caractère personnel

En application du 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 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (loi « Informatique et Libertés ») modifiée, vous disposez, sauf motif de refus prévu par le RGPD des droits suivants :

- Droit d'accès à vos données ;
- Droit de rectification ;
- Droit de limitation du traitement ;
- Droit à l'effacement de vos données ;
- Droit d'opposition ;
- Le droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

Au cours de votre séjour hospitalier ou avant la fin de l'année de votre séjour, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel pour le calcul des indicateurs auprès de l'établissement de santé.

L'exercice de vos droits sur vos données à caractère personnel, tels que votre droit d'accès ou droit d'opposition, se fait auprès du délégué à la protection des données de l'établissement de santé où vous avez été hospitalisé.

Si vous estimez que vos droits concernant le traitement de vos données n'ont pas été respectés, il vous est possible d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle : la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) (lien : <https://www.cnil.fr/fr/notifier-une-violation-de-donnees-personnelles>).

HAS/DAQSS/SEVOQSS - CNIL 3/3
Protection des données personnelles

Décembre 2024

*Has : Haute Autorité de santé
Autorité publique indépendante à caractère scientifique, la HAS vise à développer la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social, au bénéfice des personnes. Elle travaille aux côtés des pouvoirs publics dont elle éclaire la décision, avec les professionnels pour optimiser leurs pratiques et organisations, et au bénéfice des usagers dont elle renforce la capacité à faire leurs choix. Elle a été créée par la loi du 13 Août 2004 relative à l'Assurance maladie*

Notice d'information à destination des patients séjournant au CRF concernant le traitement de données mise en œuvre dans le cadre de la démarche qualité et gestion des risques associés aux soins



Protection des données personnelles

Le CRF Saint Vincent de Paul recueille les informations médicales nécessaires à la constitution de votre dossier médical. Les données à caractère personnel vous concernant, telles que présentées dans votre dossier médical, sont susceptibles d'être traitées dans le cadre du dispositif de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins et autres audits. Dans tous les cas, la sélection des dossiers hospitaliers est menée de manière aléatoire par le CRF Saint Vincent de Paul.

Nature des données collectées

Les données collectées peuvent être nominative (nom, prénom et date de naissance). Elles sont collectées à partir du programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI) ou de votre dossier médical tel que conservé. Les données à caractère personnel vous concernant, qui sont collectées et traitées sont les suivantes : votre âge, votre sexe, la durée de votre séjour et la date de votre sortie, ainsi que tout autres données relatives à la qualité de votre prise en charge durant le séjour hospitalier.

Finalités du traitement de vos données à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de ce dispositif sont destinées au calcul des indicateurs, aux fins d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au CRF Saint Vincent de Paul.

Base légale du traitement de vos données à caractère personnel

En vertu de l'article L6113-1 du code de la santé public « Afin de dispenser des soins de qualité, les établissements de santé, publics ou privés, sont tenus de disposer des moyens adéquats et de procéder à l'évaluation de leur activité » La base légale du traitement s'inscrit donc dans l'intérêt légitime du CRF SAINT VINCENT DE PAUL (conformément à l'article 6 du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Responsable du traitement de vos données à caractère personnel

La direction du CRF Saint Vincent de Paul est responsable du traitement des données à caractère personnel collectées dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins. Le prestataire de dossier patient informatisé (Evolucare) héberge les données collectées en qualité de sous-traitant du CRF Saint Vincent de Paul.

Destinataires de vos données à caractère personnel

Les données à caractère personnel vous concernant sont destinées uniquement aux agents du CRF en charge du calcul des indicateurs de qualité et de sécurité des soins et aux agents d'Evolucare en charge de l'hébergement des données.

Durée de conservation des données

Les données personnelles collectées pour ces indicateurs sont conservées pendant une durée de 30 ans.

Intérêt du recueil et du traitement des résultats

La HAS soutient l'intérêt de ce dispositif : Objectif 2.4 du manuel de certification des établissements de santé « Les équipes évaluent leurs pratiques notamment au regard du suivi des résultats cliniques de leur patientèle ». Les résultats des indicateurs et audits sont destinés à une publication interne : seuls les professionnels du CRF Saint Vincent de Paul et les experts visiteurs de la HAS y ont accès. Les bilans des audits et indicateurs sont toujours anonymisés.

Vos droits pour la protection de vos données à caractère personnel

En application du 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 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (loi « Informatique et libertés ») modifiée, vous disposez, sauf motif de refus prévu par le RGPD des droits suivants :

- Droit d'accès à vos données ;
- Droit de rectification ;
- Droit de limitation du traitement ;
- Droit à l'effacement de vos données ;
- Droit d'opposition ;
- Le droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

Au cours de votre séjour hospitalier, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel pour le calcul des indicateurs auprès du CRF Saint Vincent de Paul.

Si vous souhaitez exercer votre droit d'accès concernant ses données à caractère personnel utilisées par le CRF Saint Vincent de Paul, vous pourrez nous contacter. Quelle que soit la correction demandée, le CRF Saint Vincent de Paul procédera à l'effacement des données concernées de l'audit ou de l'indicateur concerné.

Pour exercer vos droits (dont votre droit d'opposition), vous pouvez contacter le délégué à la protection des données

- à l'adresse suivante : 58 Avenue du Médipôle – CS 23023 - 38300 Bourgoin Jallieu CEDEX)
- par mail dpo@crf-bourgoin.com

Si vous estimez que vos droits concernant le traitement de vos données n'ont pas été respectés, il vous est possible d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle : la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) (<https://www.cnil.fr/fr/notifier-une-violation-de-donnees-personnelles>)