

ViaPatient est un service proposé aux usagers de services de santé de la région Auvergne-Rhône-Alpes pour faciliter leurs formalités administratives et sécuriser les échanges avec les professionnels.

Article 1 : objet du présent contrat

Le présent contrat a pour but de définir les modalités d'utilisation : du site web sécurisé ViaPatient (<https://ViaPatient.sante-ra.fr>) ci-après nommé « ViaPatient » par le patient ou son représentant légal ou sa personne de confiance et le GCS SARA, responsable du traitement ViaPatient.

Article 2 : inscription

L'inscription à ViaPatient s'effectue à la demande du patient ou de son représentant légal par le biais d'un professionnel de santé qui enregistre son inscription. Le patient ou son représentant légal accepte le présent contrat lors de sa première connexion.

En cas d'impossibilité pour le patient majeur d'accéder/utiliser le service ainsi proposé, il pourra s'il le souhaite autoriser par écrit lors de son inscription, ou plus tard, un utilisateur qu'il connaît et en qui il a toute confiance, à gérer son espace ViaPatient (cf. document « Autorisation d'un utilisateur à gérer ViaPatient »). Le patient pourra avoir connaissance à tout moment des accès réalisés par l'utilisateur autorisé grâce à un journal tel que prévu à l'article 6 du présent contrat.. Le patient pourra à tout moment révoquer cette autorisation et désigner un autre utilisateur s'il le souhaite.

Article 3 : désinscription

La désinscription du service par le patient ou son représentant légal est possible à tout moment, dans l'onglet « Mon compte » de ViaPatient rubrique « se désinscrire », ou par l'envoi d'un courrier d'un courriel à : assistance@sante-ra.fr. Le patient pourra alors demander la restitution de toutes ses données ViaPatient, comme décrit à l'article 9.

Article 4 : finalité du service

ViaPatient permet au patient ou à son représentant légal ou à sa personne de confiance autorisée à gérer ViaPatient, ci-après nommé « l'utilisateur » :

- De visualiser, dans l'espace de suivi privé du patient, des courriers ou documentations transmis par des professionnels et structures de santé : comptes rendus, lettres de sorties, guides pratiques...
- D'échanger avec les professionnels ou les structures qui prennent en charge le patient, via des questionnaires de « télé-suivi » ou une messagerie sécurisée.

Avertissement : l'espace de suivi ViaPatient 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 de suivi ViaPatient 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 (comme décrit à l'article 6) à un médecin donnera lieu à un accusé de réception dans ViaPatient. 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 l'hôpital. **ViaPatient ne peut être utilisé dans un contexte d'urgence. En cas d'urgence, appelez le 15.**

Article 5 : gratuité du service

ViaPatient est gratuit.

Article 6 : accès aux informations de ViaPatient par les professionnels de santé qui participent à la prise en charge du patient

Seul l'utilisateur peut choisir de partager des données de l'espace de suivi du patient avec l'équipe de soins de l'hôpital qui le prend en charge. Ainsi, la fonction « courrier » permet d'envoyer ponctuellement certains documents (résultat, compte-rendu) ou de poser une question à un professionnel de l'hôpital qui participe à sa prise en charge ; et l'abonnement à des « télé-suivis » permet de partager une ou plusieurs pages spécifiques de l'espace de suivi avec un service de l'hôpital qui suit le patient (suivi mémoire, suivi urologie, suivi douleur,...). Ces partages sont révocables à tout moment par l'utilisateur. Les accès aux informations du patient sont sécurisés et tracés dans le journal de ViaPatient auquel l'utilisateur a accès à tout moment à travers ViaPatient.

Article 7 : utilisation des informations de ViaPatient par le GCS SARA

Les données de ViaPatient sont couvertes par le secret médical. Les équipes techniques de ViaPatient n'y ont pas accès en dehors des informations administratives utiles à l'inscription. Les équipes techniques n'ont pas accès aux mots de passes qui sont cryptés.

Le GCS SARA peut utiliser les informations de ViaPatient pour effectuer des statistiques d'usage du service uniquement sur les données anonymisées dans l'objectif d'améliorer le service rendu aux utilisateurs de ViaPatient.

Article 8 : sécurité et confidentialité des données

ViaPatient applique les recommandations de la 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 sont cryptés. Les données contenues dans ViaPatient sont des données médicales et à ce titre l'hôpital recommande aux usagers de ViaPatient la plus grande vigilance pour la conservation de leur carte, adressée au patient ou à son représentant légal ou à sa personne de confiance par courrier, et de leurs codes d'accès au service créés lors de leur inscription.

Les données de ViaPatient sont anonymisées par cryptage des noms et e-mails en base de données.

Article 9 : hébergement et restitution des données ViaPatient

Les données de ViaPatient sont hébergées par les Hospices Civils de Lyon sur une plateforme agréée pour l'hébergement des données de santé. L'hébergeur HCL garantit la confidentialité, la disponibilité et la sauvegarde des données de ViaPatient 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 par courriel à dpd@sante-ara.fr ou par courrier à M. le Délégué à la Protection des Données personnelles, GCS SARA, 24 allée Evariste Galois 63170 Aubière.

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 possède un droit d'accès, de rectification et d'opposition concernant les informations enregistrées sur lui dans ViaPatient.
Le GCS SARA a désigné un Délégué à la Protection des Données personnelles (ci-après le "DPD") auprès de la CNIL, pour témoigner de son engagement en faveur du respect de la vie privée et des droits sur les Données personnelles.
Ce droit s'exerce auprès du responsable du traitement par courriel en écrivant à dpd@sante-ara.fr ou par courrier à M. le Délégué à la Protection des Données personnelles, GCS SARA, 24 allée Evariste Galois 63170 Aubière.

Article 11 : engagements des usagers

Les usagers de ViaPatient s'engagent à utiliser les fonctions de ViaPatient conformément à l'usage prévu pour ces fonctions.
Toute utilisation illicite de ce service ou pouvant nuire au bon fonctionnement de ViaPatient ou à ses utilisateurs sera sanctionnée par la suppression du compte d'accès de l'utilisateur concerné.

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 ou sa personne de confiance peut mettre fin au présent contrat à tout moment en suivant la procédure prévue à l'article 3.