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 développement algorithmique.

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

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. Le fichier déposé sur la plateforme e-Satis (e-Satis établissement) par l'établissement de santé sera conservé pendant 15 semaines après son dépôt.

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 leur e-mail et de participer 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. Lorsque le patient fait l'objet d'une mesure de protection, son représentant légal devra être informé 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).