

Gestion des données de santé : règles de bonnes pratiques

1. Gestion des questionnaires de santé

Les questionnaires de santé doivent être envoyés en toute priorité par le client, directement au responsable du centre, organisateur du séjour, **par voie postale obligatoirement**.

- **Devoir d'information auprès du client ?**

Le client doit être informé que pour participer à un séjour de jeûne, nous devons avoir un document qui nous informe de son état de santé pour un accompagnement personnalisé. Il doit donc nous donner son consentement. Nous fournissons une notice d'explication transparente sur l'utilisation et la conservation des données, portée à la connaissance de la personne concernée afin qu'elle reste maîtresse de ses données.

- **Qui peut y avoir accès ?**

Uniquement les intervenants (responsables de centre, naturopathes et EMC) qui encadrent le séjour auquel le client participe.

- **Comment conserver les questionnaires de santé et les tableaux de suivi personnalisé ?**

Les documents doivent être stockés dans un endroit sûr, à l'abri des regards (pochette opaque) et accessibles uniquement par le responsable du séjour et ses intervenants.

- **Combien de temps conserver les questionnaires de santé ?**

Les documents sont conservés le temps nécessaire, c'est-à-dire toute la durée du séjour. Ils doivent ensuite être détruits, 3 mois après la fin du séjour. Pour rappel, les dossiers commerciaux doivent également être détruits au maximum 3 mois après le stage. Il ne subsistera donc que les dossiers de gestion (cf procédure clôture de stage).

- **Comment détruire les questionnaires de santé ?**

Les questionnaires santé doivent être détruits à l'aide d'un destructeur de documents à coupe croisée (classifié en norme P-3 minimum).

- **Que faire en cas de réception de questionnaire par mail ?**

Compte tenu de l'absence générale de confidentialité du réseau Internet, la transmission par courrier électronique de données nominatives sur l'état de santé d'une personne comporte **des risques importants de divulgation de ces données** et d'intrusion dans les systèmes informatiques internes.

En cas de réception d'un questionnaire de santé par voie numérique :

- Imprimer immédiatement le questionnaire de santé sur papier.
- Supprimer ensuite l'email de votre boîte mail (boîte de réception ou éventuel répertoire ou vous l'auriez stocké ainsi que dans les éléments envoyés) et vider la corbeille de votre messagerie.
- Attention : si le document doit être téléchargé sur votre ordinateur pour l'imprimer, veiller à bien le supprimer également de votre disque dur (dossier de téléchargement ou répertoire choisi pour enregistrer le fichier) et à vider la corbeille de l'ordinateur.
- Informer le client par mail de la bonne réception et préciser que la donnée numérique est supprimée et que le document papier sera conservé au maximum 3 mois après la fin du séjour.

2. Données de santé dans lotus

Le CRM lotus est une base de données commerciale et organisationnelle. Il ne doit contenir aucune donnée de santé.

A ce titre, sur une fiche client, vous ne devez jamais noter d'information santé (pathologies, traitements médicaux, antécédents médicaux ou autres) ni enregistrer de pièces jointes en lien avec des données de santé.

3. Communication par mail (bureau, client, intervenants)

- **Comment transférer les questionnaires à mes intervenants avant le stage de façon sécurisée ?**

Seul l'original du questionnaire de santé doit comporter le nom et prénom du participant, et le responsable de centre en est le seul détenteur. Toute copie, qu'elle soit numérique ou papier, ne doit plus faire mention du nom de la personne, ni des données relatives à la personne à contacter en cas d'urgence. Ces données doivent être masquées avant envoi par voie postale ou numérique.

Les questionnaires doivent toujours faire l'objet d'un envoi unique et ne pas être reliés à d'autres documents type « liste des clients du séjour » par exemple...

- **Comment transférer les questionnaires complémentaires « en cas de doute » au bureau pour avis ?**

Lorsque vous avez un doute sur l'état de santé d'un participant à l'un de vos séjours, veuillez-vous référer à la procédure « En cas de doute sur le questionnaire de santé ».

- **J'ai reçu des informations de santé par mail de la part d'un prospect ou d'un client.**

Lorsque vous avez des questions ou informations par mail d'un prospect ou client, relatif à son état de santé, privilégiez l'échange téléphonique pour la réponse. Si vous apportez une réponse par mail pensez à supprimer l'échange de mail de votre boîte mail directement après envoi (mail de la boîte de réception, mail envoyé, et vider la corbeille). Si vous avez besoin d'un avis complémentaire de la part du réseau, vous

devez nous adresser la demande par mail **sans faire de transfert de mail du client** (donc nouveau mail) ni mentionner le nom et prénom. Pour faciliter votre suivi, nous vous invitons à mettre un numéro ou une référence pour que vous puissiez refaire le lien et répondre ensuite à votre client. Vous devez ensuite supprimer le(s) mail(s) de votre boîte (dans votre boîte de réception mais aussi dans les messages envoyés) et vider la corbeille. Si des données ont été téléchargées sur votre ordinateur, vous devez également penser à les supprimer et vider votre corbeille.

4. Tableaux de suivi personnalisé des clients et des températures

Les tableaux de suivi personnalisé des clients et les tableaux des températures des intervenants doivent être impérativement détruits 3 mois au maximum après le stage, tout comme les questionnaires de santé et l'intégralité du dossier commercial.

Pour rappel : La température de chaque client doit être notée chaque jour sur la fiche de suivi personnalisé.