

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE DE TELECONSULTATION

Service eCONSULT

PREAMBULE :

La Plateforme eSanté a été développée en exécution des articles 60ter et 60quater du Code de la Sécurité Sociale (CSS). Elle est exploitée par l'Agence eSanté pour mettre à disposition des Utilisateurs concernés les différents Services eSanté, incluant le Service eConsult.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation régissent les modalités d'accès et d'utilisation du Service eConsult, et viennent compléter les Conditions Générales d'utilisation de la Plateforme eSanté. Elles font en conséquence partie intégrante des Règles d'Utilisation.

Par l'accès et l'utilisation du Service eConsult, chaque Utilisateur est réputé avoir lu et accepté sans réserve les Conditions Générales d'Utilisation. En conséquence, toute action, comportement et usage de l'Utilisateur se doit d'être conforme à ces Règles d'Utilisation sans exception.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service eConsult peuvent être modifiées à tout moment sur décision de l'Agence eSanté. Il est de ce fait de la responsabilité de l'Utilisateur de prendre régulièrement connaissance des modifications réalisées et de s'y conformer.

Pour rappel, le Service eConsult est mis en place en situation d'urgence afin de diminuer à la fois le risque pour les populations fragiles et le risque d'aiguiller des patients COVID-19 vers des cabinets de médecins.

Objet général :

Le Service eConsult a pour objet la réalisation de téléconsultations médicales.

Le service proposé est de la téléconsultation médicale, avec possibilité de poser un diagnostic, de générer et d'envoyer une série de documents : un mémoire d'honoraire, un certificat d'incapacité de travail, un transfert pour symptômes COVID-19 vers un centre de soins avancé (CSA), des ordonnances de médicaments ou d'analyses de laboratoire médical.

Ces services viennent compléter et aider les professionnels de santé dans leur quotidien.

1. Définition

Agence eSanté : le GIE Agence nationale des informations partagées dans le domaine de la santé telle que définie au sein des Conditions Générales de la Plateforme eSanté ;

Plateforme eSanté : la plateforme nationale d'échange et partage de données de santé développée et exploitée par l'Agence eSanté telle que définie au sein des Conditions Générales de la Plateforme eSanté ;

Service(s) eSanté : tout service électronique mis à disposition des Utilisateurs au sein de la Plateforme eSanté selon la définition de l'article 2 des Conditions Générales de la Plateforme eSanté ;

Service eConsult : le Service eSanté objet des présentes Conditions Générales d'Utilisation défini comme service(s) de mise en relations entre l'Utilisateur et le Professionnel de santé, proposés par le site « <https://econsult.esante.lu> » et défini à l'article 5 des présentes Conditions Générales d'Utilisation ;

Utilisateur(s) : Désigne la personne physique, au sens de patient, majeure ou la personne mineure émancipée de 16 ans conformément aux dispositions du Code civil, recherchant l'un des services proposés via le site « <https://econsult.esante.lu> » ;

Utilisateur(s) Professionnel(s) de santé ou Utilisateur : toute personne physique dument agréementée pour exercer légalement au Luxembourg une profession de santé et autorisée à disposer d'un compte Plateforme eSanté dans les conditions définies au sein des Conditions Générales de la Plateforme eSanté et donc habilitée à délivrer les actes de téléconsultation dans le cadre du service mentionné via le site « <https://econsult.esante.lu> ».

2. Objet

Les présentes dispositions ont pour objet de définir les Conditions Générales d'Utilisation du site « <https://econsult.esante.lu> » et des services qui y sont proposés. Le site « <https://econsult.esante.lu> » propose une offre de services composés d'un service de téléconsultation et d'un agenda pour de la prise de rendez-vous en ligne. Le Service eConsult a pour objet de permettre à un Professionnel de santé de donner une consultation à distance à un Utilisateur Patient, comprenant, si le Professionnel de santé le considère nécessaire, l'émission de prescriptions (médicaments et/ou analyse médicale), du mémoire d'honoraire, du transfert pour symptômes COVID-19 vers un CSA, et éventuellement un certificat d'incapacité de travail. L'utilisateur Patient reconnaît que certaines prescriptions et actes sont exclus du Service eConsult, tel que cela est précisé au sein des présentes.

Les présentes s'appliquent à tous les Utilisateurs du Service eConsult.

Chaque Utilisateur a créé un compte personnel via le site « <https://econsult.esante.lu> », et a consenti au préalable à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel, aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et au partage de ses données de santé avec les Professionnels de santé réalisant les actes de téléconsultation.

