

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION D'INSCRIPTION PATIENTS MONMEDECIN.ORG

Version 1.2 du 05/07/2021

### **PREAMBULE :**

- La Plateforme [www.monmedecin.org](http://www.monmedecin.org), se présente sous la forme d'un site Internet disponible gratuitement pour les Patients, et consistant en une plateforme interactive qui permet de fournir des informations et de prendre rendez-vous avec un professionnel de santé, de procéder à des téléconsultations et, plus globalement, des actes de télésoin.

- La Plateforme [www.monmedecin.org](http://www.monmedecin.org) est un site édité par l'URPS Médecins Libéraux Nouvelle-Aquitaine (ci-après dénommée URPS-ML-NA). Elle est accessible par le réseau Internet, ouverte à tout Utilisateur de ce réseau.

- Les Unions Régionales de Professionnels de Santé, dont fait partie l'URPS-ML-NA, sont régies par la loi du 21 juillet 2009 modifiée portant réforme de l'hôpital et relative aux Patients, à la santé et aux territoires, dite « loi Hôpital, Patients, santé et territoire », ou « loi Bachelot », et le décret n° 886 du 9 mai 2017.

- En application de l'article L. 4031-3 du Code de la santé publique, « *Les unions régionales des Professionnels de santé et leurs fédérations contribuent à l'organisation et à l'évolution de l'offre de santé au niveau régional, notamment à la préparation du projet régional de santé et à sa mise en œuvre. Les unions régionales des Professionnels de santé peuvent conclure des contrats avec l'agence régionale de santé et assurer des missions particulières impliquant les Professionnels de santé libéraux dans les domaines de compétence de l'agence* ».

- Parmi leurs missions, les URPS concourent à la promotion de la santé publique et à l'éducation thérapeutique. Elles mettent notamment en œuvre un programme de déploiement de systèmes de communication et d'information dans le domaine sanitaire.

- Après plusieurs années d'expérimentation, la Télémédecine est devenue une modalité réglementaire de prise en charge des patients, notamment avec l'entrée en vigueur de l'avenant 6 à la convention médicale publié le 10 août 2018. Au-delà des médecins, les professions paramédicales entrent progressivement dans ce dispositif soit pour assister des patients lors de téléconsultations, soit plus globalement pour réaliser des actes de télé-soin. Lors de la crise sanitaire liée à l'épidémie du Covid-19 au printemps 2020, le ministère de la Santé et l'Assurance Maladie ont promu le recours à la télémédecine. Utilisée massivement par les médecins, elle a démontré sa pertinence et sa place dans l'exercice médical.

- C'est dans ce cadre qu'a été conçue la Plateforme Monmedecin.org, outil élaboré par des médecins pour répondre aux usages des Professionnels de santé et aux besoins des Patients. Au service des

Professionnel de santé et des Patients, l'initiative s'appuie sur une démarche participative pour faire évoluer l'outil à partir des remontées des Utilisateurs.

### **DEFINITIONS :**

*Au sens du présent contrat, on entend par :*

**ANS (Agence du numérique en santé) :** groupement d'intérêt public créé par une convention constitutive du 25 mars 2013, modifiée par arrêté du 19 décembre 2019, dont l'objet est de favoriser le développement des systèmes d'information partagés dans les domaines de la santé et du secteur médico-social.

**Applicatifs :** ensemble des programmes informatiques et solutions logicielles mis à disposition des Patients sur la Plateforme.

**Cercle de soins du Patient :** groupe des professionnels ou structures intervenant dans la prise en charge d'un Patient dans le domaine sanitaire, médico-administratif, médico-social et social.

**Cookies :** Fichiers informatiques, inscrits dans la mémoire du navigateur de l'Utilisateur, qui contiennent un identifiant unique par navigateur et permettent de connaître l'historique des visites sur la Plateforme et chacune de ses pages.

**CPTS (Communautés Professionnelles Territoriales de Santé) :** organisation territoriale réunissant des professionnels de santé, incluant les diverses spécialités (exercice libéral ou salarié, établissements de santé, établissements et services médico-sociaux, intervenants dans la prévention, etc.), issues de la signature d'un accord conventionnel interprofessionnel du 20 juin 2019, en faveur de l'amélioration de l'accès aux soins et du développement de l'exercice coordonné. Les CPTS coordonnent des projets de santé.

**Développement :** conception et écriture du programme informatique correspondant au cahier des charges établi par l'URPS-ML-NA.

**DMP (dossier médical partagé) :** carnet de santé numérique dont peut disposer, avec son consentement, tout bénéficiaire de l'assurance maladie, retraçant l'historique de santé et permettant le partage des informations avec des Professionnels de santé, et consultable à tout moment par le bénéficiaire.

**Données à caractère personnel :** « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée "personne concernée"); est réputée être une "personne physique identifiable" une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à

son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale » (RGPD, art. 4).

**HDS** : Hébergement de données de santé sur support numérique, répondant à une certification conformément à l'article L.1111-8 du code de la santé publique.

**Incident technique** : interruption non planifiée ou dégradation de la qualité du service informatique.

**Internet** : réseau mondial interconnecté par l'intermédiaire du protocole TCP/IP.

**Logiciel** : Programme d'ordinateur réalisé pour l'URPS-ML-NA selon les spécifications du cahier des charges permettant l'accès aux services proposés sur la plateforme.

**Patient** : Usager du système de santé.

**Personne de confiance** : personne que peut désigner toute personne majeure, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où la personne ayant opéré la désignation elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

**Plateforme** : Ensemble des pages et ressources disponibles sur le réseau Internet à l'adresse : MonMedecin.org.

**Professionnel de santé** : professions médicales, de la pharmacie, auxiliaires médicaux au sens du code de la santé ainsi que les professions paramédicales et médico-sociales ou les établissements de soins dont l'activité est soumise soit à une déclaration ordinale ou un enregistrement auprès de l'Agence Régionale de Santé

**Serveur** : ensemble des matériels, logiciels et liaisons sur lesquels sont implémentés les données et/ou les sites web, qui permettent de les rendre consultables sur internet et rendre utilisables une ou plusieurs banques de données.

