

# Instructions relatives aux demandes de renseignements et de remise de données personnelles



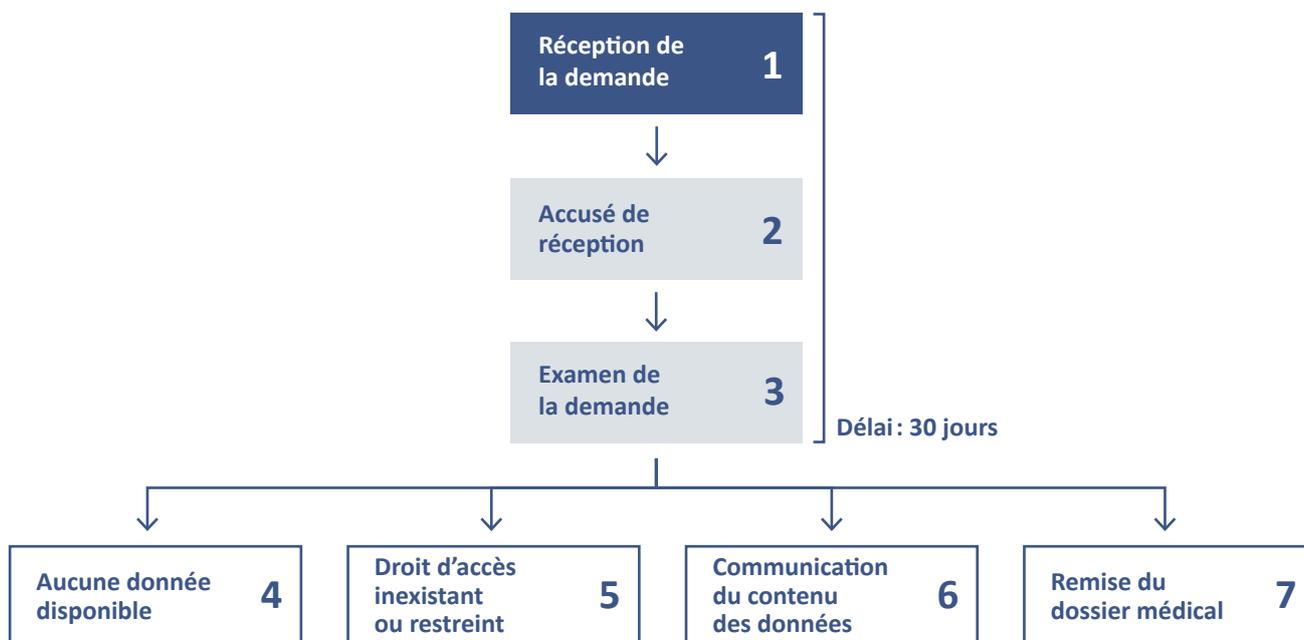
Version du 03/2023

## Contexte

Conformément à la loi sur la protection des données et aux lois cantonales sur la santé, les patientes et les patients ont

- a. d'une part, le droit de **demander** quelles données personnelles les concernant sont traitées
- b. et, d'autre part, le droit de se voir remettre leurs données personnelles (en particulier les données sur la santé).

Les patientes et les patients peuvent demander à leur médecin traitant une copie de tout ou partie de leur dossier médical. Ce droit appartient aux patientes et aux patients capables de discernement, c'est-à-dire qui sont en mesure d'agir avec raison.



## Réception de la demande

1

### Déroulement

#### Réception de la demande d'accès aux données

La demande porte sur le droit d'accéder à ses données personnelles. Les patientes et les patients ont le droit d'accéder aux données les concernant en tant que patiente ou patient.

### Compléments et modèles

« Conformément à l'art. 25 de la loi fédérale du 25 septembre 2020 sur la protection des données (LPD), je vous prie de bien vouloir me renseigner par écrit dans un délai de 30 jours sur les données me concernant. »

*Signature de la patiente ou du patient*

#### Forme et canal de réception de la demande

Il est recommandé d'adresser les demandes par écrit. Il est également possible de mettre un formulaire à disposition sur le site Internet du cabinet médical.

« Madame, Monsieur, nous vous remercions de votre demande de renseignements. Nous vous prions de nous la renvoyer par voie postale en y joignant la copie d'une pièce d'identité signée (carte d'identité ou passeport avec photo) ainsi qu'en indiquant votre adresse privée. »

## Accusé de réception (facultatif)

2

### Déroulement

S'il est possible de répondre à temps à la demande, le délai de 30 jours à compter de la réception de la demande doit être documenté à l'interne et un accusé de réception peut être envoyé.

