



Conditions générales de Post Sanela Health SA régissant l'utilisation du dossier électronique du patient de la communauté de référence Sanela



1. INTRODUCTION

1.1 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales (CG) régissant l'utilisation du dossier électronique du patient de la communauté de référence Sanela s'appliquent, dans leur version actuelle, à l'utilisation présente et future du dossier électronique du patient (DEP) entre utilisateurs privés¹ (ci-après utilisateur) et Post Sanela Health SA (ci-après Post Sanela Health SA), laquelle met le DEP à la disposition de la communauté de référence Sanela en qualité de société d'exploitation.

La version actuelle des CG peut être consultée et téléchargée sur le site internet www.post-sanela.ch.

1.2 COMMUNAUTE DE REFERENCE SANELA

Une communauté de référence au sens de la loi fédérale sur le dossier électronique du patient du 19 juin 2015 (LDEP) est une unité organisationnelle de professionnels de santé et de leurs institutions. Elle est responsable de l'infrastructure technique et de l'organisation de l'exploitation visant la mise à disposition d'un dossier électronique du patient (plateforme DEP).

1.3 POST SANELA HEALTH SA

Post Sanela Health SA gère la communauté de référence Sanela en qualité de société d'exploitation. Elle fournit des services aux prestataires du domaine de la santé et à la population dans toute la Suisse.

1.4 LE DOSSIER ELECTRONIQUE DU PATIENT

Le dossier électronique du patient (DEP) comprend une série de services eHealth basés sur un archivage électronique sûr des données de santé de l'utilisateur. Ces données sont saisies par les professionnels de la santé ou par l'utilisateur lui-même.

L'utilisateur peut accorder un droit d'accès aux documents archivés dans son DEP à certains

professionnels de santé ou groupes de professionnels de santé.

1.5 IDENTITE

Si l'utilisateur souhaite accéder personnellement à son DEP, il doit disposer d'une eID.

L'utilisateur prend note du fait que des données d'identification de l'utilisateur sont transmises dans ce cadre à l'émetteur du moyen d'eID qu'il a choisi.

L'obtention d'une eID et son utilisation incombent à l'utilisateur.

Post Sanela Health SA précise sur son site internet quelles eID peuvent être employées pour l'utilisation du DEP.

1.6 NAISSANCE D'UN CONTRAT

L'utilisateur procède en personne à l'ouverture du dossier auprès d'un service compétent. Au cours de cette procédure, il reçoit des informations sur la manière dont ses données seront traitées et sur leur implication dans le cadre du DEP. Son attention est également attirée sur le devoir de diligence inhérent à la gestion de ce dossier. Le contrat relatif au DEP personnel de l'utilisateur est conclu lorsque les données nécessaires ont été recueillies et que l'utilisateur a donné son consentement écrit.

¹ Pour des raisons de lisibilité, le texte est rédigé à la forme masculine. Mais il va de soi que les informations s'appliquent à toutes les personnes sans distinction de sexe.

2. PRESTATIONS ET MESURES DE POST SANELA HEALTH SA

2.1 GENERALITES

Post Sanela Health SA met à la disposition de l'utilisateur les services DEP décrits dans la

Post Sanela Health SA

Pfingstweidstrasse 60b | 8005 Zurich
+41 44 272 08 08 | info@post-sanela.ch | www.post-sanela.ch



déclaration de consentement en vue de l'utilisation de la plateforme DEP.

L'utilisateur obtient, pour la durée du contrat, le droit non exclusif et non transmissible, d'accéder à la plateforme DEP au moyen d'une connexion Internet et d'applications usuelles (p. ex. navigateur Internet ou application mobile) et d'utiliser celle-ci aux fins prévues par la loi.

Post Sanela Health SA fait appel à d'autres entreprises pour la mise en place et l'exploitation de la plateforme DEP. Le logiciel et les données (y compris les données personnelles) sont exploités dans le centre de données d'un prestataire tiers en Suisse.

2.2 MAINTENANCE

Post Sanela Health SA assure la maintenance de la plateforme DEP. Durant les heures de service, elle élimine dans un délai approprié les dérangements relevant de son domaine d'influence. Post Sanela Health SA se réserve le droit de restreindre ou d'interrompre l'exploitation de la plateforme DEP pour procéder à la suppression de dérangements, à la réalisation de travaux de maintenance, à l'introduction de nouvelles technologies, etc.

2.3 INTERRUPTIONS

Post Sanela Health SA s'efforce de garantir une disponibilité élevée de sa plateforme DEP. Elle ne peut toutefois assurer le fonctionnement sans perturbations ni interruptions de cette dernière.

Malgré tout le soin apporté au développement de logiciels, elle ne peut en outre empêcher totalement la survenance d'erreurs. De telles erreurs sont supprimées dans le cadre des travaux de maintenance ou d'assistance.