**Service** : ensemble des programmes informatiques et solutions logicielles, développés et gérés techniquement mis à la disposition de l'Utilisateur sur la Plateforme.

**SLA (Service Level Agreement)** : niveau de service offert au PATIENT correspondant au descriptif des prestations et à leurs modalités d'exécutions.

**Télémédecine** : forme de pratique médicale à distance, fondée sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, définie légalement par l'article 78 de la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 dite « HPST » (art. L. 6316-1 du Code de la santé publique) et actuellement définies par le décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010.

- **Téléconsultation** : acte de Télémédecine qui permet à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient. Un professionnel de santé peut être présent auprès du patient et, le cas échéant, assister le professionnel médical au cours de la téléconsultation

- **Télé-expertise** : acte de Télémédecine qui permet à un professionnel médical (dit « requérant ») de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux (dits « requis ») en raison de leurs formations ou de leurs compétences particulières, sur la base des informations médicales liées à la prise en charge d'un patient.

**Utilisateur** : toute personne qui ouvre un compte en qualité de Professionnel de santé ou de Patient afin de bénéficier du Service.

## Article 1. – Objet – application des CGU

### 1.1 NATURE DU SERVICE

L'URPS-ML-NA édite une Plateforme destinée à la Télémédecine et à d'autres services numériques de santé dans la Région Nouvelle Aquitaine. Cette Plateforme, dénommée MonMedecin.org, est accessible sur le nom de domaine : [www.monmedecin.org](http://www.monmedecin.org), réservé par l'URPS-ML-NA.

La Plateforme met à disposition un Service grâce auquel un internaute peut être mis en relation avec un Professionnel de santé et devenir son Patient.

L'URPS-ML-NA agit en qualité d'intermédiaire entre le Patient et le Professionnel de Santé. La Plateforme n'est qu'un moyen mis à disposition pour développer la Télémédecine au regard des missions des URPS et faciliter un accès aux soins à distance.

L'URPS-ML-NA a confié à un opérateur (ci-après dénommé AVIS2SANTE) la gestion technique et opérationnelle de la Plateforme. La société AVIS2SANTE déploie en conséquence la Plateforme. Par le choix de cet opérateur, l'URPS-ML-NA s'est assurée du respect par l'opérateur des règles éthiques et déontologiques liant les Patients aux Professionnels de santé.

La Plateforme MonMedecin.org fonctionne en mode SaaS et des abonnements aux services qu'elle offre sont par ailleurs souscrits en ligne par les Professionnels de santé.

La présente convention définit les conditions d'inscription ou d'utilisation du service, sans inscription, aux services fournis par la Plateforme. Lesdites conditions comprennent notamment toutes les modalités de fonctionnement de la Plateforme, les modes d'accès au Service, la tarification et les modalités de prise en charge, les conditions de paiement, la protection de la confidentialité et des données à caractère personnel, notamment des données de santé.

### 1.2 FONCTIONNALITES

La Plateforme est accessible sur tous supports informatiques, et notamment : ordinateurs, tablettes, smartphones...

La Plateforme met à disposition, sur Internet, une plateforme numérique permettant gratuitement aux patients de bénéficier d'une Plateforme dédiée, nommée Monmedecin.org permettant d'accéder à des informations de santé publique, recourir à des annuaires, prendre des rendez-vous en ligne et être mis en relation avec un médecin aux fins de bénéficier d'une consultation ou d'une Téléconsultation.

Il permet de bénéficier notamment des fonctionnalités suivantes :

- La téléconsultation immédiate permettant à un Professionnel de santé de connecter un patient non inscrit sur la Plateforme à partir d'un mail ou d'un sms, en tant que de besoin, sans prise de rendez-vous préalable ;
- La téléconsultation « avancée », programmée avec un patient inscrit sur la Plateforme, lequel bénéficie notamment d'un espace sécurisé permettant l'échange de documents ;
- La prise de rendez-vous en ligne ;
- L'accès à des pages d'information sur le Service de la Plateforme mais également sur les autres services numériques mis à disposition par l'URPS-ML-NA ou ses partenaires ;
- L'envoi de mails et de SMS vers les Patients : inscription, rendez-vous, liens permettant d'activer la téléconsultation ; ce service est directement fourni aux Patients ;
- Le paiement en ligne des téléconsultations par carte bancaire ;
- La lecture de la carte Vitale du Patient ;
- La transmission de données et documents ou le passage de paramètres inter-applicatifs dans le respect des normes IHE/HL7, notamment pour l'alimentation de données et documents vers le DMP.

### 1.3 ACCESSIBILITE DE LA PLATEFORME

La Plateforme est accessible à l'Utilisateur 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf opérations de maintenance et de restructuration et sauf indications contraires.

L'URPS-ML-NA s'efforce d'assurer, avec ses prestataires, la permanence et la continuité du Service susvisé. Elle s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un Service de qualité, et notamment une connexion permanente des Patients à la Plateforme ainsi qu'un environnement approprié et sécurisé. Elle n'est tenue à cet égard que d'une obligation de moyens.

Les Patients sont avertis des opérations de maintenance planifiées par affichage sur la Plateforme.

En cas de panne informatique venant des serveurs de l'Hébergeur de données de santé qui stopperait la publication des Contenus dans l'Application ou sur un navigateur, une sauvegarde prend le relais. Le cas échéant, tout le système est réimplanté sur un nouveau serveur en utilisant l'une des sauvegardes.

### 1.4 RELATIONS ETABLIES SUR INTERNET

L'usage de la Plateforme, ainsi que toute demande, sont soumis à l'acceptation, pleine et entière, par le PATIENT, de l'intégralité des présentes conditions générales d'utilisation qu'il s'engage à respecter.