### Compléments et modèles

« C'est avec plaisir que nous accusons réception de votre demande de renseignements. »

*Votre demande sera examinée dans les plus brefs délais, au plus tard dans le délai légal de 30 jours. »*

S'il apparaît dès la réception de la demande qu'il ne sera pas possible d'y répondre dans le délai légal de 30 jours, il est recommandé d'accuser réception de la demande de la personne requérante et de lui indiquer le délai probable dans lequel elle peut attendre une réponse.

« Nous ne sommes malheureusement pas en mesure d'examiner votre demande dans le délai légal de 30 jours. Elle sera toutefois traitée d'ici au [xx.xx.20xx] au plus tard. Nous vous remercions de votre compréhension ! »

## Déroulement

**Contrôle de l'identité de la personne requérante**

Demande effectuée sur place :

Lorsque la demande est présentée directement sur place, l'identification doit être effectuée au moyen d'un document officiel (p. ex. carte d'identité, passeport). Il est possible de faire une exception pour les patientes et les patients connus du cabinet.

La demande est présentée par écrit :

Lorsque la demande est effectuée par écrit (par e-mail ou par courrier), la remise d'informations implique que la copie d'une pièce d'identité officielle (p. ex. carte d'identité, passeport) ait été transmise. Si la personne requérante n'a pas envoyé de copie ou si les données ne correspondent pas, il est possible de contacter la personne par téléphone. Pour des questions de sécurité, il convient, dans la mesure du possible, d'utiliser pour les contacts téléphoniques les données du système et non celles de l'e-mail ou du courrier. En raison du risque de confusion, il convient de vérifier très précisément l'adresse de l'expéditeur lors de la réponse à un e-mail et de la comparer avec les données du système.

## Compléments et modèles

Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière incontestable, il convient de refuser de donner les renseignements, en indiquant le motif du refus.

Le texte suivant peut être utilisé pour répondre par écrit :

*« Les documents à notre disposition ne nous permettent pas de vous identifier. Par conséquent, les règles en matière de protection des données ne nous autorisent pas à vous renseigner sur le traitement éventuel des données personnelles [vous concernant/concernant la personne sur laquelle porte la demande]. »*

**Aucune donnée disponible**

## 4

## Déroulement

Aucune donnée personnelle concernant la personne requérante n'est traitée. La personne requérante doit en être informée dans le délai imparti. Il est recommandé de conserver la réponse négative pendant un an à des fins de preuve.

## Compléments et modèles

*« En référence à votre demande de renseignements du [xx.xx.xxxx], nous vous informons ne traiter aucune donnée personnelle vous concernant, à l'exception des données que nous avons reçues dans le cadre votre demande. Nous attirons votre attention sur le fait que nous conservons votre demande et les renseignements que nous avons fournis pendant douze mois, à des fins de preuve de la régularité de ces renseignements. »*

## Déroulement

Il est possible de refuser, restreindre ou différer la communication de renseignements lorsque des intérêts prépondérants de tiers s'y opposent. Cela doit être examiné au cas par cas et justifié. La communication des renseignements demandés peut être refusée, restreinte ou différée. La loi sur la protection des données impose à cet effet les conditions suivantes :

- la demande n'émane pas de la personne concernée par les renseignements à communiquer ;
- le secret professionnel interdit de communiquer les renseignements demandés et il n'existe aucun pouvoir de représentation ;
- les intérêts de tiers (p. ex. du personnel ou de prestataires externes) ou les intérêts internes de l'entreprise prévalent sur ceux de la personne concernée ; ou
- la demande de renseignements poursuit un but contraire à la protection des données [1] ou est manifestement motivée par des intentions procédurières [2].

## Compléments et modèles

En présence de l'un des motifs cités ci-contre et d'une demande de renseignements que partiellement satisfaite ou totalement insatisfaite, la personne requérante doit en être informée dans le délai légal de 30 jours, en indiquant le motif.

