

## CONTRAT DE SERVICE *ViaPatient Hôpitaux de Charente*

*ViaPatient Hôpitaux de Charente* est un service proposé aux patients des Etablissements Hospitaliers du GHT de la Charente pour faciliter votre suivi médical. *ViaPatient Hôpitaux de Charente* fait partie des portails *ViaPatient* développés et conçus par les Hospices Civils de Lyon pour une communauté d'établissements et de réseaux de professionnels partenaires.

- **Article 1 : objet du présent contrat**

Le présent contrat a pour but de définir les modalités d'utilisation du site web sécurisé *ViaPatient Hôpitaux de Charente* (<https://viapatient-hopitauxdecharente-prod.gh16.fr>) et de l'application mobile ci-après nommé « *ViaPatient Hôpitaux de Charente* » par le patient ou son représentant légal et le *CH Angoulême*, responsables du traitement *ViaPatient Hôpitaux de Charente*.

- **Article 2 : inscription**

L'inscription à *ViaPatient* est réservée aux patients venus au moins une fois dans un Etablissement Hospitalier du GHT de la Charente. Elle peut s'effectuer de deux façons :

1. Le patient ou son représentant légal s'inscrit en ligne, via la page « Créer un compte ». Un « IPP » lui sera demandé.
2. Le patient ou son représentant légal demande son inscription à un professionnel du *Centre Hospitalier* lors de sa venue dans une unité de soins.

- **Article 3 : désinscription**

La désinscription au service est possible à tout moment, dans le menu « Mon compte » de *ViaPatient Hôpitaux de Charente*

- **Article 4 : finalité du service**

*ViaPatient Hôpitaux de Charente* a pour but de permettre au patient ou à son représentant légal à gérer *ViaPatient Hôpitaux de Charente*, pour lui ci-après nommé « l'utilisateur » :

**4.1 De recevoir des informations personnelles liées à sa prise en charge** transmises par les professionnels des Etablissements Hospitaliers de la Charente dans son espace personnel sécurisé *ViaPatient Hôpitaux de Charente*, ci-après appelé « espace de suivi personnel » : rendez-vous, messages, rappels, documentations liées à son parcours de soins. La réception de ces informations personnelles est automatique dès que le patient est inscrit. Toutefois, la nature et la quantité des informations transmises varient d'un patient à l'autre, selon sa pathologie et les services de soins dans lesquels il est suivi. Les équipes informatiques *ViaPatient Hôpitaux de Charente* ne sont pas responsables du contenu de ces informations.

**Les résultats des examens de biologie médicale** sont transmis également au médecin prescripteur. Lui seul pourra aider le patient à les interpréter correctement en tenant compte de son historique de soins. Certains résultats peuvent nécessiter d'être vérifiés, aboutissant à un délai d'obtention plus long qu'initialement prévu. Dans certains cas particuliers comme cela est demandé par la législation, les résultats ne sont transmis qu'au médecin prescripteur.

**4.2 D'effectuer des démarches administratives** auprès du *ViaPatient Hôpitaux de Charente* : prendre ou annuler ses rendez-vous. Les démarches proposées et les délais de traitement des demandes dépendent des services. S'il ne souhaite pas utiliser ces démarches en ligne, l'utilisateur pourra utiliser les moyens « traditionnels » : appel des services par téléphone.

**4.4-3 De déposer des informations utiles à ses démarches ou à son suivi** dans son espace : contacts médicaux, documents médicaux ou administratifs scannés.

**Avertissement** : l'espace *ViaPatient Hôpitaux de Charente* ne constitue pas le dossier patient tel que défini à l'article R. 1112-1 du Code de la santé publique. C'est un outil de recueil d'informations pour l'amélioration de la prise en charge. **L'espace *ViaPatient Hôpitaux de Charente* n'est pas non plus un outil de télé-diagnostic et ne se substitue en aucun cas à la relation privilégiée médecin-patient soignant-soigné.**

Tout signe clinique transmis via *ViaPatient Hôpitaux de Charente* aux *Etablissements Hospitaliers de la Charente* donnera lieu à un accusé de réception dans *ViaPatient Hôpitaux de Charente*. En cas d'absence de cet accusé de réception dans un délai raisonnable, le patient devra contacter rapidement son médecin traitant ou son médecin spécialiste de son Etablissement Hospitalier de la Charente.