Les présentes Conditions générales d'utilisation sont mises à la disposition sur la Plateforme où elles sont directement consultables. Elles sont rédigées en langue française.

L'URPS-ML-NA se réserve le droit de modifier et de compléter les présentes conditions générales d'utilisation à tout moment, pour des raisons techniques, juridiques, ou du fait de modifications du service offert sur la Plateforme, ou de l'agencement de celui-ci. Toute nouvelle version des conditions générales d'utilisation sera signalée par l'indication de la date de mise à jour en tête de leur publication sur la Plateforme.

L'URPS-ML-NA se réserve la possibilité de modifier les Conditions générales d'utilisation. L'indication de l'actualisation se fait par signalement au Patient dans une boîte de dialogue qui s'ouvre à chacune de ses connexions suivant une modification ; le Patient est alors invité à accepter la nouvelle version des Conditions générales d'utilisation avant d'avoir accès au service. Il est de la responsabilité du Patient de prendre connaissance des actualisations des conditions générales d'utilisation.

## Article 2. – Ethique et déontologie

Tous les actes de Télémedecine, décrits dans l'article 1.2 des présentes respectent les principes fondamentaux de la relation entre un Patient et un Professionnel de santé. Le Service offert par la Plateforme respecte en particulier l'information des Patients, le libre choix de son praticien, la non-discrimination de l'accès aux soins ; son fonctionnement est également conçu pour assurer le respect du secret médical, de la dignité et de la vie privée.

Les modalités opérationnelles de déroulement des actes de Télémedecine sont décrites dans les [guides de bonnes pratiques de la Haute-Autorité de Santé](#) auxquels l'URPS-ML-NA se réfère dans le cadre du service offert par la Plateforme .Le télédossier permet, entre autres, la gestion électronique des consentements aux soins, l'utilisation du dispositif de Télémedecine, le partage et l'échange de données médicales entre Professionnels de santé, ainsi que l'alimentation automatique du DMP.

## Article 3. – Accès au Service

### 3.1 PRINCIPES GENERAUX

La Plateforme met à disposition un Service grâce auquel un internaute peut être mis en relation avec un Professionnel de santé et devenir son Patient.

L'URPS-ML-NA agit en qualité d'intermédiaire entre le Patient et le Professionnel de Santé. En ouvrant un compte Utilisateur, un Patient ou un Professionnel de santé s'engage dans une relation contractuelle avec l'URPS-ML-NA aux seules fins d'assurer leur mise en relation.

### 3.2 CONDITIONS D'ACCES

Conformément à la loi du 20 juin 2018, l'Utilisation des Services offerts par la Plateforme est interdit aux Patients personnes physiques de moins de quinze (15) ans et est réservée aux seules personnes capables de souscrire des obligations conformément au droit français et européen.

Le Patient a la possibilité d'avoir accès à une partie des services de la plateforme sans s'inscrire. Dans cette hypothèse, le Patient accepte les conditions d'utilisation de la Plateforme en utilisant lesdites fonctionnalités. L'accès sans inscription permettra les seules fonctionnalités suivantes :

- accès aux informations générales de la Plateforme ;
- téléconsultation initiée par un Professionnel de santé avec la possibilité d'échange sécurisé de documents ;
- recherche de professionnels de santé via l'annuaire.

Les autres fonctionnalités de la Plateforme nécessitent une inscription préalable par le Patient, notamment aux fins de transmission de documents aux professionnels de santé et inversement.

Le Patient s'oblige à communiquer des informations exactes lors de la souscription de son inscription et s'interdit de fournir des informations erronées, d'utiliser l'identité ou les données d'une autre personne et à maintenir à jour les éléments d'informations le concernant.

La Plateforme se réserve le droit de solliciter des informations ou des documents complémentaires, notamment d'identité afin de vérifier l'exactitude et la cohérence des informations transmises.

En procédant à son enregistrement, le Patient s'engage à :

- Délivrer des informations exactes, à jour au moment de leur saisie dans le formulaire d'enregistrement ;
- Mettre à jour lesdites informations dans l'espace « mon profil » en cas de modification.

Le Patient doit remplir le formulaire d'enregistrement prévu à cet effet et disponible sur la Plateforme à la rubrique concerné. Il suit alors l'ensemble des étapes d'enregistrement en ligne.

Au cours de son enregistrement le Patient indique notamment :

- ses nom (de naissance et d'usage) et prénom ;
- ses date et lieu de naissance ;
- ses coordonnées personnelles : adresse postale, adresse mail (servant d'identifiant) et son numéro de téléphone mobile (nécessaire pour recevoir des sms) ;
- ses identifiants d'assuré social : numéro de sécurité sociale, nom de sa complémentaire santé avec son numéro d'adhérent ;
- son Mot de passe.

Il peut également télécharger des pièces telles que pièce d'identité, carte vitale, carte de mutuelle, autres documents

Le patient doit s'assurer de la sécurité du mot de passe qu'il a choisi et s'interdit d'utiliser le même mot de passe à d'autres fins d'en le but de renforcer la sécurité informatique mise en place.

Il est également conseillé au Patient de télécharger sur la Plateforme des copies numérisées de pièces justificatives permettant de faciliter le recours au tiers payant lorsque cela est proposé par le Professionnel de santé à qui il a recours : pièce d'identité, carte vitale, carte de complémentaire santé.

La validation de l'inscription n'intervient qu'après réception par le Patient d'un mail de confirmation de la pré-inscription à l'adresse mail qu'il a communiqué.

Il lui appartient de finaliser définitivement son inscription en cliquant sur le lien du mail.

Il appartient au Patient de vérifier la conformité et l'exactitude des informations recueillies.

