

Information générale relative à la protection des données à caractère personnel du patient

Pour une prise en charge optimale de votre santé, le CHNWL collecte auprès de ses patients hospitalisés ou en consultation des données à caractère personnel qui sont protégées par les lois belges et européennes touchant à la protection des données à caractère personnel.

Le CHNWL entend vous fournir des informations claires et précises concernant le traitement¹ de vos données à caractère personnel, le fondement juridique de ce traitement, vos droits et la procédure à mettre en œuvre en cas de violation des données. L'objectif est de vous fournir l'assurance que la protection et la gestion de vos données se fera de manière adéquate et responsable dans le respect des dispositions légales en vigueur et spécifiquement du RGPD².

Soumis au secret professionnel et au respect du droit à la protection des données, le CHNWL et tous ces collaborateurs directs ou indirects accordent une grande importance à la sécurité et à la confidentialité du traitement de vos données à caractère personnel, car le respect de votre vie privée est un des fondements importants de la confiance que vous nous accordez.

Quelles sont les données à caractère personnel traitées ?

Le CHNWL a l'obligation de tenir et de gérer un **dossier patient** complet à votre nom (conformément à la loi sur les hôpitaux) afin d'assurer votre prise en charge médicale et infirmière, la continuité des soins et le suivi administratif, social, financier.

Le dossier patient est composé de plusieurs éléments :

- Les données d'identification et de signalétique (nom, prénom, NISS, coordonnées de contacts et de mandataires, photo, affiliation aux organismes assureurs, ...)
- Les informations (para-)médicales et autres caractéristiques personnelles (caractéristiques physiques (âge, genre, taille, poids, groupe sanguin,...), habitudes de vies, antécédents familiaux et personnels, les données de consultations et hospitalisations antérieures, historique des pathologies, liste des problèmes tels que les allergies, ...)
- Les résultats des examens cliniques, radiologiques, biologiques, fonctionnels et histopathologiques ;
- L'intégration de Bilans, protocoles, résultats d'examens extérieurs
- Les avis, anamnèses, notes d'observation des médecins, des infirmières et autres professionnels de santé; les rapports pluridisciplinaires ;
- Les demandes d'avis, d'interventions et d'examens complémentaires (tant internes qu'externes)
- Les diagnostics provisoires et définitifs ;

¹ La notion de traitement couvre les modalités de collecte, d'enregistrement, de conservation, de rectification, d'effacement, d'accès et de diffusion des données à caractère personnel relatives aux patients, dont les données médicales, sociales, administratives.

² 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.

- La programmation et la réalisation des traitements mis en œuvre : plan médicamenteux, de soins et d'actes techniques ; en cas d'intervention chirurgicale, le protocole opératoire et le protocole d'anesthésie ;
- L'évolution de la maladie ; Les rapports d'entrée et de sortie ;
- Le suivi des Prescriptions (yc la prescription électronique recip-e)
- Les informations socio-administratives (gestion des rendez-vous, de la planification des épisodes de soins (admission, transfert, sortie), gestion des accompagnants, contact et échange avec les établissements de revalidation, autorités CPAS)
- Les informations de bien-être et de suivi spirituel
- Les informations administratives et financières (facturation, courriers et documents échangés avec le patient, organismes tels que mutuelles et/ou les assureurs, ...).

Les informations peuvent être soit manuscrites et numérisées, encodées ou enregistrées numériquement soit de nature photographique ou audio-visuelle.

Qui est responsable de vos données à caractère personnel ?

Le CHNWL est juridiquement responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Afin de répondre à ses obligations, le CHNWL s'engage à mettre en œuvre une **politique** et des **mesures de sécurité** appropriées en matière de protection des données.

Dans certains cas, une autre entité sera conjointement responsable avec le CHNWL du traitement de vos données personnelles. Tel est notamment le cas pour l'école d'enseignement spécial de type V pour les enfants hospitalisés implantée sur le site, pour les institutions partenaires réalisant à notre demande des prestations de renvois ou d'actes (biologie, radiologie,...) ou demande de second avis. Le CHNWL travaille ainsi en réseau de santé et de soins avec les Cliniques universitaires Saint-Luc, l'Hôpital Saint-Pierre d'Ottignies.

Qui traite et accède vos données à caractère personnel ?

Dans le cadre de leur mission, les collaborateurs sont appelés à devoir accéder à de l'information. Toutefois, selon le principe de minimalisation et de moindre privilège, ils sont limités « au nécessaire et suffisant ». Le CHNWL a veillé à la mise en œuvre d'une matrice d'accès, pour organiser l'accès à l'information et éviter tout abus. L'accès est basé sur le lien thérapeutique (personnel appelé à vous prendre en charge) ou sur des besoins d'exécution de missions. Tout collaborateur est soumis au secret et/ou à un engagement de confidentialité.

