

Enquête de satisfaction en continue auprès des patients

Le présent document vise à vous informer sur le traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de l'enquête de satisfaction en continue auprès des patients.

Nous vous prions de lire attentivement la présente notice d'information. En signant le document « consentement éclairé », vous reconnaissez avoir lu et compris le contenu de la présente notice d'information.

1. Responsable du traitement de vos données à caractère personnel

CENTRE NATIONAL DE REEDUCATION FONCTIONNELLE ET DE READAPTATION (ci-après « Centre » ou « Rehazenter »)

1, rue André Vésale

L-2674 Luxembourg

(+352) 2698 – 1

2. Sous-traitant

ILRES S.A. (ci-après « Ilres » ou « sous-traitant »)

46, rue du Cimetière

L-1338 Luxembourg

En tant que sous-traitant, Ilres sera le destinataire des données à caractère personnel visées au point 5. Comme précisé au point 5, dans un premier temps, Ilres ne se fera communiquer que les données nécessaires à la prise de contact avec le participant. Ce n'est que dans un deuxième temps, après l'interview téléphonique, qu'Ilres se fera transmettre les autres données à caractère personnel mentionnées au point 5, permettant la segmentation des résultats.

3. Finalité et base légale du traitement de vos données à caractère personnel

La finalité de l'enquête de satisfaction en continue auprès des patients est de pouvoir réagir rapidement aux insatisfactions et aux suggestions exprimées par le plus grand nombre de patients en tenant compte des valeurs, politiques et stratégies du Centre.

Le traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre d'enquête de satisfaction en continue des patients intervient sur base de votre consentement.

4. Méthode de l'enquête

Notice d'information aux patients Protection des données à caractère personnel

Après avoir obtenu le consentement écrit du participant pour le traitement en question, une case (d'accord / pas d'accord) sera cochée dans le dossier patient informatisé de celui-ci. Ensuite, les données mentionnées au point 5 sont éditées par le service informatique uniquement pour les patients ayant donné leur consentement, identifiable par la case « d'accord / pas d'accord » cochée. Dans un premier temps, que les données permettant de contacter les participants ainsi qu'une information concernant le type de séjour permettant au sous-traitant la création d'un filtre dans la programmation du questionnaire, sont transmises à Ilres mensuellement pour les patients qui sont sortis le mois précédent. Les interviews auront lieu entre 5 et 8 semaines après la sortie du patient. Dans un deuxième temps, après avoir effectué les interviews téléphoniques, Ilres communiquera au Centre l'identité des patients ayant participé au questionnaire téléphonique. Suite à cette information, le Centre transmet la deuxième partie des données au sous-traitant, afin que celui-ci puisse effectuer la segmentation des résultats. La méthode d'analyse appliquée par TNS Ilres est la méthode « NEW TRI*M ».

5. Catégories de données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'enquête de satisfaction en continue auprès des patients

Par la signature du document « consentement éclairé » vous nous autorisez à collecter les informations suivantes de votre dossier médical :

- les données d'identification (nom et prénom) ;
- le sexe ;
- la langue parlée ;
- le numéro de téléphone ;
- la date de sortie ;
- le type de séjour (Hospitalisation / Ambulatoire) ;
- le pays de provenance ;
- l'âge (par tranches de 10 ans) ;
- la nationalité ;
- l'unité d'hospitalisation (U1, U2, U3, appartement thérapeutique) ;
- le médecin référent interne ;
- la date d'entrée ;
- l'information s'il s'agit du premier séjour ;
- le secteur (neurologie ou traumatologie) ;
- le diagnostic de sortie (Code ICD10) ;
- la durée de séjour ;
- le mode de sortie (domicile, hôpital aigu, .moyen séjour, etc.).

Notice d'information aux patients Protection des données à caractère personnel

Cependant, afin de garantir la protection de vos données à caractère personnel, en particulier celles relatives à votre santé, les données citées ci-avant seront transmises à Ilres en deux temps.

Dans un premier temps, que les données nécessaires à la prise de contact et à la programmation du questionnaire seront communiquées à notre sous-traitant, notamment :

- les données d'identification (nom et prénom) ;
- le numéro de téléphone ;
- le sexe ;
- la langue parlée ;
- la date de sortie ;
- le type de séjour (Hospitalisation / Ambulatoire).

Les autres données ne seront transmises au sous-traitant que si vous acceptez de répondre au questionnaire téléphonique.

6. Durée de conservation des données collectées et transmises au sous-traitant

Ilres rendra anonymes les données à caractère personnel transmises par le Rehazenter en exécution du contrat de sous-traitance dès que possible, et au plus tard six mois après leur collecte.

7. Vos droits

A tout moment, vous pouvez signaler auprès du personnel du Rehazenter votre consentement à l'enquête ou au contraire votre retrait.

En vertu du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données vous disposez des droits suivants :

- le droit d'accès à vos données à caractère personnel ;
- le droit à l'effacement de vos données à caractère personnel ;
- le droit de rectification de vos données à caractère personnel ;
- le droit de demander la limitation du traitement de vos données à caractère personnel ;
- le droit de demander la portabilité de vos données afin de les communiquer à un autre responsable du traitement ;
- le droit de retirer votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel ;
- le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle luxembourgeoise, la CNPD, concernant le traitement de vos données à caractère personnel par le Centre.

Notice d'information aux patients Protection des données à caractère personnel

Pour toute question concernant le traitement de vos données à caractère personnel par le Centre dans le cadre de l'enquête de satisfaction en continue auprès des patients ou pour toute demande d'exercice de vos droits précités, veuillez vous adresser à notre Data Protection Officer par e-mail à dpo@rehazenter.lu ou par courrier postale à l'adresse suivante :

CENTRE NATIONAL DE REEDUCATION FONCTIONNELLE ET DE READAPTATION

A l'attention du Data Protection Officer

1, rue André Vésale

L-2674 LUXEMBOURG