Le Patient est seul responsable de la protection de la confidentialité du Mot de passe, et de toutes les activités générées à partir de son Compte. Le Patient s'engage à avertir immédiatement l'URPS-ML-NA de toute utilisation non autorisée de son Compte afin d'en suspendre l'accès et de purger les Contenus qu'il n'aurait pas générés. La responsabilité de l'URPS-ML-NA ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'utilisation du Mot de passe que le Patient aurait communiqué à un tiers.

Si le Patient perd son Mot de passe, il devra alors se rendre sur la Plateforme [www.monmedecin.org](http://www.monmedecin.org) et cliquer sur : "Mot de Passe Oublié". Il devra indiquer son adresse mail, qu'il aura préalablement renseignée comme identifiant et il recevra un nouveau Mot de passe qu'il pourra personnaliser par la suite.

S'il apparait que les informations fournies par le patient sont inexactes ou incomplètes, il pourra être procédé sans préavis à la suspension ou à l'arrêt du service.

L'inscription sur la Plateforme donne droit à un usage à durée indéterminée, sauf résiliation par le Patient, effective sans délai de préavis.

La non-utilisation de la Plateforme pendant une durée supérieure à cinq ans de date à date entraîne la désinscription automatique et équivaut à une rupture de la convention implicite liant le Patient à la Plateforme.

Le Patient a la possibilité de se réinscrire mais sans possibilité de récupérer ses données.

Le Patient s'interdit tout partage du Compte permettant de donner accès au Service à des tiers.

### 3.3 SERVICE DE TELECONSULTATION

La Plateforme n'est qu'un moyen mis à disposition pour développer la Télémédecine au regard des missions des URPS et faciliter un accès aux soins à distance.

L'acte de Téléconsultation organisé grâce à la Plateforme relève d'un contrat médical conclu entre un Professionnel de santé et un Patient. L'URPS-ML-NA et ses prestataires ou opérateurs demeurent des tiers à ce contrat. Aucune donnée nominative, quel qu'en soit le format (donnée, document, fichier audio, image ou vidéo ...), relative à la Téléconsultation, n'est accessible à l'URPS-ML-NA, qui considère qu'elles demeurent la propriété du Patient et du Professionnel de santé.

La Téléconsultation s'effectue sous la responsabilité exclusive du Professionnel de santé et de son Patient, lequel s'engage à se conformer aux instructions qui lui sont données par le Professionnel de santé auquel il a recours.

Le Professionnel de santé réalise la Téléconsultation en toute indépendance, selon les mêmes règles déontologiques et légales qu'une consultation réalisée au sein de son lieu d'exercice. Le Professionnel de santé est seul juge de la pertinence d'un acte de soins à distance au regard de son analyse de la situation du Patient. Il dispose de la liberté d'interrompre à tout moment la Téléconsultation si les conditions matérielles ou l'état du Patient ne lui paraissent pas appropriés. De même, la durée de la Téléconsultation est laissée à sa libre appréciation.

Le Patient s'engage à ne pas enregistrer la Téléconsultation, copier ou diffuser de contenu relatif à la Téléconsultation, quels qu'en soient les moyens ou la finalité. Il est informé que toute atteinte au droit à l'image, au respect de la vie privée ou au secret médical peut faire l'objet de sanctions civiles et pénales. De son côté, le Professionnel peut uniquement être amené à effectuer une capture d'image du Patient pendant la Téléconsultation aux seules fins de participer à l'établissement d'un diagnostic ou alimenter le dossier médical de son Patient.

La Plateforme permet la réalisation d'actes de Téléconsultation de manière conforme à la réglementation en vigueur. Deux modalités de Téléconsultation sont possibles :

- Téléconsultation immédiate permettant à un Professionnel de santé de connecter un Patient, disposant ou non d'un Compte Utilisateur sur la Plateforme, à partir d'un

mail ou d'un sms ainsi qu'il est indiqué dans l'article 1.2 des présentes ;

- Téléconsultation programmée avec un Patient disposant impérativement d'un Compte Utilisateur sur la Plateforme.

Dans les deux modalités évoquées ci-dessus, la Plateforme permet au Patient de réaliser un paiement en ligne de la Téléconsultation. A cette fin, le Patient s'engage à renseigner les informations bancaires nécessaires au paiement en ligne, sachant que le système de paiement est externalisé auprès d'un opérateur de paiement agréé. A l'issue de la Téléconsultation, le Professionnel de santé doit indiquer au Patient le montant dont il doit s'acquitter.

Pour bénéficier du service de Téléconsultation dans des conditions de qualité appropriées à un acte de soins, le Patient doit disposer d'un ordinateur disposant d'un micro, d'un haut-parleur, d'une caméra comportant une résolution suffisante et d'une connexion Internet assurant un débit suffisant (de préférence 4G ou 5G). Le Patient a la possibilité de vérifier la compatibilité de son équipement et de sa connexion Internet, avant et pendant la Téléconsultation, grâce aux outils de test mis à sa disposition sur la Plateforme. Si ces prérequis ne sont pas respectés, le Professionnel de santé a la possibilité de mettre un terme à la Téléconsultation et, s'il l'estime opportun, de prélever le règlement aux actes déjà effectués.

Dans le cas d'une Téléconsultation programmée, le Patient doit se connecter sur la Plateforme quelques minutes avant l'heure du rendez-vous afin de dérouler les différentes étapes d'accès à la Téléconsultation et notamment s'assurer de la qualité de la connexion et du bon fonctionnement de son matériel. Avant d'être mis en connexion avec le Professionnel de santé, le Patient est positionné dans une salle d'attente virtuelle. Seul le Professionnel de santé est à même de démarrer la Téléconsultation et est responsable du temps pendant lequel le Patient est laissé en attente. L'URPS-ML-NA ne peut être tenu responsable du retard ou de l'annulation de l'acte de Téléconsultation imputable au Professionnel de santé. Ce dernier dispose d'un chat permettant de passer des messages au Patient stationné en salle d'attente, notamment pour l'informer d'un éventuel retard.