L'Utilisateur du Service eConsult reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions et y adhérer sans réserve. Il peut en outre prendre connaissance des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme eSanté qui sont consultables et téléchargeables à tout instant sur le site de l'Agence <http://www.esante.lu/>

3. Documents contractuels

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et la notice d'information-consentement au titre de la collecte et du traitement des données à caractère personnel de l'Utilisateur dans le cadre de la création du compte personnel et au moment du partage de ses données de santé avec les Professionnels de santé réalisant les actes de téléconsultation, constituent l'ensemble des dispositions contractuelles encadrant l'utilisation dudit Service eConsult.

4. Entrée en vigueur – Durée

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation entrent en vigueur sans réserve au jour de l'acceptation, via des clics activés au sein de la page web sécurisée de création d'un compte personnel et de la notice d'information-consentement au titre de la collecte et du traitement de données de santé à caractère personnel de l'Utilisateur et du partage des données de santé avec les Professionnels de santé délivrant les actes de téléconsultation.

L'acceptation des présentes emporte acceptation des règles d'accès au Service eConsult de façon générale.

5. Description des services fournis au sein du Service eConsult

Les services proposés permettent une mise en relation avec des Professionnels de santé dûment agréementés pour exercer légalement au Luxembourg une profession de santé et autorisés à disposer d'un compte Plateforme eSanté dans les conditions définies au sein des Conditions Générales de la Plateforme eSanté, via un site web ou une application mobile en lien direct avec le Service eConsult.

Les services proposés permettent ainsi aux Utilisateurs d'accéder à un service de téléconsultation ou télémédecine délivré par un Professionnel de santé.

Le Service eConsult ne correspond pas à un service d'urgence, même si le délai de réponse proposé par un des services est de moins de 15 minutes.

Pour être en contact avec un service d'urgence, l'Utilisateur doit contacter les services d'urgence via les numéros afférents. Toutefois, au cours de la délivrance des services, si le Professionnel de santé le juge nécessaire, il s'engage à informer l'Utilisateur de la nécessité de s'adresser à un service d'urgence. Le cas échéant, le Professionnel de santé contacte directement les services d'urgence du lieu de résidence du patient afin qu'il soit pris en charge conformément à ses obligations déontologiques.

Les Professionnels de santé répondent, dans le domaine de leurs compétences, de leurs qualifications ordinales, aux Utilisateurs en se basant, d'une part, sur les informations fournies par les Utilisateurs, d'autre part, sur les données acquises de la science et les bonnes pratiques.

Si les Professionnels de santé estiment qu'ils ne sont pas en capacité de délivrer le service de téléconsultation en raison des seules informations communiquées par l'Utilisateur et/ou s'ils estiment que leur indépendance professionnelle ne paraît pas garantie, conformément à leurs obligations déontologiques, ils peuvent se récuser avant de s'engager dans la réalisation du service de téléconsultation ou se dégager de la mise en œuvre du Service eConsult après en avoir informé l'Utilisateur, ce qu'accepte l'Utilisateur.

A ce titre, l'Utilisateur reconnaît que la fourniture du Service eConsult est exclusivement soumise à l'appréciation médicale indépendante des Professionnels de santé délivrant le Service.

L'Utilisateur est informé et accepte que le Service eConsult ne comprenne pas les prescriptions soumises à des règles particulières (ex : prescriptions restreintes ou soumises à demande d'accord préalable).

En conséquence, l'Utilisateur accepte que dans de telles situations, le Professionnel de santé lui expose les motifs de l'impossibilité de lui délivrer le service de téléconsultation.

L'Utilisateur accepte que les Professionnels de santé délivrant le service de téléconsultation puissent ne pas être disponibles.

En aucun cas, la responsabilité de l'Agence ne saurait être engagée au titre de chacune de ces limites.

6. Accès aux Services

Pour pouvoir accéder au Service eConsult, l'Utilisateur devra créer un compte personnel. Pour ce faire, il devra remplir le formulaire d'inscription et, après avoir reçu un ensemble d'informations lui permettant d'apprécier de manière éclairée les modalités détaillées du traitement de ses données à caractère personnel et de leur partage avec les Professionnels de santé délivrant le service de téléconsultation, il sera invité à consentir au traitement de ses données de santé et à leur partage avec les Professionnels de santé ou pour les 2 documents Mémoire d'honoraire et Certificat d'incapacité de travail directement à la CNS.

