

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 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.

Base légale

[Article 6](#) (1) du règlement général sur la protection des données – RGPD : le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement.

Article L. 6144-1 du code de la santé publique : « l'établissement de santé met à la disposition du public les résultats, publiés chaque année, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins dans des conditions définies par arrêté du ministre chargé de la santé. »

Nature des données collectées ou susceptibles d'être collectées

L'établissement de santé collecte auprès de ses patients une adresse e-mail. L'établissement dépose les adresses e-mail sur la plateforme sécurisée de l'ATIH ainsi que les données suivantes :

- Sexe
- Date de naissance
- Date d'entrée dans l'établissement
- Date de sortie de l'établissement
- Service ou pôle de l'établissement dans lequel le patient a été hospitalisé

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.

Ce questionnaire ne contient aucune information directement identifiante. Les questions posées permettent de recueillir l'avis du patient sur la qualité de sa prise en charge. A la fin du questionnaire, le patient peut également laisser un commentaire libre au format texte qui est transmis à l'établissement de santé et à la Haute Autorité de Santé.

Cf.

[Questionnaire pour les patients hospitalisés plus de 48h dans un établissement de Médecine, Chirurgie, Obstétrique](#)

[Questionnaire pour les patients hospitalisés pour une chirurgie an ambulatoire](#)

[Questionnaire pour les patients hospitalisés en établissement de Soins de Suite et Réadaptation](#)

Personnes concernées

Le traitement de données concerne les personnes ayant fait l'objet :

- d'un séjour hospitalier de plus de 48h dans un établissement de Médecine, Chirurgie, Obstétrique
- d'un séjour hospitalier pour une chirurgie en ambulatoire
- d'un séjour en soins de suite et réadaptation

Destinataires des données personnelles

Les données personnelles collectées sont destinées à l'établissement de santé dans lequel le patient a été hospitalisé, ainsi qu'aux agents de la HAS en charge du calcul des indicateurs, aux agents de l'ATIH en charge de l'hébergement des données, et enfin au prestataire de la HAS soumis à une obligation de confidentialité.

Durée de conservation des données personnelles

Les adresses e-mail des usagers sont supprimées dès que le délai de 12 semaines pour répondre à l'enquête est dépassé.

Les données personnelles sont conservées pendant une durée de 20 ans.

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 le site internet scope santé : <https://www.scopesante.fr>

Droit des patients

Les patients peuvent refuser de transmettre 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.

Une fois le calcul des indicateurs réalisés, les patients ne peuvent plus exercer leur droit d'opposition, de rectification ou de suppression de leurs données auprès de la HAS : les



données collectées ne permettent pas de retrouver un patient (absence de table de correspondance entre les informations transmises à la HAS et le nom du patient).

En cas de non-respect de leurs droits, les patients peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).