

PLATEFORMES
DE PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE
CHARTRE DE CONFIANCE

2018

charte
CONFIANCE

e-RDV

URPS
MÉDECINS LIBÉRAUX
ILE-DE-FRANCE



URPS
MÉDECINS LIBÉRAUX
ILE-DE-FRANCE

Nom de la Plateforme :

.....

Signature du représentant légal :



1 ✓ Préambule

De nombreux médecins et patients utilisent des plateformes proposant des services de rendez-vous en ligne, par Internet ou par application mobile. En tant qu'observatoire de l'usage des technologies, l'URPS Médecins Libéraux Ile-de-France souhaite promouvoir un contexte de confiance dans l'usage des nouveaux outils.

L'utilisation d'une Plateforme de prise de rendez-vous en ligne doit être compatible avec l'ensemble des règles juridiques applicables et s'opérer dans le respect de la déontologie médicale afin de protéger les patients et veiller à garantir les valeurs de l'exercice de la profession de médecin.

2 ✓ Objectif de la charte

L'objectif de la Charte est de contribuer à la mise en place d'un contexte de confiance entre les plateformes, les médecins et les patients. Par la signature de la charte de confiance, les plateformes de rendez-vous en ligne s'engagent à respecter les principes de bonnes pratiques.

Ces principes résultent des règles juridiques et éthiques applicables à l'utilisation de technologies dans la relation d'un médecin avec un patient (e-santé) et des obligations de loyauté, de clarté et de transparence des plateformes en ligne. La Charte de confiance ne constitue aucunement une attestation de conformité.

3 ✓ Principes et bonnes pratiques

3.1 La Plateforme s'engage à proposer aux médecins des services permettant de respecter les règles de la déontologie médicale et notamment les principes directeurs adoptés par le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) en matière d'e-santé, et plus largement les règles applicables à l'exercice de l'activité médicale et à la publicité

ainsi qu'au traitement confidentiel des données des patients et médecins.

3.2 La Plateforme s'engage à proposer au médecin un espace de présentation comportant des informations directement communiquées par ce dernier, publiées avec son accord et pouvant faire l'objet d'une mise à jour immédiate. La présentation comporte à mini-

Nom de la Plateforme :

.....

Signature du représentant légal :



ma : la spécialité et les titres reconnus, le mode d'exercice et les établissements de santé déclarés dans lesquels intervient le médecin, l'adresse d'exercice et les modalités d'accès au cabinet, la situation du médecin vis-à-vis des organismes de protection sociale. Les coordonnées indiquées pour joindre le médecin doivent être celles qui ont été communiquées par ce dernier dans le cadre de son inscription.

3.3 La Plateforme s'engage à ne pas associer un médecin à des contenus à caractère publicitaire, directement ou indirectement, dans son espace de présentation ainsi que dans le cadre des résultats de recherche au sein de l'annuaire du site de rendez-vous.

3.4 La Plateforme s'engage à ne pas permettre le dépôt d'avis de consommateurs pour apprécier l'activité médicale des médecins, de même qu'elle s'engage à ne pas faciliter l'accès à d'éventuels services externes de même nature, ni procéder à leur promotion. La Plateforme s'engage à supprimer immédiatement au sein du site tout éventuel contenu contributif de patients qui irait à l'encontre de cette exigence. La Plateforme s'engage à respecter les exigences de la loi sur la République numérique régissant les avis des consommateurs.

3.5 La Plateforme permet au patient d'accéder facilement à l'annuaire public du Conseil National de l'Ordre des Médecins afin de lui permettre de s'assurer qu'un médecin inscrit sur le site de rendez-vous est en exercice.

3.6 La Plateforme s'engage, au regard de ses obligations d'opérateur de plateforme en ligne, à rendre directement et aisément accessible une rubrique descriptive des modalités de référencement, de déréférencement et de classement du médecin. Elle apporte une vision de l'objectivité et de la neutralité des paramètres, notamment pour les outils de recherche et les annuaires. Il s'agit de préserver la liberté de choix du patient et l'indépendance du médecin. Les outils de recherche et les annuaires doivent respecter les spécialités d'exercice et les compétences définies par le CNOM, sans mise en avant contre rémunération, sans discrimination en fonction des modes d'exercice ou des éventuels contrats passés par la Plateforme notamment avec un établissement de santé ou un groupe de cliniques.

En cas de collecte du motif de consultation pour la prise de rendez-vous, la plate-forme s'engage :

- à proposer une liste de motif de consultation validée par le médecin,
- à ne pas conserver le motif de consultation au-delà d'un délai nécessaire à la prise de rendez-vous,
- à ne pas utiliser les données de motifs de consultation à des fins statistiques et/ou commerciales,
- à garantir une session chiffrée sécurisant le transport des données.

