

Conditions Générale d'Utilisation de la plateforme Optim'Care

Patients

PREAMBULE

Optim'Care développe une plateforme internet Optim'Care intégrant plusieurs solutions de e-santé pour les Patients transplantés et les Professionnels impliqués dans leur suivi.

La Plateforme intègre en particulier une solution de Télésurveillance (ci-après « Solution ») qui a pour objet de permettre à un Professionnel médical d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un Patient et, le cas échéant, de prendre des décisions relatives à la prise en charge de ce Patient. Cette solution inclut si nécessaire la mise à disposition de tensiomètres et balances connectés (ci-après « Matériel médical connecté »).

La relation entre le Professionnel de santé du Patient /Etablissement et la plateforme Optim'Care

Optim'Care est une société française spécialisée dans le développement de services et de solutions e-santé pour une prise en charge optimisée des Patients transplantés.

Afin procéder à la mise en œuvre du traitement de ces données, le Professionnel de santé initiant la télésurveillance fait appel à Optim'Care, une plateforme de télémedecine, qui fournit les outils technologiques indispensables à la bonne dispensation de l'acte de télémedecine. Optim'Care est le sous-traitant de votre Professionnel de santé/hôpital au regard des définitions du RGPD.

Les relations entre ces deux acteurs intervenant dans le traitement de vos données personnelles sont dûment contractualisées conformément à la réglementation, incluant notamment les obligations de sécurité, de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité de vos données personnelles.

Définition

« Application Patient » : désigne l'interface de la Solution dédiée au Patient pour communiquer les données de suivi à son Professionnel de santé, revoir du contenu pédagogique et avoir à disposition des outils pratiques pour son suivi.

« Site Professionnel » : désigne l'interface de la Solution dédiée au Professionnel de santé.

« Ordonnance » : désigne le document sur lequel le médecin note sa prescription médicale établie au cours de la Télésurveillance. Une ordonnance est un document médical qui doit être daté et signé par le prescripteur.

« Patient » : désigne la personne ayant effectivement été prise en charge par un Professionnel.

« Professionnel(s) » : désigne le (ou les) Professionnel(s) de santé de l'Etablissement utilisant la Solution.

« Télésurveillance » : désigne l'acte médical qui a pour objet de permettre à un Professionnel d'interpréter à distance des données nécessaires au suivi du médical du Patient et le cas échéant, de prendre des décisions relatives à sa prise en charge.

Article 1 - Objet

La présente convention a pour objet de définir les conditions générales d'utilisation (ci-après « CGU ») de la Solution de Télésurveillance proposée par Optim'Care et en particulier les conditions et modalités d'accès à la Solution par les Professionnels et les Patients, ainsi que les droits et obligations respectifs de chaque Partie.

Les présentes CGU sont disponibles sur le Site Professionnel de la Solution.

Article 2 – Conditions et modalités d'accès

2.A MODALITE D'ACCES ET D'UTILISATION PATIENTS

La demande de création d'un compte Patient se fait lors de l'initiation du Patient à la Télésurveillance par le Professionnel via son Site Professionnel.

L'information et le consentement du Patient est de la responsabilité de l'Etablissement dans lequel exerce le Professionnel initiant la Télésurveillance et du Professionnel lui-même.

Toute demande de création de compte Patient est présumée effectuée par le Professionnel et l'exactitude des informations renseignées permettant la création de compte Patient est de la responsabilité de celui-ci.

Le Professionnel remet une brochure d'information sur l'installation et le fonctionnement de l'application fournie par Optim'Care.

Chaque Patient bénéficie d'une interface personnelle sur l'Application Patient et est seul responsable de l'usage qui en est fait.

Toute connexion à l'Application Patient est présumée avoir été faite par le Patient lui-même.

A ce titre, il est responsable de toute action effectuée par l'intermédiaire de son Application Patient.

En cas d'atteinte à l'utilisation de son Application Patient, d'utilisation frauduleuse de ses identifiants ou de suspicion d'une utilisation frauduleuse, le Patient doit contacter Optim'Care dans les plus brefs délais. Les informations concernant la personne à contacter sont mentionnées dans l'Application Patient et dans le guide utilisateur fourni aux Patients.

