

# Fiche 5.

## La prise de rendez-vous

### **Check-list des bonnes pratiques à respecter :**

- Même si je décide de faire appel à un prestataire de service pour la gestion de mes rendez-vous professionnels, je reste responsable du traitement des données de mes patients ;
- Je limite les informations collectées et enregistrées par le prestataire de service et conserve les données le temps nécessaire à la prise de rendez-vous ;
- Je veille à ce que les motifs de consultation ne soient renseignés que lorsqu'ils sont strictement nécessaires à la préparation d'un examen ;
- Je prends toutes les précautions nécessaires pour veiller à l'intégrité, à la confidentialité et à la sécurité des données ;
- J'informe mes patients et m'assure du respect de leurs droits ;
- Je tiens un registre des activités de traitement à jour ;
- Je conclus avec le prestataire un contrat de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD.

Pour une meilleure gestion de vos rendez-vous professionnels, vous avez peut-être décidé de faire appel à un **service de permanence téléphonique** ou encore à **une plateforme de prise de rendez-vous en ligne**, avec possibilité d'y accéder 24h/24 et avec éventuellement un rappel automatique des rendez-vous par SMS ou email.

Ce **prestataire de service - tiers** à votre organisation - va être amené à collecter, à enregistrer et à utiliser une **série d'informations** sur vos patients, en particulier leurs identités et coordonnées personnelles ainsi que les éventuels motifs de consultation.



L'ensemble de ces informations collectées via un secrétariat téléphonique ou une plateforme en ligne donne **une indication assez précise de l'état de santé de votre patient**. En effet, la simple connaissance d'une consultation régulière chez un spécialiste (ex : un cardiologue, un oncologue, un gynécologue) peut donner une indication suffisante sur l'état de santé de votre patient.

## Qui est « responsable de traitement » des données ?

Que la prise de rendez-vous soit assurée par votre cabinet ou par un prestataire de service tiers, **vous restez responsable du traitement des données de vos patients**.

Le **prestataire de service - tiers** à votre cabinet - est lui considéré comme  **votre sous-traitant**. Il traite des données personnelles conformément à vos instructions.

Pour rappel, votre secrétaire médical qui organise, en autre, vos rendez-vous, n'est pas considéré votre sous-traitant.

- ★ *Voyez à ce sujet la fiche pratique n°4 « Les contrats de sous-traitance »*

## Quelles sont vos obligations ?

En tant que responsable de traitement, vos obligations restent identiques à celles qui sont détaillées dans la *Fiche n° 2 « Le dossier patient »*.

Vous devez notamment veiller à :

- Enregistrer uniquement les données qui sont strictement nécessaires pour la prise d'un rendez-vous ;
- Faire une utilisation légitime des informations collectées et enregistrées sur l'état de santé de vos patients ;
- Conserver les données pour le temps nécessaire à la prise de rendez-vous ;
- Limiter les accès aux données ;
- Sécuriser l'agenda des rendez-vous et son contenu ;
- Inscrire les différentes activités de traitement de données dans le registre ;

- Notifier à l’Autorité de Protection des Données (APD) les fuites de données.

#### Plusieurs remarques :

- ✓ **Si la consultation ne nécessite pas de particularités** (ex : préparation à un examen particulier ou réservation d’outils spécifiques comme la commande d’un vaccin ou la location d’un appareil connecté), **les motifs de la consultation ne doivent pas être renseignés**. Seules les données qui sont strictement nécessaires à la consultation peuvent être demandées et enregistrées.
- ✓ **L’enregistrement éventuel des conversations téléphoniques ne peut être réalisé qu’en cas de nécessité reconnue** et doit être **proportionné** aux objectifs poursuivis.
- ✓ Contrairement aux dossiers médicaux qui ont une durée de conservation assez longue (30 ans), **les données relatives à la prise de rendez-vous doivent être supprimées lorsqu’elles ne sont plus nécessaires**. Il n’existe *a priori* pas de délai déterminé pour la suppression des données de vos patients. Cette durée doit donc être pensée selon les spécificités de votre activité professionnelle tout en sachant que les dates des examens et consultations de spécialistes sont de toute manière renseignées dans vos dossiers patients. Une durée d’**un an** semble être raisonnable.
- ✓ **Les droits du patient qui prend rendez-vous par le biais d’une plateforme en ligne restent identiques** et doivent continuer à être assurés par vous-même de la même façon que pour la tenue de vos dossiers patients. Une information spécifique doit également leur être délivrée.
- ✓ Le recours à de tels services en ligne ne peut avoir pour effet, dans le chef des professionnels de la santé, de contrevenir aux **règles déontologiques**. Vous devez en effet veiller au **respect du secret médical**.

### **Quelles sont les obligations du prestataire de service tiers ?**

Le prestataire de service tiers, qu’il vous propose une plateforme de prise de rendez-vous en ligne ou une permanence téléphonique, agit pour votre compte et est dès lors considéré comme  **votre sous-traitant**.

Cela étant, il doit être guidé par la volonté de protéger au mieux les données d’identification et de santé de vos patients collectées lors de la prise de rendez-vous. Il doit notamment s’engager à n’utiliser les données de vos patients que pour le strict accomplissement de ses missions et à rendre facilement accessible **une politique de protection des données à caractère personnel** par laquelle il s’engage à respecter la législation en matière de protection des données à caractère personnel.

Afin d'obtenir la garantie que le service proposé pour la prise de rendez-vous soit conforme à la législation, vous devez, conformément l'article 28 du RGPD, formaliser vos relations avec ce prestataire via la conclusion d'un **contrat de sous-traitance**.

Ce contrat doit notamment mentionner que le prestataire de service doit<sup>1</sup> :

- Traiter les données que sur base de vos instructions ;
- Mettre en place des mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer l'intégrité, la confidentialité et la sécurité des données (signature d'engagements de confidentialité par le personnel, antivirus à jour, chiffrement des données, accès aux seules personnes légitimement autorisées, etc.) ;
- Ne pas recruter de sous-traitant sans votre autorisation écrite préalable ;
- Coopérer avec vous pour le respect de vos obligations notamment lorsque des patients ont des demandes concernant l'exercice de leurs droits ;
- Garantir le respect de vos obligations en matière de notification et de communication de violations de données, d'analyse d'impact et de consultation préalable relative à la protection des données.
- Supprimer ou renvoyer l'ensemble des données à caractère personnel à l'issue du contrat ;
- Mettre à votre disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect des exigences du RGPD et pour collaborer dans le cadre d'audits.

## Pouvez-vous être sanctionné ?

En cas de non-respect de la réglementation dans le cadre de la prise de rendez-vous par téléphone ou via une plateforme en ligne, vous vous exposez aux mêmes sanctions que celles applicables dans le cadre de la bonne tenue de vos dossiers patients.

Ainsi, si vous ne respectez pas les exigences applicables à la prise de rendez-vous, vous pouvez faire l'objet d'une **sanction administrative** de l'APD, voire d'une **sanction pénale**<sup>2</sup>.

Pour e-santéwallonie,  
Emeraude Camberlin, Juriste.

---

<sup>1</sup> Article 28 du RGPD.

<sup>2</sup> Article 83 du RGPD : En fonction de la gravité du non-respect de la réglementation, des amendes administratives allant jusqu'à 20 millions d'euros ou 4% du chiffre d'affaires annuel. Quant aux peines pénales maximales, elles sont, pour une personne physique, de 5 ans d'emprisonnement et de 300.000 d'euros d'amende et, pour une personne morale, de 1,5 millions d'euros d'amende.