*« En raison de [indication du motif de refus ou de la restriction], nous ne sommes pas en mesure de satisfaire [l'intégralité/une partie] de votre demande de renseignements concernant le traitement de données personnelles vous concernant. »*

En cas d'ajournement de la demande :

*« En raison de [indication du motif de l'ajournement], nous ne sommes actuellement pas en mesure de satisfaire votre demande de renseignements concernant le traitement de données personnelles vous concernant. Votre demande sera traitée le [xx.xx.20xx] au plus tard. Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension. »*

## Forme de la procuration

Si la demande de renseignements est déposée par un tiers, il convient de vérifier si cette personne dispose d'une procuration valable.

Si la procuration n'indique pas clairement quels renseignements la personne requérante a été autorisée à demander, il convient de consulter la patiente ou le patient concerné.

La procuration de représentation doit être remise par écrit. Il convient de vérifier si la procuration produite contient les indications suivantes :

- nom, prénom et date de naissance de la personne représentante (aux fins d'identification) ;
- nom, prénom et date de naissance de la personne concernée ;
- demande de renseignements portant sur les données personnelles de la personne concernée ou demande de remise de données de la patiente ou du patient, ou de son dossier médical ;
- date et signature de la personne concernée.

En cas de doute, il est recommandé d'exiger une preuve d'identité. La procuration ne doit pas dater de plus de six mois. À défaut, il convient d'exiger une procuration plus récente.

[1] Il y a but contraire à la protection des données par exemple lorsque les renseignements communiqués sont utilisés au détriment d'une personne faisant partie du personnel ou de la patientèle.

[2] Le terme « procédurières » désigne un comportement cherchant le conflit. Tel est par exemple le cas lorsqu'une personne demande des renseignements dans l'intention d'intenter une action en justice contre l'entreprise ou de nuire publiquement à l'image de celle-ci.

## Déroulement

les patientes et les patients ont le droit d'accéder aux données traitées les concernant, qu'il s'agisse de données relatives à leur statut de patiente ou patient, ou de données personnelles. Les renseignements sur lesquels porte l'accès sont :

- les données personnelles, en tant que telles, traitées (p. ex. informations personnelles, données relatives au traitement médical, données de santé, données personnelles collectées dans le cadre d'un contrat de travail, etc.) ;
- la finalité du traitement (p. ex. documentation du traitement, déroulement des affaires courantes, etc.) ;
- le délai de conservation des données personnelles ou, à défaut, les critères pour déterminer la durée de conservation ;
- les informations disponibles sur l'origine des données de la patiente ou du patient, dans la mesure où elles ont été mises à disposition par des tiers (p. ex. données provenant de laboratoires) ;
- le destinataire des données de la patiente ou du patient concerné (p. ex. médecin traitant ou traitante).

## Compléments et modèles

« Nous nous référons à votre demande de renseignements du \_\_\_\_\_ (reçue le \_\_\_\_\_), à laquelle nous répondons comme suit, conformément à l'art. 25 LPD :

1. nous vous confirmons avoir trouvé dans notre fichier \_\_\_\_\_ enregistré sous votre nom. Les documents ont été établis sur la base de \_\_\_\_\_.
2. les données ont été traitées aux fins de \_\_\_\_\_.
3. il s'agit de données relatives à \_\_\_\_\_.
4. catégorie des personnes ayant été impliquées dans la collecte : cabinet médical xy.
5. catégorie des destinataires des données : vous-même, en tant que patiente ou patient, ainsi que les médecins traitants et \_\_\_\_\_.

Nous conservons les données pendant le délai légal de conservation de 20 ans puis les supprimons. »

En principe, la patiente ou le patient a droit à la remise de la copie de son dossier médical.

Les informations concernant d'autres personnes, non pertinentes quant aux faits et dont les intérêts et droits seraient lésés, doivent être effacées ou rendues illisibles avant que la copie du dossier soit remise.

Les informations qui violent les droits et les intérêts de tiers doivent être caviardées pour en empêcher la lecture, par exemple en masquant les endroits pertinents avant d'effectuer la photocopie.

Il convient alors de veiller à ce que l'effacement ou la dissimulation soit définitif, de sorte à rendre impossible toute lecture ultérieure de ces contenus. Un simple surlignage noir dans un fichier PDF ne suffit donc pas, celui-ci pouvant être supprimé.

Lorsque le dossier médical est remis en original, il est recommandé d'en conserver une copie en raison de l'obligation de conservation et à des fins de preuve. Il convient en outre de consulter la loi cantonale sur la santé en vigueur et de vérifier si la remise de l'original est autorisée, et à quelles conditions. Les données relatives à la personne concernée en sa qualité de patiente ou de patient doivent lui être remises, avec son consentement, par la ou le médecin de confiance qu'elle aura désigné.