Article 3- RESPONSABILITES CONCERNANT LA TELESURVEILLANCE

3.1 Acte de Télésurveillance et d'accompagnement thérapeutique

L'Etablissement dans lequel exerce le Professionnel initialisant la télésurveillance reste responsable des activités de Télésurveillance et d'accompagnement thérapeutique ainsi que des conditions d'exercice de chaque Professionnel.

Optim'Care n'est pas responsable de l'exécution, de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des actes de Télésurveillance et d'accompagnement thérapeutique conduits par le Professionnel et n'exerce aucun contrôle sur ceux-ci et n'intervient aucunement dans la relation entre le Patient et le Professionnel.

En cas de litige concernant l'acte, le Patient doit s'adresser directement au Professionnel, seul responsable à cet égard, de toute réclamation.

La Télésurveillance ne prend pas en charge les situations d'urgence, ce dont est expressément informé le Patient lors de l'initiation et lors de sa connexion à la Solution.

3.2 Utilisation de la Plateforme et responsabilités

Le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans un système informatique, d'entraver ou de fausser le fonctionnement d'un tel système, d'introduire ou de modifier frauduleusement des données dans un système informatique constituent des délits passibles de sanctions pénales.

Toute décision prise à partir des informations ou de l'utilisation de la Solution engage uniquement son auteur, Optim'Care n'est en aucun cas responsable de ces décisions, de façon directe ou indirecte, ni des dommages, directs ou indirects, qui en découleraient. Optim'Care se dégage également de toute responsabilité découlant de la transmission d'informations ou de données identifiées comme confidentielles à un tiers.

Optim'Care s'engage à fournir un environnement de sécurité adéquat dans l'utilisation de la Solution et des services fournis. La Solution est ainsi protégée avec une connexion « https ».

Optim'Care n'est pas responsable des dommages causés aux Patients eux-mêmes, à des tiers et/ou à l'équipement des Patients du fait de sa connexion ou de son utilisation de la Solution, les Patients renoncent à toute action contre Optim'Care de ce fait.

Le matériel de connexion à la Solution utilisé par chaque Patient est sous son entière responsabilité (ordinateur, logiciels, équipements réseaux, tablettes, téléphones...).

Les Patients s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires et appropriées pour protéger le matériel utilisé et leurs propres données notamment des incidents d'attaques virales. Les Professionnels sont par ailleurs seuls responsables des sites et données qu'ils consultent. Ils sont seuls responsables des éventuelles contaminations par virus circulant sur le réseau internet. Les patients s'engagent à prendre toutes les mesures adéquates et appropriées pour protéger leurs données personnelles et les logiciels d'une telle contamination.

De même, les Patients reconnaissent être responsables de leur accès à internet et des réseaux de communication utilisés (réseau filaire, fibre optique, 4G, 3G etc.) qui seuls induisent la vitesse de connexion sur la Solution. Optim'Care n'a aucune responsabilité sur la vitesse de connexion ou sur les transmissions d'informations effectuées via la Solution.

Optim'Care s'efforce de fournir un accès et une utilisation de la Solution 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf en périodes de maintenance. Optim'Care s'efforce de réaliser ces opérations de maintenance sur des plages horaires spécifiques afin de limiter la gêne occasionnée pour les Professionnels.

Optim'Care ne peut pas être tenu pour responsable des interruptions de fonctionnement de la Solution, ni de leur fréquence, ni de leur durée, et ce pour quelque motif que ce soit.

Article 4- RESPONSABILITES D'OPTIM'CARE

4.1 Principes généraux

Optim'Care s'engage à développer sa Solution conformément aux réglementations en vigueur, notamment celles relatives aux dispositifs médicaux et à la protection des données.

Optim'Care est tenue à une obligation de moyens au titre de l'ensemble de ses obligations, notamment dans son obligation de transmission des informations par les Professionnels aux Patients, d'administration de la Solution et de la conservation des dossiers et données.