- Pour votre prise en charge médicale, soignant et social, votre dossier est susceptible d'être accédé par les membres de l'équipe pluridisciplinaire (Care-team) qui est spécifiquement en lien thérapeutique avec vous. Cette Care-team est composée de médecins, pharmaciens, infirmiers, diététiciens, aide-soignant, éducateur, kinésithérapeutes, psychomotriciens, ergothérapeutes, logopèdes, psychologues cliniciens, assistants sociaux ainsi que de personnel en formation (assistant, élève infirmière, stagiaire assistant social,...).
- Pour le suivi administratif et financier, les assistants sociaux et du personnel administratif (secrétaire, archiviste,...) attachés à l'administration ou aux unités de soins assurent la gestion du courrier et de vos données socio-administratives et financières, le reporting interne ou légal ainsi que le suivi qualité;
- Pour un suivi de bien-être et de soutien, votre identité et données de bien-être sont susceptibles d'être communiqué oralement au collaborateur auxiliaire (bénévoles,

brancardiers, coiffeurs, esthéticiennes...) qui vous offrent leur aide ou à l'accompagnateur spirituel dont vous sollicitez la rencontre.

- Pour des raisons techniques, le personnel informatique est amené à gérer et à sécuriser le système d'information. Dans le cadre des interventions spécifiques et documentées, il pourrait devoir prendre connaissance de certaines informations vous concernant.

Il est à noter que spécifiquement, les données médicales à caractère personnel sont traitées sous la surveillance et la responsabilité du Directeur Médical, les données infirmières sous la surveillance et la responsabilité du Directeur Infirmier.

Comme mentionné précédemment, le CHNWL peut également faire appel à des sous-traitants dans le cadre de traitements décentralisés de données. Ceux-ci sont soumis à la confidentialité et agissent sur instruction et au bénéfice du CHNWL. Les sous-traitants ont un lien contractuel avec l'Institution qui a veillé à ce que les garanties appropriées soient en place quant à la protection des données à caractère personnel. Le CHNWL fait notamment appel à un hébergeur pour tout ou partie de son système d'information.

Sont en outre susceptibles de se voir communiquer des informations

- le Patient concerné dans le respect des dispositions de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient ;
- les professionnels de santé en lien thérapeutique avec le Patient ou désignés par le Patient pour les données concernées ;
- les dispensateurs de soins externes, dans le cadre de la continuité des soins ;
- les organismes assureurs affiliés à l'INAMI, pour les données concernées ;
- l'INAMI ;
- le SPF Santé publique ;
- s'il y a lieu, et dans les cas définis par la loi, les autorités judiciaires ou instances administratives;
- les autres instances habilitées par la loi (par exemple pour le don d'organes) ;
- à la demande du Patient, après information et consentement explicite de ce dernier, toute personne autorisée ;

A quelles fins vos données à caractère personnel sont-elles traitées ?

1) Prise en charge et suivi du patient

La finalité principale est la collecte et la gestion d'informations dans le cadre de la prise en charge thérapeutique, des soins et du suivi administratif, financier et social des patients.

De manière plus précise, les traitements de données à caractère personnel permettent, au bénéfice des patients et accompagnants éventuels :

- La prise en charge médicale et paramédicale ;
- La gestion médicotechnique (pharmacie, laboratoire, imagerie, anesthésie,...)
- La prise en charge administrative (gestion des rendez-vous, consultation, séjour, admission aux urgences...) et financière (facturation, échanges avec les organismes assureurs, gestion du contentieux et du recouvrement, ...)
- La prise en charge sociale (accompagnement, suivi du dossier social, recherche de et transfert vers une structure d'aval, traitement des plaintes, médiation...);

- L'évaluation de la qualité des soins, gestion des ressources et contrôle des activités hospitalières, gestion des événements indésirables ;
- La tenue de registres médico-légaux ;
- La gestion technique, logistique et informatique ;
- La gestion de l'environnement (caméras, gestion des visiteurs, contrôle d'accès, dispositifs de sécurité...) ;
- L'échange au travers du réseau de soins coordonnés (par exemple le « Réseau Santé Wallon » - avec le consentement préalable du patient ou de son représentant) ;
- Les échanges avec les organes assureurs et les mutuelles ;
- La tenue des registres officiels.

2) *Mission d'enseignement et de recherche*

Vos données au préalable anonymisées ou pseudonymisées peuvent être utilisées afin d'être exploitées dans des travaux et publications universitaires à des fins d'enseignement et de recherche.

3) *Communication et information*

Vos données personnelles de contact électronique et coordonnées postales peuvent être utilisées par l'Institution et ses partenaires afin de leur permettre de vous envoyer des courriers électroniques ou papier ayant pour objectif de vous informer par le biais de newsletters sur l'amélioration de la formation des professionnels de la santé, les investissements dans les technologies novatrices et la recherche clinique. Ces newsletters vous invitent également à participer de façon active à la promotion de ces améliorations. A tout moment, vous pouvez vous désinscrire pour cesser ces envois.