---

**Forme de la communication des renseignements ou de la remise du dossier médical**

Les renseignements doivent être communiqués de manière à préserver la confidentialité des données, qui peut être garantie via les canaux suivants. Le canal à utiliser doit être défini en accord avec la personne requérante.

Forme de la communication des renseignements ou de la remise:

- Les renseignements sont communiqués, et les données personnelles remises, par un e-mail chiffré adressé aux personnes destinataires autorisées.
- La remise est effectuée en mains propres ou par courrier postal à la personne destinataire autorisée et doit être mentionnée par écrit dans le dossier médical.
- La remise est effectuée en mains propres par un support de données mobile (par ex. CD/DVD, clé USB) remis à la personne destinataire autorisée. En vue de la protection contre les logiciels malveillants, tout support fourni par la personne requérante ne doit être utilisé que s'il a été présenté dans son emballage d'origine ou si l'absence de logiciels malveillants a été vérifiée au préalable de manière sécurisée.

## Remarques complémentaires

### Conservation

La loi sur la protection des données ne prévoit aucune obligation de documentation pour les demandes de renseignements refusées, différées ou restreintes. Il est toutefois recommandé de conserver les documents pendant au moins un an.

Lors de la conservation des documents relatifs aux demandes de renseignements ou à la remise de dossiers médicaux, il convient de veiller au respect des prescriptions en matière de protection des données et en particulier en matière de sécurité des données (voir à ce sujet également la liste de contrôle relative à la conservation).

Il est recommandé de documenter et de conserver au moins les informations suivantes :

- nom et coordonnées de la personne requérante ;
  - date de réception de la demande ;
  - demande ;
  - date de la communication des renseignements ou de la réponse concernant le refus, l'ajournement ou la restriction de la communication ;
  - réponse à la demande (y compris les motifs en cas de refus, d'ajournement ou de restriction) ;
  - mode d'identification, le cas échéant.
-

## Frais

La communication de renseignements, et en particulier la simple copie, l'impression et l'envoi ne doivent engendrer aucuns frais pour la patientèle. La loi sur la protection des données prévoit généralement la gratuité de toute communication de renseignements. Toutefois, des frais à hauteur de 300 francs au maximum peuvent être perçus dans certains cas. Conformément à la loi sur la protection des données, les frais supplémentaires peuvent être facturés à la patientèle dans des cas exceptionnels.

### Déroulement

La patientèle doit donc être informée au préalable de la participation aux frais ou de l'adaptation de la demande, ainsi que des motifs y relatifs, lorsque la remise du dossier médical engendre des frais supplémentaires.

Lorsque la patiente ou le patient ne confirme pas sa participation aux frais ou n'adapte pas sa demande dans un délai de dix jours, la demande est considérée comme retirée.

Lorsque la personne concernée confirme participer aux frais, le délai de réponse de trente jours applicable à la demande de renseignements ne commence à courir qu'à l'expiration du délai de dix jours.

Idéalement, le cabinet médical définit au préalable les cas dans lesquels une participation aux frais peut être demandée.

Le cabinet pourrait par exemple exiger de la personne requérante une participation aux frais dans les cas suivants :

- la charge de travail pour préparer et communiquer les renseignements est particulièrement élevée ou
- la personne requérante demande à nouveau des renseignements sur les mêmes données au cours d'une période de douze mois.

Il est recommandé au cabinet de mettre en place au préalable une procédure simple pour le traitement des demandes de renseignements. Une participation aux frais en raison de procédures complexes ne saurait être justifiée lorsqu'une procédure plus simple aurait été possible. La tenue d'un registre des activités de traitement pourrait par exemple servir d'inventaire et fournir au minimum un aperçu des données personnelles, de la finalité du traitement et de la catégorie des personnes concernées. (Un modèle de registre des activités de traitement peut être consulté ici).

Une fois la demande et l'identité examinées, la personne requérante se voit généralement communiquer gratuitement au moins les informations exigées par la loi.

### Compléments et modèles

*« En raison de [indication du motif], votre demande de renseignements engendre pour nous des frais disproportionnés qui s'élèvent à [XX] francs. À défaut de prendre contact avec nous d'ici le [xx.xx.20xx] au plus tard et de déclarer consentir à la participation aux frais ou de nous communiquer toute adaptation de votre demande, celle-ci sera considérée comme retirée. »*