Optim'Care ne saurait être tenu responsable pour tout usage non conforme et non prévu par la présente convention notamment :

- Des dommages liés à l'inexécution ou retard dans l'exécution de la Télésurveillance et de l'accompagnement thérapeutique.
- Des dommages liés à une mauvaise utilisation de la Solution.
- Des dommages résultant de virus quelle qu'en soit la forme, de bug(s)
- Des dommages résultant d'une incompatibilité entre la Solution et l'infrastructure du Patient.
- Des dommages résultant d'un problème de connexion à internet ou d'une panne du matériel informatique des Patients.
- Des dommages résultant d'une attaque informatique provenant d'un tiers.

L'Application Patient contient des informations pratiques et validée par les Professionnels de l'Etablissement dans lequel exerce le Professionnel qui initie la Télésurveillance. En ce sens, Optim'Care se dégage de la responsabilité éditoriale notamment quant aux contenus et interprétations des Patients de ces informations.

4.2 Incidents techniques de la Solution

La responsabilité d'Optim'Care ne peut en aucun cas être engagée en cas d'impossibilité temporaire d'accéder à la Solution du fait d'opérations de maintenance technique ou de tout autre problème étranger à Optim'Care.

4.3 Fourniture du Matériel médical connecté et problèmes techniques

Suite à l'initialisation de la Télésurveillance, Optim'Care envoie aux Patients, sous 7 jours ouvrables, le Matériel médical connecté (tensiomètre et/ou balance) demandé par le Professionnel.

La responsabilité d'Optim'Care ne peut être engagée en cas d'envoi tardif du Matériel médical connecté si celui-ci est dû à une indisponibilité du Patient ou à tout évènement indépendant d'Optim'Care empêchant l'expédition du Matériel, notamment en cas de force majeure.

A la réception de la commande, le Patient doit vérifier l'état du colis et si celui-ci est endommagé, le laisser au livreur. Si le Patient accepte le colis, Optim'Care n'est nullement responsable des dommages engendrés par une détérioration du matériel liée à la livraison.

En cas de problème technique du Matériel médical connecté, le Patient contacte Optim'Care dans les plus brefs délais afin de bénéficier du service support et si nécessaire remplacer le Matériel médical.

Les informations concernant la personne à contacter sont mentionnées dans l'Application Patient et dans le guide utilisateur fourni aux Patients.

A la fin de la Télésurveillance, le Patient conserve le Matériel médical mais Optim'Care ne sera aucunement rendu responsable des problèmes techniques éventuels du Matériel médical ou de son usage.

4.4 Support et assistance technique

Optim'Care fournit un service de support technique dans le cadre de l'utilisation de la Solution accessible à l'adresse e-mail suivante : contact@optim-care.com

Optim'Care s'engage à répondre aux demandes de support dans les meilleurs délais compte tenu des heures d'ouverture habituelles de ses bureaux.

ARTICLE 5- PROTECTION DES DONNEES

5.1 Nature et finalités du traitement des données personnelles dans le cadre de la Télésurveillance

Les données personnelles des Patients collectées sont utilisées dans le cadre de la Solution et ne contiennent que la collecte et le traitement des données personnelles strictement nécessaires aux fins des traitements et finalités déterminées.

Le traitement des données est totalement automatisé.

La finalité du traitement des données personnelles des Patients généré par l'utilisation de la Solution est la réalisation de la Télésurveillance et de sa facturation et comprend :

- Prénom, Nom
- Sexe
- Âge
- Adresse email
- Adresse postale
- Identifiants de connexion à la Solution
- Données de santé nécessaires à la Télésurveillance
- NIR (Numéro d'Inscription au Répertoire, plus communément dénommé « numéro de sécurité sociale »).

Optim'Care est responsable de traitement de vos données personnelles dans le cadre de la création de votre compte authentifié

Dans le cadre de la création d'un compte Patient, Optim'Care collecte et traite les données personnelles strictement nécessaires aux fins d'authentification et d'accès à sa Plateforme de façon sécurisée.