***ViaPatient Hôpitaux de Charente* ne peut être utilisé dans un contexte d'urgence. En cas d'urgence, appelez le 15.**

- **Article 5 : gratuité du service**

*ViaPatient Hôpitaux de Charente* est gratuit.

- **Article 6 : accès à l'espace *ViaPatient Hôpitaux de Charente***

Les accès à vos informations sont sécurisés et tracés dans le journal de *ViaPatient Hôpitaux de Charente* auxquelles vous avez accès à tout moment à travers *ViaPatient Hôpitaux de Charente* dans l'onglet « Mon Compte » /Rubrique « Mes carnets ».

- **Article 7 : utilisation des informations de *ViaPatient Hôpitaux de Charente***

Les données de *ViaPatient Hôpitaux de Charente* sont couvertes par le secret médical.

- Les équipes techniques de *ViaPatient Hôpitaux de Charente* n'y ont pas accès, sauf informations utiles à l'inscription : email, téléphone, date d'inscription, historique des connexions.
- Les soignants et secrétaires médicales qui prennent en charge le patient à l'hôpital ont accès aux informations suivantes saisies dans *ViaPatient Hôpitaux de Charente* : coordonnées, consentements et oppositions, formulaires de suivi et leurs pièces jointes, demandes de rendez-vous ou d'annulation et leurs pièces jointes.
- Les autres informations déposées par l'utilisateur dans son espace *ViaPatient Hôpitaux de Charente* ne sont visibles que par lui. Il pourra par contre s'en servir pour compléter un formulaire ou une demande transmise aux *Etablissements Hospitaliers de la Charente* afin de les partager aux professionnels.
- Le *ViaPatient Hôpitaux de Charente* ne vend, ni ne loue, ni ne cède les informations de *ViaPatient Hôpitaux de Charente*.
- Le *ViaPatient Hôpitaux de Charente* peut utiliser les informations de connexion à *ViaPatient Hôpitaux de Charente*, après anonymisation, pour effectuer des statistiques à des fins d'évaluation et d'amélioration de *ViaPatient Hôpitaux de Charente*.

- **Article 7bis : utilisation des cookies**

Les cookies sont des petits fichiers créés par un site web sur le poste de travail de ses utilisateurs pour mémoriser des informations sur la navigation de l'utilisateur dans le site et s'en servir lors de ses prochaines visites.

*ViaPatient Hôpitaux de Charente* utilise des « cookies » exclusivement pour la connexion de l'utilisateur à son compte personnel :

- Un cookie de sécurité est créé à la connexion, après saisie du code à usage unique. Il permet de maintenir la session de l'utilisateur active et de sécuriser cette connexion. Ce cookie est détruit à la déconnexion et à la fermeture du navigateur. Si l'utilisateur n'accepte aucun cookie, il ne pourra pas se connecter à son compte personnel mais uniquement utiliser les fonctionnalités disponibles sans compte.
- Un cookie sert à mémoriser le choix de l'utilisateur concernant la vocalisation du clavier numérique du mot de passe. Cela permet à la vocalisation de rester active d'une utilisation à l'autre sur le même poste de travail. Ce cookie est conservé sur le poste de travail.
- Un cookie permet de mémoriser la page vers laquelle l'utilisateur souhaitait se rendre après sa connexion. Ce cookie est détruit après usage.
- Aucune autre utilisation de cookies n'est réalisée par *ViaPatient Hôpitaux de Charente*.

- **Article 8 : sécurité et confidentialité des données**

*ViaPatient Hôpitaux de Charente* applique les recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) pour les applications de santé en réseaux, notamment en matière de sécurisation des accès et de gestion des mots de passe. Tous les échanges de données avec le serveur *ViaPatient Hôpitaux de Charente* sont cryptés.

Les données de *ViaPatient Hôpitaux de Charente* sont anonymisées par cryptage des noms et e-mails en base de données. Les mots de passe sont hashés (non décryptables).