Le Patient s'engage à utiliser le Service de Téléconsultation dans des conditions favorables au bon déroulement des échanges avec le Professionnel de santé (lieu calme et lui permettant d'être correctement visible) et particulièrement à même d'assurer la confidentialité de l'acte de soins auquel il participe.

La Plateforme permet l'échange de documents entre le Professionnel de santé et le Patient :

- Dans le cas où le Patient ne dispose pas de Compte Utilisateur et où le Professionnel de santé utilise la fonction de Téléconsultation immédiate pour entrer en relation avec le Patient, un envoi sécurisé de documents entre eux n'est possible que durant le temps de la Téléconsultation. Le destinataire du document s'engage alors à le récupérer

sur son environnement informatique, la Plateforme ne permettant pas de le conserver.

- Dans le cas où le Professionnel de santé utilise la fonction de Téléconsultation programmée, un échange de documents est possible en amont, pendant et après la Téléconsultation en utilisant l'espace documentaire personnel et sécurisé du Patient (conformément à l'article 3.6).

La Plateforme permet également au Patient de bénéficier de la Téléconsultation assistée. Dans ce cas, il est accompagné localement par un autre Professionnel de santé légalement habilité à participer à l'acte de Téléconsultation. Ce Professionnel de santé intervenant peut alors être amené, à la demande du Patient, à effectuer pour son compte la prise de rendez-vous puis la connexion à la Téléconsultation ; il s'assure notamment du bon fonctionnement de la Téléconsultation côté Patient jusqu'à la fin de l'acte de soins. Son intervention est effectuée dans le respect des dispositions légales des actes de Télé médecine et de Télésoin.

Le Patient dispose sur la Plateforme d'un espace sécurisé où il peut visualiser et gérer toutes les Téléconsultations à venir. Il peut également à tout moment accéder à l'historique des Téléconsultations auxquelles il a participé.

### 3.4 SERVICE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS

La Plateforme propose à l'Utilisateur un service d'annuaire des Professionnels de santé inscrits sur monmedecin.org. L'Utilisateur est informé que cet annuaire ne répertorie pas l'ensemble des Professionnels de santé exerçant sur la région Nouvelle-Aquitaine et ne se substitue donc pas à des annuaires professionnels disponibles par ailleurs. En tant que tel, ce service d'annuaire ne constitue pas un service d'adressage vers des Professionnels de santé, sachant par ailleurs que le Patient dispose du libre choix des Professionnels de santé qu'il sollicite.

Ce service d'annuaire s'appuie sur les données issues, d'une part du référentiel national du site [www.annuaire.santé.fr](http://www.annuaire.santé.fr), et d'autre part des informations renseignées par les Professionnels de santé inscrits. Monmedecin.org n'est donc pas responsable du contenu de ces informations qui restent sous le contrôle desdits Professionnels de santé.

Le service d'annuaire permet à l'Utilisateur de rechercher des Professionnels de santé selon plusieurs critères : profession, spécialité, géolocalisation (par département ou ville ou à proximité d'une adresse précise), nom du Professionnel de santé ou nom de la structure (uniquement pour les établissements de santé).

Les Professionnels de santé inscrits sur la Plateforme ont la possibilité d'utiliser le module d'agenda et d'ouvrir les créneaux qu'ils souhaitent à la prise de rendez-vous en ligne par les Patients. Le Professionnel de santé est seul décisionnaire et responsable des créneaux qu'il décide d'ouvrir à la prise de rendez-vous en ligne, et Monmedecin.org ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de l'absence de disponibilité d'un Utilisateur

Professionnel de santé, de la modification ou de la suppression de créneaux disponibles ou de rendez-vous programmés par un Patient.

Suite à une recherche réalisée via le service d'annuaire, le Patient peut prendre un rendez-vous en ligne, à tout moment, avec un Professionnel de santé inscrit pour une consultation en présentiel ou en Téléconsultation, selon les choix rendus possibles par le Professionnel de santé sur les créneaux disponibles qu'il a ouverts. Le Patient prend rendez-vous pour lui-même ou pour un proche, sur l'horaire qu'il a sélectionné. Il incombe au Patient de vérifier toutes les informations nécessaires avant d'effectuer une réservation de rendez-vous (notamment mais pas exclusivement profession, spécialités, localisation du Professionnel de santé, modalités de prise en charge, documents ou examens de santé préalables, prérequis de Téléconsultation ...). En effet, le Patient reconnaît que la réservation via le service de rendez-vous constitue un engagement ferme de sa part et qu'il doit informer le Professionnel de santé en amont de toute annulation ou report de rendez-vous, soit en utilisant les fonctions à sa disposition sur la Plateforme, soit par tout autre moyen de contact. Il est informé qu'il est le seul à assumer les conséquences de sa non présentation à un rendez-vous fixé avec un Professionnel de santé. Le service de rendez-vous ne propose pas au Professionnel de santé un système d'alerte ou de blocage du Patient qui n'aurait pas honoré les rendez-vous réservés.

A l'issue de la réservation d'un rendez-vous par le Patient, la Plateforme lui envoie une confirmation par mail ou sms et le rendez-vous s'inscrit dans l'agenda du Professionnel de santé, lequel dispose de la possibilité de le modifier ou le supprimer. Le Patient est informé selon les mêmes modalités (mail ou sms) de toute modification ou annulation du rendez-vous à l'initiative du Professionnel de santé. Le Patient dispose d'un espace pour visualiser et gérer ses rendez-vous à venir et consulter l'historique de ses rendez-vous. Le Service d'intermédiation que permet la Plateforme entre un Patient et un Professionnel de santé dans la gestion de rendez-vous ne modifie ni n'atténue en rien, que ce soit directement ou indirectement, la responsabilité et les obligations, tant du Professionnel de santé que du Patient, dans la relation contractuelle qu'ils établissent par cette prise de rendez-vous. Le Professionnel de santé inscrit sur MonMédecin.org exerce sa pratique professionnelle en toute indépendance et sous sa seule responsabilité dans le respect de ses obligations déontologiques et réglementaires.