Dans le cadre de recherches scientifiques, Optim'Care procèdera à l'anonymisation des données personnelles afin de nourrir sa base de données dans cette unique finalité de recherches. Cette utilisation ultérieure des données est conforme aux règles de licéité du RGPD. Optim'Care s'engage à assurer des techniques d'anonymisation fiables rendant irréversible la ré-identification du Patient.

Optim'Care ne traitera pas les données personnelles des Patients pour des finalités commerciales ou marketing sans avoir obtenu votre consentement préalable de façon libre et éclairée.

Modalités et durée de conservation de vos données personnelles

A. Modalités de conservation

L'hébergement de vos données personnelles traitées par le biais de la plateforme Optim'Care est assuré par un hébergeur de données de santé certifié dont le serveur est situé à Paris. L'hébergeur de données de santé d'Optim'Care est la société Claranet, dont le siège social est situé au 18 rue du Faubourg du Temple, 75011 Paris.

Cet hébergement sécurisé et normé répond aux exigences réglementaires françaises, qui présentent aujourd'hui le plus haut niveau de sécurité exigé en Europe.

B. Durée de conservation

Les données à caractère personnel des Patients ne sont conservées que pendant la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées et dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les données personnelles des Patients seront conservées au maximum 2 ans après la fin de l'acte de télémedecine. Au-delà de cette durée, votre compte sera automatiquement supprimé et toutes les données personnelles concernées seront également supprimées. Toute sauvegarde des données personnelles du Patient fera également l'objet d'une suppression complète et définitive.

5.2- Responsabilité de l'Etablissement et des Professionnels

Le responsable du traitement des données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de la Télésurveillance est l'Etablissement dans lequel exerce le Professionnel ayant initié la Télésurveillance.

Les Professionnels de l'Etablissement sont responsables de l'information et du consentement des Patients sur lesquels reposent le traitement des données à caractère personnel collectées et qui devra être recueilli en amont de son inscription à la Solution, conformément à la Réglementation et notamment à l'article 6,1. a) et à l'article 9, 2. a) 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 personnelles et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »).

Les droits des Patients en matière de protection des données personnelles

Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi qu'au règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 27 avril 2016, sauf en cas de limitation, les droits des Patients sont :

- Droit d'accès : le droit d'être informé et de demander l'accès à vos données personnelles ;
- Droit de rectification : le droit de demander de modifier ou de mettre à jour vos données personnelles lorsqu'elles sont inexacts ou incomplètes ;

- Droit à l'effacement (droit à l'oubli) : le droit de demander de supprimer définitivement les données personnelles traitées pour les finalités décrites dans le présent recueil de consentement ;
- Droit à la limitation du traitement : le droit de demander d'arrêter temporairement ou définitivement le traitement de tout ou partie de vos données personnelles ;
- Droit d'opposition : le droit de refuser à tout moment le traitement de vos données personnelles ;
- Droit à la portabilité des données : le droit de demander une copie des données personnelles en format électronique et le droit de transmettre ces données personnelles pour une utilisation par un service tiers ;
- Droit de ne pas être soumis à la prise de décision automatisée : le droit de ne pas être soumis à une décision basée uniquement sur la prise de décision automatisée, y compris le profilage, dans le cas où la décision aurait un effet juridique sur vous ou produirait un effet significatif similaire.

Pour exercer ces droits, le Patient peut contacter au choix :

- Le Professionnel ayant initié la télésurveillance
- L'Etablissement dans lequel exerce le Professionnel ayant initié la télésurveillance.

En cas de réclamation le Patient peut choisir de saisir l'autorité de contrôle française en charge du respect des règles en matière de protection des données personnelles, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

- - Par courrier : 3 Place du Fontenoy TSA 80715, 75334 Paris, Cedex 07
- - Par internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes/>

Partage et destinataires des données personnelles du Patient

- Les données personnelles du Patient sont partagées avec l'équipe de soin de votre hôpital ou avec le Professionnel de santé ayant initié l'acte de télésurveillance ;
- Le Professionnel de santé ayant initié l'acte de télésurveillance, avec le consentement du Patient, ou le Patient lui-même peut décider de partager ces données avec un Professionnel de santé en dehors de l'équipe de soin.