*ViaPatient Hôpitaux de Charente* respecte le règlement européen pour la protection des données personnelles (RGPD). Une analyse de risque sur l'impact de *ViaPatient Hôpitaux de Charente* sur les données personnelles (AIPD) a été réalisée en lien avec l'officier de protection des données personnelles (DPO) des HCL.

*ViaPatient Hôpitaux de Charente* est homologué conformément aux prescriptions définies par le Référentiel Général de Sécurité (RGS) depuis juin 2014.

Le développement du logiciel *ViaPatient* dont est issu *ViaPatient Hôpitaux de Charente* est certifié Qualité Hôpital Numérique (QHN) depuis décembre 2021.

- **Article 9 : hébergement et restitution des données *ViaPatient Hôpitaux de Charente***

Les données de *ViaPatient Hôpitaux de Charente* sont hébergées par [les Hospices Civils de Lyon], sur une plateforme agréée pour l'hébergement des données de santé (HDS). L'hébergeur [HCL/*NomDuCH*] garantit la confidentialité, la disponibilité et la sauvegarde des données de *ViaPatient Hôpitaux de Charente* conformément à la législation relative à l'hébergement de données de santé. Le patient ou son représentant légal peut à tout moment demander la restitution de ses données stockées dans *ViaPatient Hôpitaux de Charente* par courrier à : Direction Relations avec les Usagers Centre Hospitalier d'Angoulême Rond point de Girac CS 55015 Saint Michel 16959 Angoulême cedex 9.

- **Article 10 : droit d'accès aux informations**

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, l'utilisateur *ViaPatient Hôpitaux de Charente* possède un droit d'accès, de rectification et d'opposition concernant les informations enregistrées sur lui dans *ViaPatient Hôpitaux de Charente*. Ce droit s'exerce auprès du responsable du traitement *ViaPatient Hôpitaux de Charente* : Direction Relations avec les Usagers Centre Hospitalier d'Angoulême Rond point de Girac CS 55015 Saint Michel 16959 Angoulême cedex 9.

- **Article 11 : engagements et consentements des usagers**

En s'inscrivant à *ViaPatient Hôpitaux de Charente*, le patient ou son représentant légal accepte de recevoir des documents et informations personnelles liées à sa prise en charge transmis par les professionnels des Etablissements Hospitaliers de la Charente dans son espace *ViaPatient Hôpitaux de Charente*, comme indiqué à l'article 4.1.

S'il saisit des informations dans *ViaPatient Hôpitaux de Charente*, l'utilisateur accepte qu'elles soient utilisées comme indiqué aux articles 7 et 7 bis.

Les autres fonctionnalités décrites à l'article 4 sont à la disposition de l'utilisateur, sans obligation d'utilisation.

- **Article 12 : durée du contrat**

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée sauf en cas de patient mineur auquel cas il prend fin automatiquement à la majorité de l'enfant. Le patient ou son représentant légal peut mettre fin au présent contrat à tout moment en suivant la procédure prévue à l'article 3.

- **Article 13 : aide en ligne**

En cas de difficulté dans l'utilisation de *ViaPatient Hôpitaux de Charente*, l'utilisateur peut consulter les notices d'utilisation publiées dans la page « Documentation » et les réponses aux questions fréquentes publiées dans la page « FAQ ». Il peut également contacter un conseiller informatique via la page « Contactez-nous » (pour des questions informatiques uniquement : en cas de problème médical, contactez directement le service de soins). Les liens vers les pages « Documentation », « FAQ » et « Contactez-nous » sont visibles en bas de toutes les pages du portail.

- **Article 14 : application mobile**

L'application *ViaPatient Hôpitaux de Charente* mobile est disponible sur les stores Apple et Android. L'utilisateur doit être inscrit à *ViaPatient Hôpitaux de Charente* pour pouvoir l'utiliser. L'application permet un accès rapide aux fonctionnalités principales du site *ViaPatient Hôpitaux de Charente*. Le lien « Continuer vers le site *ViaPatient Hôpitaux de Charente* » permet d'accéder aux autres fonctionnalités de *ViaPatient Hôpitaux de Charente* sans avoir à saisir à nouveau son mot de passe et son code à usage unique.

Ne rien inscrire dans ce cadre