L'Utilisateur s'engage à délivrer, sous sa responsabilité, son contrôle et sa direction, des informations réelles et exactes et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier des informations le concernant. A défaut, l'Agence sera en capacité de refuser ou interrompre l'accès au Service eConsult.

L'utilisation du Service eConsult nécessite l'utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe, et d'un dispositif d'authentification fort au sens de la réglementation. Si l'identifiant choisi est déjà attribué et/ou si le mot de passe ne présente pas le niveau de sécurité requis, l'Utilisateur est invité à en choisir un autre. L'identifiant, le mot de passe et le dispositif d'authentification fort sont strictement personnels à chaque Utilisateur du Service eConsult. Leur utilisation est placée sous la seule responsabilité de l'Utilisateur. Il appartient à chaque Utilisateur de mettre en œuvre toutes les mesures de sécurités nécessaires à la protection de son mot de passe et de son identifiant de connexion et à ne le divulguer sous aucun prétexte et à quelque titre que ce soit.

En cas d'oubli, de perte, de suspicion d'utilisation détournée ou non autorisée de ses éléments d'identification et d'authentification par un autre Utilisateur, la responsabilité de l'Agence ne pourra en aucun cas être engagée et l'Utilisateur devra immédiatement informer l'Agence de cette utilisation, par courriel à l'adresse suivante :

Helpdesk Plateforme eSanté : helpdesk@esante.lu

L'Agence s'engage à rendre, sauf cas de force majeure, le Service eConsult disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, indépendamment des opérations de maintenance dudit Service et/ou du site « <https://econsult.esante.lu> ».

À ce titre, l'Agence est tenue à une obligation de moyens. L'Agence se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Service eConsult, afin d'en assurer la maintenance, ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

7. Acte de télémédecine- service de téléconsultation

Le Service eConsult entendu au sens de service de téléconsultation est délivré par les Professionnels de santé avec le consentement libre et éclairé de l'Utilisateur après information, conformément aux dispositions du Règlement général sur la Protection des Données - RGPD ((UE) 2016/679) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données :

- de la collecte et du traitement de ses données à caractère personnel,
- du partage de ses données avec les Professionnels de santé participant à la fourniture du Service,
- du possible partage de son compte-rendu avec son médecin traitant avec son consentement et sur transmission de sa part selon son choix à son médecin traitant,
- des modalités de réalisation de l'acte de téléconsultation.

Ce consentement est recueilli, avant tout acte de téléconsultation, dans les conditions suivantes par voie électronique par le biais d'une case à cocher associée à une convention de preuve.

L'Utilisateur choisit librement le Professionnel de santé qu'il souhaite consulter, dans le respect du libre choix.

L'utilisateur ne s'oppose pas à l'hébergement de ses données à caractère personnel auprès d'un hébergeur agréé sur le territoire luxembourgeois.

Le Professionnel de santé exerce son art dans le respect du Code de déontologie réglementant sa profession d'une part et d'autre part, dans le respect des conditions de mise en œuvre de l'activité de télémédecine tel que prévu par le Règlement Grand-Ducal du 17 mars 2020 modifiant le règlement grand-ducal modifié du 21 décembre 1998 arrêtant la nomenclature des actes et services des médecins pris en charge par l'assurance maladie.

Aussi chaque service de téléconsultation est délivré par un Professionnel de santé choisi par un Utilisateur dans des conditions garantissant :

L'authentification des Professionnels de santé intervenant dans l'acte de téléconsultation ;

L'identification de l'Utilisateur (Le médecin peut demander à l'utilisateur de justifier de son identité) ;

L'accès du Professionnel de santé aux données médicales de l'Utilisateur nécessaires à la réalisation de l'acte ;

L'inscription dans le dossier de l'Utilisateur tenu par chaque Professionnel de santé intervenant dans l'acte de téléconsultation ;

Les actes et les prescriptions médicamenteuses effectués dans le cadre de l'acte de téléconsultation ;

L'identité des Professionnels de santé participant à l'acte ;

La date et l'heure de l'acte ;

8. Utilisation du Service eConsult

L'accès au Service eConsult permet à l'Utilisateur d'être mis en relation avec des Professionnels de santé.