### 3.5 SERVICE D'ECHANGE DE DOCUMENTS

Le Patient dispose sur la Plateforme d'un espace personnel sécurisé sur lequel il peut partager des documents avec les Professionnels de santé inscrits sur la Plateforme. Dans le menu « Partager des documents », il peut ainsi :

- Transmettre des documents à un Professionnel de santé, notamment en perspective d'un rendez-vous ;
- Consulter et récupérer les documents mis à disposition par un Professionnel de santé lors d'une « Téléconsultation avancée » (alimentation automatique) ou de tout autre

rendez-vous ou évènement (alimentation manuelle par le Professionnel de santé).

L'URPS-ML-NA, comme ses prestataires et opérateurs, n'a aucun accès aux documents partagés et ne peut être tenu pour responsable, ni directement ni indirectement, des documents partagés entre les Utilisateurs de la Plateforme.

Le Patient est informé et accepte que le Service de partage de documents ne constitue pas un dossier Patient permettant de stocker des informations ou documents. La Plateforme n'offre qu'un Service d'intermédiation dans le partage de documents entre un Patient et des Professionnels de santé inscrits, sachant que chacun a l'obligation de les télécharger et les archiver sur le système de son choix. La Plateforme ne conserve les documents que pendant une période de trois mois, durée permettant le transfert et la récupération desdits documents. Au-delà de cette durée, les documents sont automatiquement supprimés et ne sont plus accessibles sur la Plateforme. Monmédecin.org ne pourra aucunement être tenu pour responsable de la suppression et non récupération de documents au-delà de ce délai de trois mois après sa mise à disposition sur la Plateforme.

### 3.6 CERCLE DE SOINS

La Plateforme permet au Patient de gérer son Cercle de soins ainsi que l'identité et les coordonnées de sa Personne de confiance. Le Patient s'engage à demander le consentement de la Personne de confiance avant de fournir lesdits renseignements sur la Plateforme.

Le Cercle de soins est complété selon plusieurs modalités :

- Par le Patient lui-même. Il lui est conseillé de renseigner a minima le nom de son médecin traitant, mais il dispose de la possibilité de renseigner tous les Professionnels de santé auprès de qui il a recours qu'ils soient ou non inscrits sur MonMédecin.org (dans ce dernier cas la Plateforme permet au Patient d'effectuer une recherche de médecins présents en Nouvelle-Aquitaine inscrits sur le référentiel [www.annuaire-sante.fr](http://www.annuaire-sante.fr)).
- Par la Plateforme automatiquement : dès qu'un Professionnel de santé a été associé à un Patient lors d'un rendez-vous ou d'une Téléconsultation, il est automatiquement intégré au Cercle de soins.

Le Patient est informé que, conformément à la réglementation relative au partage de données de santé, le Cercle de soins permet aux Professionnels de santé qui y sont intégrés d'accéder à des données sur le Patient :

- Visualiser la fiche d'identité du Patient, son Cercle de soins ;
- Accéder à la liste de ses rendez-vous médicaux et ses Téléconsultations (à venir et historique) : c'est notamment par ce biais qu'un Professionnel de santé peut agir pour le compte du Patient lors d'une Téléconsultation assistée. Il peut également par ce biais prendre rendez-vous pour le compte du Patient.

- Accéder à l'espace personnel sécurisé de partage de documents du Patient.
- Par ailleurs, le médecin traitant est destinataire des comptes-rendus issus des dossiers de Télé-expertise réalisés concernant ce Patient (même s'il n'est pas l'initiateur de ce dossier de Télé-expertise).

Aussi, le Patient est informé qu'il est pleinement responsable de la gestion de son Cercle de soins et des conséquences qui en découlent en termes d'échanges ou de partage de données de santé le concernant. Il dispose à tout moment, dans la rubrique « Mon cercle de soins », de la possibilité d'ajouter et supprimer les Professionnels de santé y figurant, ainsi que les informations concernant sa Personne de confiance.

### 3.7 SERVICE DE TELE-EXPERTISE

Le Patient est informé que la Plateforme dispose d'un service de Télé-expertise. Ce service n'est pas accessible au Patient. Il est uniquement destiné aux Professionnels de santé inscrits sur la Plateforme.

Le service de Télé-expertise permet à un Professionnel de santé de demander un avis d'expert à un médecin (voire à un autre Professionnel de santé dans le cadre du Télé-soin) sur un cas médical du Patient. Pour réaliser cette demande de Télé-expertise, le Professionnel de santé doit au préalable demander au Patient son consentement sur le partage de données de santé le concernant. Pour chaque demande de Télé-expertise, le Professionnel doit déclarer, sous sa seule responsabilité, qu'il a obtenu le consentement du Patient. En l'absence de déclaration de consentement, la Plateforme ne permet pas l'envoi d'une demande de Télé-expertise.

Le Professionnel de santé qui répond à la demande de Télé-expertise doit formaliser son avis dans un compte-rendu, lequel est transmis au demandeur ainsi qu'au médecin traitant du Patient lorsqu'il n'est pas le demandeur.

### 3.8 SERVICE DE NOTIFICATION PAR MAIL OU SMS

Le Patient est informé et consent à ce que tout Professionnel de santé inscrit sur la Plateforme et faisant partie de son Cercle de soins lui envoie des SMS et ou des mails relatifs à l'utilisation du Service, et notamment pour transmettre les liens de Téléconsultation, pour confirmer un rendez-vous, informer de la modification ou la suppression d'un rendez-vous, notifier de la mise à disposition d'un document dans l'espace sécurisé du Patient.