L'annuaire du site doit empêcher toute association, confusion ou substitution d'activités entre médecins ou avec d'autres professionnels. Il différencie les professions médicales, des professions d'auxiliaires médicaux et des autres professions. La spécialité ordinale apparaît en premier et l'orien-

Nom de la Plateforme :

.....

Signature du représentant légal :



tation en second. La requête de la profession « médecin » doit faire apparaître uniquement des médecins enregistrés au CNOM. L'espace de présentation du médecin ainsi que les résultats de recherche comportent un lien d'accès direct à l'annuaire du CNOM.

3.7 La Plateforme s'engage à rendre accessible directement et aisément un

descriptif des sources de financement du site et de ses investisseurs en faisant apparaître les liens capitalistiques et d'intérêts avec toute structure publique ou privée en relation avec le domaine de la santé et du soin, et décrivant le cas échéant les parties prenantes d'un éventuel fonds de financement.

4 ✓ Contractualisation

La Plateforme s'engage à proposer aux médecins lors de la souscription du service de prise de rendez-vous, un contrat, pouvant par exemple prendre la dénomination de conditions générales de services, précisant notamment le périmètre des services proposés, la politique tarifaire et plus généralement le détail des engagements pris par la Plateforme afin de rendre effectifs des

principes et bonnes pratiques. Le contrat indique notamment la durée de l'engagement du médecin ainsi qu'un délai de préavis de résiliation d'un maximum de 30 jours ouvrables, de même que les mesures proposées pour garantir une réversibilité des données au terme du contrat afin de permettre au médecin de choisir librement un autre prestataire.

5 ✓ Protection des données à caractère personnel

La Plateforme s'engage à respecter la réglementation sur la protection des données à caractère personnel résultant de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 et du Règlement européen sur la protection

des données à caractère personnel (RGPD). Elle prend des mesures de protection des données particulières, les données des rendez-vous relevant de l'intimité de la vie privée et étant couvertes par le

Nom de la Plateforme :

.....

Signature du représentant légal :



secret médical pour tout détenteur puisque constituant une part de l'activité médicale. Ces mesures doivent notamment conduire à la minimisation des collectes et traitements de données, à la limitation des durées de conservation, à la sécurisation, et à l'interdiction de toute autre éventuelle utilisation ultérieure des données à caractère personnel. Une information transparente doit être apportée au médecin et au patient pour les informer des traitements des données réalisés de même que doit être recueilli le consentement préalable des utilisateurs à l'occasion de toute éventuelle utilisation de données par la plateforme y com-

pris à des fins d'études et de statistiques sur les pratiques des médecins utilisateurs. La Plateforme doit recourir à des prestataires hébergeurs de données de santé exerçant une activité autorisée. Elle doit permettre au médecin d'exercer facilement les droits reconnus par la réglementation et notamment afin de permettre immédiatement la modification et l'effacement des données à tout moment et la désinscription de l'annuaire en ligne sur simple demande. La Plateforme s'engage à rendre facilement accessible une politique de protection des données à caractère personnel.

6 ✓ Utilisation et publication de la charte

L'utilisation de la Charte s'inscrit dans le cadre d'une démarche préalable d'adhésion de l'opérateur de la Plateforme aux règles de diffusion de la

Charte de confiance et de son logo millésimé accessibles sur le site de l'URPS Médecins Libéraux Ile-de-France : www.urps-med-idf.org

7 ✓ Contact

Le médecin et le patient doivent pouvoir facilement entrer en relation avec la Plateforme quelles qu'en soient les raisons, grâce à la mise à disposition par l'opérateur de la Plateforme d'un numéro de téléphone non surtaxé ou de tout autre mode de communication complémentaire afin de faciliter

les échanges dans l'utilisation des services. Les médecins et les patients peuvent prendre contact avec le site de l'URPS Médecins Libéraux Ile-de-France en se rendant sur le site : www.urps-med-idf.org

Nom de la Plateforme :

.....

Signature du représentant légal :



Plateforme :

Adresse :

Représentée par :

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'URPS médecins libéraux Ile-de-France pour gestion de la liste des plateformes ayant adhéré la Charte de confiance des plateformes de rendez-vous en ligne. Elles sont conservées pendant durée liée à la gestion des adhésions à la Charte et sont destinées Commission nouvelles technologies de l'URPS médecins libéraux Ile-de-France. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : URPS médecins libéraux Ile-de-France, 12 rue cabanis 75014 Paris 01 40 64 14 70

Cachet de la société :

Signature précédée de la mention
«Bon pour accord et acceptation des principes
et bonnes pratiques de la présente»