L'Utilisateur ne doit, en aucun cas, utiliser le service pour :

Envoyer et/ou stocker du matériel/contenu contrefait, obscène, malsain, menaçant, diffamatoire ou illégal y compris du matériel/contenu dangereux pour les enfants ou offensant envers une tierce personne ;

Envoyer et/ou stocker du matériel contenant des virus informatiques, chevaux de Troie ou autres codes, fichiers, scripts, agents, programmes informatiques nuisibles au Service eConsult ;

Interférer avec et/ou perturber l'intégrité ou la performance du Service ou des données ;

Essayer d'obtenir un accès non autorisé au Service et/ou aux systèmes et/ou réseaux associés.

L'Utilisateur est invité à vérifier régulièrement en ligne qu'il respecte bien les préconisations techniques.

L'Agence ne sera en aucun cas responsable si l'Utilisateur n'a pas respecté les préconisations techniques nécessaires permettant l'accès au Service eConsult.

9. Confidentialité et sécurité

Les informations personnelles concernant les Utilisateurs sont confidentielles. Les questions posées par les Utilisateurs, ainsi que les réponses faites par les Professionnels de santé dans le cadre du Service eConsult sont également absolument confidentielles et protégées par le secret médical.

Pour autant, les questions posées par les Utilisateurs sont susceptibles d'être lues par du personnel non médical mais habilité, affecté à la gestion du site. Ce personnel est contractuellement tenu au respect du secret médical sous la responsabilité du personnel médical habilité à en connaître.

De plus, la préservation de la sécurité des données à caractère personnel de l'Utilisateur engage chaque Utilisateur à :

Respecter les consignes de sécurité données émises par l'Agence et propres au Service eConsult ;

Respecter la gestion des accès au compte personnel ;

Garder strictement confidentiels ses éléments d'authentification et ne pas les dévoiler à un tiers ;

Avertir l'Agence de tout dysfonctionnement technique ou intrusions constatées.

L'Utilisateur s'engage à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses données et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement sur internet.

L'Utilisateur est informé que les interventions techniques sur le site du Service eConsult s'effectuent dans le respect des dispositions du RGPD, ci-avant mentionné.

L'Utilisateur est également alerté sur l'existence de risques inhérents à l'utilisation d'internet et ce, y compris même en présence d'un accès sécurisé notamment en termes de :

Défaut de fiabilité du réseau Internet ;

Continuité non garantie dans l'accès au Service ;

Performances non garanties, compte tenu de la situation d'urgence et de surcharge de tous les opérateurs du fait de la pandémie ;

Toute autre contrainte technique qui n'est pas sous le contrôle et la responsabilité de l'Agence.

En aucun cas, l'Agence ne saurait être tenue responsable à votre égard de ces risques et de leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue.

10. Propriété Intellectuelle

L'Agence est le titulaire des droits de propriété intellectuelle tant de la structure générale du site « <https://econsult.esante.lu> » que de son contenu (textes, slogans, images, vidéos, photos et autres contenus de façon non exhaustive).

Dès lors, toute représentation, reproduction, modification, dénaturation et/ou exploitation totale ou partielle du site « <https://econsult.esante.lu> » et/ou de son contenu et/ou des services, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable de l'Agence, est prohibée et constitue des actes de contrefaçon de droits d'auteur.

De même, toute exploitation non autorisée du site « <https://econsult.esante.lu> » et/ou de son contenu et/ou des services engage la responsabilité pénale et civile de l'Utilisateur sur le fondement de la contrefaçon de droits d'auteur.

Les contenus et/ou services sont exclusivement destinés à un usage personnel et privé. Toute autre utilisation du site « <https://econsult.esante.lu> » et/ou de son contenu et/ou des services est réputée de plein droit réservée à l'Agence et constitue une atteinte à son droit de divulgation sur le site et/ou son contenu et/ou les services.

11. Données à caractère personnel

Lors de l'inscription par l'Utilisateur sur le site « <https://econsult.esante.lu> » et afin de créer son compte utilisateur, l'Utilisateur renseigne ses noms, prénoms, adresse, adresse email et numéro de téléphone. Dans le cadre de l'accès aux Service eConsult, des données personnelles et de santé sont collectées et traitées sur la base du consentement de l'Utilisateur dont le recueil est dématérialisé et tracé dans les conditions décrites au sein des présentes et suivant les termes de la notice d'information-consentement.

A ce titre, l'Agence assume la qualité de responsable de traitement au sens du Règlement général sur la Protection des Données - RGPD ((UE) 2016/679) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Dans une logique de respect de la vie privée de ses Utilisateurs, l'Agence s'engage à ce que la collecte et le traitement d'informations personnelles soient effectués conformément à ce Règlement.