Des données à caractère personnel autres que celles nécessaires aux fins énoncées ne seront en aucun cas traitées et ces données à caractère personnel ne seront pas traitées d'une manière qui soit incompatible avec ces objectifs.

Sur quels fondements juridiques traitons-nous vos données ?

Vos données personnelles sont traitées dans le strict respect 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 : Règlement général sur la protection des données (« le RGPD ») ainsi que du point III, 9^oquater de l'annexe à l'A.R. du 23 octobre 1964 portant fixation des normes auxquelles les hôpitaux et leurs services doivent répondre.

Le CHNWL ne traite vos données personnelles que lorsqu'elles sont nécessaires :

- aux fins de la médecine préventive, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale ou de la gestion de nos systèmes et services de soins de santé (établissement de diagnostics, prescriptions de médicaments...);
- à la sauvegarde de vos intérêts vitaux (admission aux urgences...);
- à l'exécution d'un contrat (facturation des prestations...);
- à l'exécution d'une mission d'intérêt public dans le domaine de la santé (tenue de registres médico-légaux...);

- à des fins de recherches scientifiques, archivistiques et statistiques ;
- en vue de remplir nos obligations légales (lois relatives aux hôpitaux, à l'assurance obligatoire couvrant les soins de santé, aux droits du patient, à l'installation des caméras de surveillance...)
- en vue de garantir les intérêts légitimes de l'hôpital (gestion technique, logistique et informatique ...)

Si le traitement des données à caractère personnel ne peut se baser sur l'un de ces fondements, le traitement ne pourra être effectué que moyennant votre consentement.

Quels sont vos droits ?

L'objectif, conformément à la législation, est de vous assurer l'exercice d'un meilleur contrôle sur les données à caractère personnel qui sont traitées.

Droit	Explication
Information	<p>C'est l'objet du présent document, lequel vous informe sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identité de celui qui traite les données à caractère personnel ; - La/les raison(s) pour laquelle/lesquelles chaque traitement est effectué ; - Les destinataires des données (suivant les besoins : organismes assureurs, pharmaciens, professionnels de santé participant à la prise en charge à domicile et autres transferts vers des autorités compétentes) ; - Les transferts de données vers l'étranger (par exemple dans le cas où vous disposez d'un médecin à l'étranger auquel il faut transmettre des informations) ; - Les catégories de données traitées ; - La durée de conservation des données (spécifiquement le dossier médical doit être conservé min. 30 ans après le dernier contact avec l'institution et le sera au max. 50 ans Loi Qualité des Soins) ; - Dans certains cas, le droit à la portabilité de certaines données ; - Le droit d'introduire une éventuelle réclamation auprès de l'autorité de contrôle. <p>En cas de requête complémentaire à ce sujet, le CHNWL veillera à répondre à votre demande dans un délai de maximum 1 mois avec possibilité de prolonger ce délai de 2 mois en fonction de la complexité de la demande. Le CHNWL ne peut exiger un paiement contre la fourniture des informations sauf s'il est prouvé que les demandes sont abusives.</p>
Accès	<p>Vous avez le droit de prendre connaissance et éventuellement de demander une copie de vos données personnelles traitées. La consultation par un patient de son dossier médical est toutefois soumise à une restriction importante. En vertu de la loi sur les droits des patients, un patient jouit d'un droit à une consultation directe de son dossier, sauf des notes personnelles du prestataire de soins, des données relatives aux tiers et de celles pour lesquelles le prestataire de soins invoque l'exception thérapeutique. Par ailleurs, en ce qui concerne la consultation de données récemment ajoutées, l'exercice du droit à la consultation peut être repoussé de 15 jours au maximum</p>