2.4 RISQUES LIÉS À L'UTILISATION DE LA PLATEFORME DEP DE POST SANELA HEALTH SA

Post Sanela Health SA prend des mesures de sécurité afin de protéger les données et les systèmes

de toute intrusion de tiers. Elle ne peut toutefois garantir que

la plateforme DEP est totalement protégée contre tout accès ou toute écoute illicite;

que des logiciels malveillants, des logiciels espions, des actes de piratage ou de phishing, etc. n'entravent l'utilisation de la plateforme DEP, n'endommagent l'infrastructure de l'utilisateur ou lui causent un dommage autre.

2.5 CONTENUS

Post Sanela Health SA décline toute responsabilité concernant les contenus que l'utilisateur télécharge lui-même ou que les professionnels de santé placent à son intention dans le DEP. Elle décline en particulier toute responsabilité quant à la véracité, l'exhaustivité, l'actualité, la légalité, la pertinence ou encore la disponibilité de ces contenus. Post Sanela Health SA n'est en aucun cas responsable de l'exactitude des contenus médicaux.

Post Sanela Health SA est en droit de mettre en place des procédures et de prendre d'autres mesures afin de protéger sa propre infrastructure, celle de l'utilisateur et celle de tiers des contenus et logiciels illicites et dommageables.

3. DROITS ET DEVOIRS DE L'UTILISATEUR

3.1 DOMICILE

L'utilisateur doit être domicilié en Suisse. En cas de déplacement du domicile à l'étranger, le contrat s'éteint automatiquement. Dans un tel cas, l'utilisateur est tenu de supprimer son DEP.

3.2 GRATUITE DE L'UTILISATION

L'utilisateur peut en principe utiliser gratuitement le DEP. Post Sanela Health SA se réserve toutefois le droit de proposer à l'avenir des services complémentaires payants.

Post Sanela Health SA

Pfingstweidstrasse 60b | 8005 Zurich
+41 44 272 08 08 | info@post-sanela.ch | www.post-sanela.ch

3.3 MOTS DE PASSE

L'utilisateur est tenu de choisir un mot de passe sûr pour son eID. Il doit en outre conserver mots de passe, codes d'identification, données de connexion, etc. en lieu sûr et ne pas les rendre accessibles à d'autres personnes.

3.4 UTILISATION CONFORME AU DROIT ET AU CONTRAT

L'utilisateur confirme qu'il utilise uniquement son propre DEP et s'assure qu'aucune autre personne n'utilise son DEP en son nom.

Il veille à une utilisation de son DEP conforme au droit et au contrat. Sont notamment contraires au droit et au contrat la transmission, l'archivage ou la mise à disposition de contenus illicites.

Les dispositions de ces CG s'appliquent par analogie lorsqu'une personne dispose d'une procuration lui permettant d'accéder au DEP d'un tiers et de le gérer en son nom.

Si des indices laissent supposer une utilisation de la plateforme contraire au droit ou au contrat, l'utilisateur est tenu de fournir sur demande à Post Sanela tout renseignement à ce sujet.

3.5 CONFIGURATION CHEZ L'UTILISATEUR

Il incombe à l'utilisateur de se charger de la connexion internet entre lui-même et la plateforme DEP et de se procurer les matériels et logiciels nécessaires (serveur, routeur, ordinateur, raccordement au réseau, navigateur, appareil mobile, p. ex.).

L'utilisateur entretient l'infrastructure nécessaire chez lui (terminaux, matériel, logiciel, navigateur, etc.). Il est en outre responsable de leur acquisition, de leur installation, de leur bon fonctionnement, de leur sécurité et de leur conformité légale.

3.6 TELEMAINTENANCE

Si lors d'un appel téléphonique ou une autre solution au point de contact de Post Sanela Health SA l'utilisateur a besoin d'assistance et qu'il

l'autorise expressément, Post Sanela Health SA peut accéder à distance à son terminal électronique (p. ex. ordinateur portable, tablette, etc.) pour y configurer, entretenir et optimiser ses services et, ce faisant, consulter, modifier, mettre à jour ou supprimer des données techniques et des logiciels qui s'y trouvent. Au cours de la télémaintenance, Post Sanela Health SA peut consulter les fichiers de l'utilisateur qui ont un lien direct avec la configuration de l'appareil et l'utilisation du DEP. Tous les accès à distance font l'objet d'un procès-verbal.

Post Sanela Health SA décline toute responsabilité pour les dommages éventuels à l'infrastructure de l'utilisateur survenant après la télémaintenance, sauf s'il est prouvé que ceux-ci ont été causés par cette opération.

3.7 MESURES DE PROTECTION

L'utilisateur protège son infrastructure et ses données de tout accès non autorisé par des tiers. Il prend toutes les mesures – conformes à l'état de la technique – pour éviter que l'infrastructure soit utilisée pour la diffusion de contenus dommageables ou illicites (en particulier logiciels nuisibles, tels que virus, chevaux de Troie, vers, etc.). D'une manière générale, Post Sanela Health SA recommande de ne pas ouvrir les pièces jointes provenant d'expéditeurs inconnus.

Si le raccordement de l'utilisateur endommage ou met en péril la plateforme DEP, Post Sanela Health SA peut suspendre ses prestations sans préavis ni dédommagement et bloquer l'accès de l'utilisateur à la plateforme.