A cette fin le Patient Utilisateur s'assure que ses informations de contact (numéro de téléphone mobile et/ou adresse mail) sont systématiquement à jour. Monmédecin.org ne saurait être tenu pour responsable de la non délivrance de messages au Patient en cas d'erreur sur les coordonnées de contact de ce dernier.

Les données personnelles du Patient ne sont visibles que par les Professionnels de santé qui font partie de son Cercle de soins. MonMédecin.org s'engage à ne pas exploiter, céder, transmettre à des tiers, directement ou indirectement, ces données personnelles en dehors des cas

strictement nécessaires à l'exploitation opérationnelle de la Plateforme.

#### Article 4. – Contenus

Le Patient s'engage expressément à n'utiliser les services d'échange de documents visé à l'article 3.5 des présentes que dans le cadre des finalités de la Plateforme Monmedecin.org.

#### Article 5. – Responsabilités

##### 5.1 RESPONSABILITE DE L'URPS-ML-NA

L'URPS-ML-NA n'offre qu'une plateforme de services mise à la disposition tant des professionnels de santé que des patients et sa responsabilité se limite à cette unique prestation.

L'URPS-ML-NA met en œuvre tous les moyens pour offrir et maintenir un accès au service. 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ainsi que pour assurer la qualité du Service, sous réserve des périodes de maintenance qui seront annoncées quand elles sont programmées.

L'Utilisateur déclare toutefois connaître et accepter les caractéristiques propres aux réseaux informatiques et de télécommunications. En particulier, l'URPS ML-NA ne pourra être tenue pour responsable, dans les cas suivants, sans qu'il s'agisse d'une liste limitative :

- Interruption des réseaux, délais ou retards dans l'acheminement des messages électroniques ou toutes autres données ;
- Défaillances matérielles ou logicielles ;
- Malveillances, vol de données, virus informatiques, insuffisances des mesures de protection et de sauvegarde ;
- Erreurs de manipulation, mauvaise utilisation des matériels et logiciels ;
- Perte de données et/ou de transactions, interruptions d'activité ou autre perte de nature pécuniaire qui en résulterait ;
- Problèmes liés au contenu des Sites Internet, des courriers électroniques et toutes informations transmises par les réseaux ;
- Usage détourné ou malveillant des données, des textes, des images ou des informations ;
- Tous cas de force majeure, d'évènement imprévisible ou toutes autres causes ne dépendant pas de la volonté délibérée de L'URPS ML-NA.

L'URPS ML-NA n'assume pas de responsabilité de tout dommage, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes, origines, natures ou conséquences, résultant de l'accès de quiconque à la Plateforme, ou de l'impossibilité d'y accéder, de l'utilisation de la Plateforme et /ou du crédit accordé à une quelconque information provenant directement ou indirectement de ce dernier.

Toutes les opérations de Télémedecine sont réalisées par des médecins. En proposant une mise en relation entre patients et médecins, L'URPS-ML-

NA développe un service d'intermédiation, n'agit pas en tant que Professionnel de santé et ne fournit aucune prestation médicale. La responsabilité de l'URPS-ML-NA ne peut en aucun cas être engagée du fait des consultations et échanges entre patients et médecins, ni à propos de la qualité et de la sécurité des soins.

La responsabilité de l'URPS-ML-NA ne peut être recherchée pour dans le cas de retard dans les rendez-vous dans le cas de retard de l'horaire retenu sur la plateforme ou d'annulation de dernière minute du praticien.

L'URPS-ML-NA n'engage aucunement sa responsabilité sur les prescriptions, informations, ou actes médicaux prodigués par le professionnel de santé. Ces prestations relèvent de l'art des praticiens et d'un contrat de soins passé avec les patients et l'URPS ML est un tiers à l'égard de ce contrat.

##### 5.2 RESPONSABILITE DU PATIENT

Le Patient est seul responsable de l'usage qu'il fait du Service et de son adéquation à ses besoins.

Toute utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur contraire aux présentes ouvre droit, pour l'URPS ML-NA, de suspendre ou de refuser, de manière définitive ou temporaire, l'accès au Service à l'Utilisateur, sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

- Qu'aucuns propos diffamatoires ou insultants, racistes ou antisémites, offensant, vulgaire ou obscène et, plus généralement contrevenant à la législation française en vigueur relatives aux bonnes mœurs ne sont tenus dans les Contenus, qu'il s'agisse des vidéos ou des éléments participatifs ;
- que, dans le choix de son nom sur la Plateforme, il s'est abstenu d'usurper le nom d'une autre personne ou d'utiliser le nom sur lequel une autre personne détiendrait des droits.

En cas de manquement à ces dispositions, L'URPS-ML-NA pourra supprimer les Contenus et fermer le compte du Patient.

##### 5.3 RESPONSABILITE RELATIVE A L'INTERRUPTION DE L'ACCES A LA PLATEFORME

L'URPS-ML-NA ne pourra en aucun cas être tenue responsable des défaillances éventuelles de son hébergeur. Elle n'est pas non plus responsable des défaillances des supports informatiques de l'Utilisateur et notamment : ordinateurs, tablettes, smartphones...

L'URPS-ML-NA ne pourra en aucun cas être tenue responsable des inconvénients inhérents à l'utilisation du réseau Internet, et en particulier des ruptures de Service, des intrusions extérieures, des virus informatiques introduits sur les sites.

L'URPS-ML-NA ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un manquement quelconque à ses



obligations qui serait dû à un cas de force majeure, à un cas fortuit ou du fait d'un tiers. Tout événement en dehors du contrôle de L'URPS-ML-NA et contre lequel elle n'a pu raisonnablement se prémunir constitue un cas de force majeure, et notamment, sans que cette liste soit limitative : une grève totale ou partielle (en particulier du transporteur), un blocage des moyens de transport, des intempéries, sinistres et catastrophes naturelles, des émeutes ou mouvements populaire, des attentats, etc.