	<p>à compter de la date d'ajout afin de donner au médecin l'opportunité de discuter d'abord de ces données directement avec le patient.</p> <p>Il est également possible d'obtenir la liste de toutes les personnes qui ont consulté vos informations au sein de l'institution et au travers du réseau coordonné de santé en s'adressant au service médiation.</p>
<i>Rectification</i>	<p>Si certains types de données (telles les données d'identification) sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez demander à les compléter ou les rectifier. Cette demande peut être introduite auprès du service médiation ou auprès du médecin responsable.</p>
<i>Effacement</i>	<p>Il est possible pour vous de demander la suppression de certaines données. Toutefois, légalement, le CHNWL a l'obligation légale de conserver votre dossier médical et les informations qui s'y trouvent au minimum pour une durée de 30 années à dater de votre dernier contact.</p> <p>Toute demande d'effacement sera analysée avec le médecin responsable.</p>
<i>Limitation du traitement</i>	<p>Dans certains cas spécifiques, vos données vont être bloquées (conservées uniquement) en attendant que les circonstances qui ont provoqué la limitation soient résolues :</p> <ul style="list-style-type: none">• Vous contestez l'exactitude des données et le CHNWL a besoin de temps pour procéder à leur vérification• Vous demandez une certaine limitation de leur utilisation• Vous vous opposez au traitement
<i>Opposition</i>	<p>Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection et de profilage (par exemple l'envoi de newsletters). Dans le cas d'espèce, le CHNWL n'effectue pas ce type de traitement.</p>
<i>Portabilité</i>	<p>Vous pouvez demander de recevoir toutes les données fournies par vous-même au CHNWL (dans un format structuré, lisible par une machine et couramment utilisé) et de les transférer ou les faire transférer directement lorsque cela est techniquement possible dans une autre institution.</p> <p>Dans ce cadre, le CHNWL privilégie le transfert du dossier médical par le biais du Réseau Santé Wallon qui permet l'échange électronique de documents médicaux entre prestataires de soins intervenant pour la même personne concernée à condition qu'un lien thérapeutique soit établi.</p>

Quelles sont les modalités encadrant le traitement des données ?

Les membres du personnel du CHNWL et collaborateurs externes ont accepté le règlement de confidentialité, par lequel ils s'engagent notamment à respecter le cadre légal et déontologique y afférant. Dans le cadre de leurs missions, ils peuvent accéder en tout ou partie à votre dossier, selon leurs profils métiers, au moyen de connexions sécurisées. Le dispositif se compose notamment d'une identification individuelle et d'une traçabilité nominative, mécanismes qui ont vocation à les responsabiliser devant leurs actions.

Les données sont stockées pour la majorité dans le centre de données de l'hôpital universitaire Saint-Luc (appliquant au mieux les recommandations HIPAA et la norme ISO27000) et en interne (avec les mesures de sécurité adéquates). Si des données devaient être hébergées, cela vous sera spécifiquement mentionné.

Dans le traitement des données, le CHNWL veille à appliquer le niveau adéquat en matière de protection des données, en se référant aux bonnes pratiques et en respectant les normes minimales imposées au secteur hospitalier.

Le dossier médical et son contenu doit être conservé au nom du CHNWL au minimum 30 ans après le dernier contact avec le patient³. S'il présente des caractéristiques pour l'intérêt scientifique, le dossier peut être conservé à des fins d'archives historiques. En dehors de cette circonstance et au-delà de cette limite, les données seront supprimées.

Pour les autres catégories de données, la durée de conservation de vos données personnelles, est de :

- 20 ans pour les recherches cliniques ;
- 10 ans pour les données de facturation (après paiement) ;
- 1 an pour les données de médiation (dossier clôturé) ;
- 1 mois pour les images caméra (délai prolongé en cas de preuve d'infraction).

Lorsque la période de conservation a expiré, vos données personnelles seront supprimées dans un délai d'un an, sauf si la conservation de vos données est requise par la loi ou répond à un motif d'intérêt général (conservation nécessaire d'un point de vue médical ou nécessaire pour la défense des intérêts légitimes du CHNWL).

Comment sont gérées les éventuelles violations de vos données ?

Il est toujours possible que des données personnelles traitées tombent dans de mauvaises mains à la suite d'une erreur de manipulation, d'une cyber-attaque, d'un vol de support, etc.

Toute personne constatant une violation, une fuite ou perte de données à caractère personnel est invitée à en avertir le CHNWL (ainsi que son délégué à la protection des données) le plus rapidement possible, en fournissant un maximum d'informations (faits, circonstances, ...).

Le CHNWL fera le nécessaire pour notifier la violation en question à l'Autorité de Contrôle dans les 72 heures après en avoir pris connaissance, à moins que la violation ne présente pas un risque élevé pour les droits et libertés du patient. Lorsque la violation présente un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées, ces dernières seront immédiatement informées du risque, des faits et des mesures prises pour remédier ou atténuer le risque ou la violation.

Pour plus d'informations sur la protection de vos données personnelles

Toute personne concernée peut prendre contact avec le **délégué à la protection des données (DPO)** désigné au sein du CHNWL à l'adresse : dpo@chnwl.be.

Le DPO est chargé d'informer et de conseiller le CHNWL dans le cadre de sa mission de mise en œuvre du règlement susmentionné. Il contrôle également le respect des dispositions légales relatives à la protection de vos données.

Le DPO coopère avec l'Autorité de Contrôle nationale et agit de manière indépendante.

³ Art. 1 §3 de l'Arrêté Royal du 3 mai 1999 déterminant les conditions générales minimales auxquelles le dossier médical, visé à l'article 15 de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, doit répondre.