Le Patient est le seul responsable de la protection de ses identifiants et de la conservation de ses mots de passe en lieu sûr. Optim'Care invite les Patients à prendre les mesures de sécurité nécessaire à cet effet, notamment en procédant systématiquement à une déconnexion après chaque fin d'utilisation de la Solution. Tout accès à la Solution utilisant les identifiants du Patient est réputé avoir été effectué par ses soins. Optim'Care n'est pas responsable des accès frauduleux au compte utilisateur du Patient

En cas d'accès non autorisé à l'application Patient, de perte ou de détournement de ses moyens d'identification, le Professionnel est le seul responsable des conséquences de ce détournement ou de cette perte, si cela n'est pas dû à une carence de sécurité prouvée de la part d'Optim'Care.

A ce titre, le Patient auquel il est rattaché, s'engage à avertir Optim'Care dans les plus brefs délais en indiquant son identité (prénom, nom, type d'utilisateur, adresse email, identifiant utilisé) à l'adresse email suivante : contact@optim-care.com

6 – Contenu publié et propriété intellectuelle

Toutes les marques, photographies, textes, dessins, commentaires, illustrations, images animées ou non, séquences vidéo, sons, ainsi que toutes les applications informatiques et éléments de reproduction utilisés pour faire fonctionner la Solution sont protégés par les lois en vigueur notamment l'article L. 111-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

Les logos, icônes et puces graphiques représentés sur la Solution sont protégés au titre des droits d'auteur et des articles L. 511-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle relatifs à la protection des modèles déposés. Les reproductions, sur un support papier ou informatique, de ladite Solution et des œuvres qui y sont reproduits sont autorisées sous réserve qu'elles soient strictement réservées à un usage personnel excluant tout usage à des fins publicitaires, commerciales ou d'information, et/ou qu'elles soient conformes aux dispositions de l'article L. 122-5 du code de la propriété intellectuelle.

L'ensemble des éléments du contenu de la Solution (textes, images, données, dessins, graphiques, photos et bandes sonores...) et l'ensemble des éléments relatifs à sa forme (choix, plan, disposition des matières, moyens d'accès aux données, organisation des données...) sont la propriété entière et exclusive de Optim'Care ou de ses partenaires. Toute reproduction, représentation, adaptation, utilisation ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, de tout ou partie de la Solution, de tout ou partie des différentes œuvres qui le composent, sans avoir obtenu l'autorisation préalable expresse et écrite de Optim'Care, est strictement interdite et constitue un délit de contrefaçon sanctionné par les articles L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

Par exception, certains contenus (textes, images) sont la propriété de leurs auteurs respectifs.

Les marques présentes sur la Solution et celles des partenaires d'Optim'Care ainsi que les logos figurant sur la Solution sont des marques déposées en France et/ou à l'International sous différentes déclinaisons. Toute reproduction intégrale ou partielle de ces marques ou de ces logos, effectuée à partir des éléments de la Solution sans l'autorisation préalable, expresse et écrite d'Optim'Care, est interdite, au sens de l'article L. 713-2 du code de la propriété intellectuelle. Toute utilisation du contenu de la Solution à des fins illégales fera l'objet de poursuites judiciaires à l'égard des contrevenants.

Les bases de données figurant sur la Solution sont protégées par les articles L. 341-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle. Toute tentative d'accès, extraction ou réutilisation qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu des bases de données sera sanctionnée par les dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Les photographies commerciales décrivant les services fournis ne sont pas contractuelles et n'engagent pas Optim'Care. Elles sont délivrées uniquement à titre indicatif.

7- Force majeure

Optim'Care ne peut pas être tenu responsable des dommages, directs ou indirects, résultant d'événements de force majeure tels que définis à l'article 1218 du code civil.

En cas d'empêchement persistant dû à un événement de force majeure, les relations contractuelles conclues prendront fin conformément aux articles 1351 et 1351-1 du code civil.