4. ABUS

Si des indices laissent supposer un comportement contraire au droit ou au contrat, Post Sanela Health SA peut enjoindre l'utilisateur de s'en tenir à une utilisation conforme au droit et au contrat. Elle peut en outre modifier ou limiter ses prestations sans préavis et sans dédommagement ou encore résilier le contrat immédiatement et sans dédommagement. Il en va de même si l'utilisateur communique des

Post Sanela Health SA

Pfingstweidstrasse 60b | 8005 Zurich
+41 44 272 08 08 | info@post-sanela.ch | www.post-sanela.ch

informations incomplètes ou inexactes lors de la conclusion du contrat.

5. PROTECTION DES DONNÉES

5.1 GESTION DES DONNÉES

En matière de gestion des données, Post Sanela Health SA se conforme à la législation en vigueur, en particulier à la législation sur la protection des données, à la LDEP et à ses prescriptions d'exécution.

Post Sanela Health SA collecte, archive et traite uniquement les données nécessaires à la mise à disposition de la plateforme DEP, à la fourniture de services complémentaires, à la gestion et à l'entretien de la relation avec l'utilisateur, à la garantie d'une qualité de prestations élevée ainsi qu'à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure.

Post Sanela Health SA gère les données de l'utilisateur aux fins énumérées ci-après de manière non exhaustive:

- vérifier les conditions nécessaires à la conclusion d'un contrat,
- remplir ses obligations contractuelles vis-à-vis de l'utilisateur,
- entretenir et développer l'interface utilisateur ou concevoir et développer des services,
- authentifier et autoriser l'utilisateur,
- prévenir une utilisation illicite de la plateforme DEP par l'utilisateur ou par des tiers.

5.2 TRANSMISSION DE DONNÉES A DES TIERS

Post Sanela Health SA ne transmet en principe aucune donnée de l'utilisateur du dossier à des tiers. Dans le cas où l'utilisateur du dossier est domicilié dans l'un des cantons ayant conclu un contrat de soutien financier avec Post Sanela Health SA pour l'ouverture de dossiers, les informations suivantes de l'utilisateur du dossier seront toutefois transmises à l'autorité cantonale compétente aux fins de vérification et de validation:

- Nom, prénom
- Date de naissance
- Rue, numéro
- NPA, localité
- Numéro AVS

5.3 DROITS DE L'UTILISATEUR DU DOSSIER

L'utilisateur du dossier peut à tout moment exercer son droit à l'information, à la rectification, à la suppression et à la limitation du traitement des données. L'utilisateur du dossier reconnaît que la suppression de ses données ou la limitation du traitement des données peut entraîner l'interruption des services de DEP de Post Sanela Health SA. Les coordonnées du conseiller à la protection des données de Post Sanela Health SA sont disponibles sous «<https://www.post-sanela.ch/fr/footer/protection-des-donnees>».

6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'utilisateur obtient le droit intransmissible, non exclusif, de faire usage de la plateforme DEP pour la durée du contrat. Post Sanela Health SA ou les tiers autorisés conservent tous les droits de propriété intellectuelle sur les produits et services existants de Post Sanela Health SA ou élaborés dans le cadre de l'exécution du contrat.

7. RESPONSABILITÉ DE POST SANELA HEALTH SA

Sous réserve de sa responsabilité légale et contractuelle pour dommages causés intentionnellement ou par négligence, Post Sanela Health SA décline toute responsabilité pour les dommages découlant de l'utilisation de la plateforme DEP ou de ses autres services ainsi que pour les dommages résultant de l'indisponibilité durable ou provisoire de la plateforme DEP ou de ses services. En particulier, Post Sanela Health SA décline toute responsabilité pour la perte de données dans le DEP.

Post Sanela Health SA n'est en aucun cas responsable d'actes perpétrés chez des tiers sur la base des données transmises.

Post Sanela Health SA

Pfingstweidstrasse 60b | 8005 Zurich
+41 44 272 08 08 | info@post-sanela.ch | www.post-sanela.ch

8. DURÉE ET RÉSILIATION

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. L'utilisateur peut supprimer en tout temps son DEP, en passant un ordre de suppression sur le portail destiné aux patients (révocation du consentement). Dans un tel cas, Post Sanela Health SA supprimera immédiatement toutes les données et ces dernières ne seront plus disponibles.

Si l'utilisateur souhaite continuer à utiliser les documents archivés dans son DEP, il doit procéder à leur téléchargement sur sa propre infrastructure avant leur suppression.

En cas de décès, les données sont supprimées deux ans après la notification de celui-ci à Post Sanela Health SA.

9. MODIFICATIONS DES CG

Post Sanela Health SA se réserve le droit d'adapter en tout temps ses CG.

Les CG révisées s'appliquent à toutes les relations contractuelles existantes et futures entre Post Sanela Health SA et l'utilisateur dès leur entrée en vigueur au moment de leur publication sur le site internet www.post-sanela.ch.

10. DROIT APPLICABLE ET FOR

Le contrat est régi par le droit suisse.

Le for est le siège de Post Sanela Health SA, sous réserve de fors impératifs.

Post Sanela Health SA, CG Version 1.91,
31.05.2025