L'URPS-ML-NA ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la cessation de fourniture des Services dans le pays de résidence de l'Utilisateur ou dans le pays où ce dernier utilise les Services en raison d'impératifs légaux.

#### **Article 6. – Résiliation**

En cas de manquement par le Patient à l'une des dispositions des présentes Conditions générales d'utilisation, L'URPS-ML-NA se réserve le droit de fermer sans préavis le Compte dudit Patient.

Constitue un manquement à ses obligations, sans que cette liste soit exhaustive et à titre d'exemple, l'utilisation sous une fausse identité ou accompagnée de faux documents, l'utilisation contraire aux lois et règlements ou portant atteinte aux droits de toute nature de la plateforme ou des professionnels de santé, l'utilisation de son inscription au profit de tiers.

Le Patient peut à tout moment clôturer son Compte en adressant un mail à l'adresse suivante : [assistance@monmedecin.org](mailto:assistance@monmedecin.org). La clôture du Compte Patient met fin automatiquement à l'accessibilité aux services dont bénéficie le Patient au titre des présentes conditions y compris les données et documents stockés sur la Plateforme.

Cependant L'URPS-ML-NA conservera les données de traçabilité des actes de Télé médecine réalisés par des Professionnels de santé Utilisateurs le concernant, ainsi que des rendez-vous qu'il aura pris avec des Professionnels de santé Utilisateurs. Ces données seront conservées pendant une durée de 30 ans conformément au cadre légal concernant les données de santé. En revanche, aucun document publié ou mis à disposition par le Patient ne sera conservé.

En cas de cessation de l'activité par L'URPS-ML-NA, le Patient ne pourra se prévaloir d'un quelconque préjudice compte tenu de la gratuité du service mis à sa disposition par la plateforme.

#### **Article 7. – Confidentialité – Données personnelles**

L'URPS-ML-NA s'engage expressément au respect plein et entier du Règlement 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 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés. L'URPS-ML-NA s'engage également à imposer le respect desdites dispositions à ses prestataires.

L'ensemble des dispositions sont regroupées dans le document *Politique de confidentialité*, consultable sur la Plateforme [monmedecin.org](http://monmedecin.org).

#### **Article 8. – Propriété intellectuelle**

L'URPS-ML-NA est titulaire des droits de propriété littéraire et artistique sur tous les éléments de la Plateforme ; il en va ainsi, notamment, des textes, présentations, illustrations et visuels, logos, photographies, designs de pages web, arborescences, mises en forme et en page, etc. Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle de ces éléments, sans autorisation expresse de L'URPS-ML-NA est interdite.

L'URPS-ML-NA est titulaire des droits de propriété industrielle et commerciale sur la marque [monmedecin.org](http://monmedecin.org) enregistrée le 16 mars 2020 auprès de l'Institut national de la propriété Industrielle sous le numéro national 20 4 632 642, dans les classes 9, 16, 35, 38, 41,42, 44 et 45. Toute utilisation de la marque, sans autorisation expresse de L'URPS-ML-NA, est interdite.

L'URPS-ML-NA est titulaire des droits d'usage du nom de domaine [www.monmedecin.org](http://www.monmedecin.org) et sur ses sous-domaines.

L'URPS-ML-NA est titulaire du droit du producteur de la base de données relative aux données d'inscription et d'utilisation de la Plateforme, ayant procédé à sa constitution, sa vérification et sa présentation. Toute extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu d'une base de données sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, sans autorisation expresse de la Société, est interdite ; il en va de même pour la réutilisation, par la mise à disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base, quelle qu'en soit la forme.

L'URPS-ML-NA est titulaire des droits de propriété littéraire et artistique sur tous les éléments de la Plateforme, à l'exception du Logiciel, des Applicatifs et du code source développés par AVIS2SANTE, qui font l'objet, au profit de L'URPS-ML-NA, d'une licence d'exploitation. L'URPS-ML-NA est titulaire des droits de propriété littéraire et artistique sur le design de la Plateforme et notamment sur les textes, scripts, présentations, illustrations et visuels, logos, photographies, designs de pages web, arborescences, mises en forme et en page, etc. Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle, de ces éléments, sans autorisation expresse de L'URPS-ML-NA, est interdite.

## **Article 9. – Dispositions diverses**

### **9.1 INTEGRALITE**

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes Conditions générales d'utilisation.

### **9.2 NON-RENONCIATION A UNE CLAUSE**

La non-application d'une stipulation des présentes Conditions générales d'utilisation n'emporte pas, de la part de l'URPS-ML-NA, renonciation à son application dans le futur.

### **9.3 LOI APPLICABLE**

Le Patient est informé que la Plateforme s'adresse aux patients résidant en France ainsi qu'aux Français résidant à l'étranger et est soumise au droit français et aux juridictions françaises que l'utilisation de la Plateforme implique de ce fait l'application du droit français.

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la juridiction des Tribunaux compétents conformément au droit français.

### **9.4 MEDIATION**

Le Patient a la possibilité de former une réclamation préalable auprès de l'URPS-ML-NA à l'adresse suivante : [contact@monmedecin.org](mailto:contact@monmedecin.org).

Il pourra également recourir à une médiation dans les conditions prévues à l'article L 616-1 et R 616-1 du code de la consommation en s'adressant au Médiateur Régional pour la région Nouvelle-Aquitaine désigné et mentionné dans le site officiel de l'Agence régionale de santé : <https://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/le-reseau-des-mediateurs-4>

Il est toutefois rappelé que, selon l'article L. 611-4, 2° du Code de la consommation, Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation, les litiges concernant les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux.

Ainsi, ne relèvent pas de ce texte les activités des : ostéopathes, chiropracteurs, psychologues, psychothérapeutes, psychanalystes ; le médiateur peut intervenir pour les dites activités.