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont hébergées sur le territoire luxembourgeois par un hébergeur agréé. L'Utilisateur est préalablement informé de son droit de s'opposer à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel et du fait que, s'il exerce ce droit d'opposition, il ne pourra bénéficier du Service eConsult.

Les données personnelles collectées sont exclusivement destinées, avec le consentement préalable explicite de l'Utilisateur aux personnes suivantes :

Aux salariés strictement habilités de l'Agence, dans la limite de leurs attributions respectives ;

Aux Professionnels de santé dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage de données de santé couvertes par le secret médical ;

Au médecin traitant de l'Utilisateur avec son accord préalable et sur transmission du compte-rendu par ses soins ;

Aux salariés strictement habilités des sous-traitants techniques de l'Agence dans la limite de leurs attributions respectives ;

A la CNS, le Mémoire d'honoraire et le Certificat d'incapacité de travail ;

Aucune donnée personnelle n'est cédée ou communiquée à d'autres personnes.

Ces données ont pour finalité la gestion du compte de l'Utilisateur et la fourniture des services. Elles seront susceptibles de faire l'objet d'analyses et d'études statistiques, dans le respect de l'anonymat de l'Utilisateur, et après mise en œuvre de l'ensemble des formalités de sécurité requises conformément au RGPD.

Les données à caractère personnel des Utilisateurs sont conservées pendant la durée de l'utilisation du Service eConsult et seront archivées pendant 12 mois supplémentaires pour d'éventuelles contestations devant les juridictions compétentes.

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles le concernant.

L'Utilisateur dispose en outre :

- Du droit de retirer son consentement à tout moment ;
- Du droit de solliciter une limitation du traitement ;
- D'un droit à l'oubli et à l'effacement numérique ;
- D'un droit à la portabilité de ses données ;
- Du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNPD

Pour exercer ce droit, il peut adresser sa demande par courrier ou par courriel, en fournissant une copie d'un justificatif de son identité, à l'adresse suivante :

Contact « protection des données » :

Par courrier à l'adresse de l'Agence eSanté, ou par email à l'adresse suivante : privacy@agence-esante.lu .

Un accusé de bonne réception de la demande sera émis, et toutes les données échangées dans ce cadre seront protégées au titre de la correspondance privée.

13. Convention de preuve

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de l'Agence seront considérés comme les preuves des communications, d'écrits et de documents électroniques entre l'Utilisateur, les Professionnels de santé et l'Agence.

L'Utilisateur reconnaît, qu'après son authentification, toute manifestation de sa volonté par le biais de l'utilisation des fonctionnalités proposées via les services, et en particulier l'acceptation des présentes et son consentement au titre de la collecte de ses données de santé et de leur partage avec les Professionnels de santé délivrant les actes de téléconsultation, constitue une preuve de la manifestation de son consentement.

L'Utilisateur ne pourra pas contester la recevabilité ou la force probante des éléments sous support électronique précités et reconnaît qu'ils peuvent constituer des preuves dans le cadre de tout type de procédure, notamment judiciaire, et qu'ils seront recevables et opposables au même titre que tout document écrit.

18. Modifications des Conditions Générales d'Utilisation

L'Agence se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions des présentes à tout moment et s'engage à en informer l'Utilisateur et les lui faire accepter avant son accès au Service eConsult.

Il est ainsi conseillé à l'Utilisateur de consulter régulièrement la dernière version des présentes disponible sur le site de l'Agence.

19. Responsabilité et Force majeure

L'Agence est soumise à une obligation de moyens dans le cadre de la mise en œuvre du Service. Elle est responsable des seuls dommages directs liés à l'utilisation du Service eConsult.

Les actes délivrés dans le cadre du Service eConsult relèvent de la responsabilité exclusive du Professionnel de santé qui a pris en charge l'Utilisateur dans les conditions des dispositions légales en vigueur applicables à la responsabilité médicale.

La responsabilité de l'Agence ne pourra pas être recherchée si l'exécution de l'une de ses obligations est empêchée ou retardée en raison d'un cas de force majeure tel que définie par le Code Civil luxembourgeois.

20. Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes venaient à être nulle aux termes d'une disposition légale réglementaire ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

21. Loi Applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions ainsi que plus généralement les relations entre l'Utilisateur et l'Agence sont soumises au droit Luxembourgeois. Tout litige qui pourrait naître de l'interprétation des présentes dispositions ou des relations contractuelles liant l'Utilisateur et l'Agence relèvera de la compétence des juridictions du Grand-Duché de Luxembourg.