

Conditions générales d'utilisation des services CARA pour les institutions de santé (CGUIS)

1. Définitions

Pour les besoins des présentes conditions générales d'utilisation sont définis les termes suivants, lorsqu'ils sont écrits en lettres majuscules :

CGUIS : désigne les présentes, opposables à l'ensemble des UTILISATEURS. Elles contiennent des conditions générales d'utilisation des services CARA pour les institutions de santé, applicables indifféremment du SERVICE utilisé dès lors que l'UTILISATEUR possède un compte UTILISATEUR ;

- L'Association CARA : l'entité qui gère la communauté de référence au sens de la Loi fédérale sur le dossier électronique du patient (LDEP) et de son droit d'application et qui fournit les SERVICES ;
- SERVICES : fonctionnalités disponibles pour les UTILISATEURS ;
- INSTITUTION : institution de santé membre de la communauté de référence au sens de la LDEP et de son droit d'application et regroupant des UTILISATEURS ;
- UTILISATEUR : professionnelles et professionnels de santé au sens de la LDEP et ses auxiliaires utilisant les SERVICES ;
- SYSTÈME PRIMAIRE : logiciel utilisé par un UTILISATEUR pour gérer des informations sur ses patients ;
- TERMINAL : ordinateur, téléphone, tablette numérique, ou tout autre support informatique permettant l'utilisation des SERVICES.

2. Objet

Les CGUIS définissent les modalités et les conditions d'utilisation de l'ensemble des SERVICES CARA pour les INSTITUTIONS.

Sont définies, les règles d'usage et de sécurité que les INSTITUTIONS et l'Association CARA s'engagent à respecter, ainsi que les droits et devoirs de chacun.

3. SERVICES

L'Association CARA s'engage à fournir les services suivants :

- Dossier électronique du patient (DEP) au sens de la LDEP ; la date de disponibilité sera communiquée ultérieurement
- Service de transfert de documents: service permettant la transmission d'informations médicales entre INSTITUTIONS affiliées à la communauté de référence CARA ; la date de disponibilité sera communiquée ultérieurement.¹
- Site Internet public

Les SERVICES ne comprennent pas les éventuelles intégrations techniques des services de CARA avec le SYSTÈME PRIMAIRE de l'INSTITUTION, celles-ci relèvent de la responsabilité de l'INSTITUTION. L'Association CARA met toutefois à disposition de la documentation, une plateforme de test ainsi qu'un soutien à ces travaux.

Le niveau de disponibilité de la plateforme CARA (SLA) est de 99,9% (fenêtres de maintenance non comprises).

¹ A l'exception des institutions établies dans le Canton du Valais pour lesquelles le service est déjà disponible

4. Devoirs d'information

L'Association CARA s'engage à informer l'INSTITUTION des principales modifications et interruptions des SERVICES dans un délai raisonnable.

L'INSTITUTION s'engage à informer l'Association CARA de toute modification des informations fournies lors de l'affiliation.

L'INSTITUTION s'engage à informer l'Association CARA de tout départ/modification/arrivée d'UTILISATEUR selon les processus définis par l'Association CARA.

L'Association CARA et l'INSTITUTION s'engagent à s'informer sans délai de l'utilisation par un tiers non autorisé de son accès aux SERVICES ou de toute atteinte à la sécurité.

L'Association CARA et l'INSTITUTION s'engagent à s'informer de tout dysfonctionnement ou de toute anomalie qu'il aurait constatés lors de l'utilisation des SERVICES.

5. Utilisation des services

L'Association CARA s'engage à fournir à l'INSTITUTION du matériel standard pour la formation des UTILISATEURS à l'utilisation des SERVICES. Elle offre également des formations à l'attention des formatrices et des formateurs.

L'INSTITUTION s'engage à promouvoir l'utilisation des SERVICES auprès de ses UTILISATEURS dans la limite de ses disponibilités et de ses moyens.

L'INSTITUTION s'engage à utiliser les SERVICES conformément aux exigences légales, en particulier celles relatives à la protection des données.

Elle s'engage notamment à :

- transmettre des informations complètes, correctes et actuelles sur ses UTILISATEURS ;
- traiter et collecter uniquement les données personnelles afférentes à ses UTILISATEURS et à ses patients ;
- former ses UTILISATEURS à l'utilisation des SERVICES ;
- respecter les droits des patientes et des patients ;
- transmettre des documents personnels sensibles uniquement avec l'accord de la personne concernée selon les dispositions légales cantonales et fédérales applicables.

L'INSTITUTION s'engage à ne pas utiliser les informations de santé d'une patiente ou d'un patient hors d'un mandat thérapeutique ou de conseil. En particulier et de manière non limitative, il est formellement interdit d'accéder aux informations de santé disponibles par l'Association CARA dans le cadre d'une expertise asséurologique et/ou judiciaire.

L'INSTITUTION détermine à quels UTILISATEURS elle octroie les droits accès aux SERVICES, de manière indépendante et conformément aux exigences légales en termes de protection des données notamment. L'INSTITUTION est responsable de l'identification, l'authentification et l'autorisation de tous les UTILISATEURS de son système ainsi que de la gestion de leurs accès.

L'INSTITUTION informe ses UTILISATEURS de leurs droits et de leurs devoirs liés au traitement des données et les oblige à respecter les mesures prescrites.

L'INSTITUTION est responsable de déposer des documents et d'accéder aux données de la patiente ou du patient pour lequel elle souhaite échanger de l'information. Si elle utilise un SYSTÈME PRIMAIRE, elle est responsable de s'assurer de la réconciliation d'identité du patient entre son SYSTÈME PRIMAIRE et les SERVICES.

6. Informations aux patients

L'INSTITUTION s'engage, dans la limite de ses disponibilités et de ses moyens, à promouvoir les SERVICES auprès de ses patientes et patients.

Si l'INSTITUTION souhaite mettre à disposition des patients des documents de demande d'ouverture de DEP, alors elle s'engage à utiliser les documents fournis par l'Association CARA.

L'INSTITUTION s'engage à informer le patient de l'utilisation des SERVICES le concernant.

7. Service d'assistance

L'Association CARA fournit une assistance à l'utilisation de ses SERVICES à l'INSTITUTION. Elles peuvent poser ses questions via un formulaire disponible sur www.cara.ch, par courriel (assistance@cara.ch) ou par téléphone (disponibilité 5 jours sur 7, durant 3 heures).

8. Mesures de sécurité

L'INSTITUTION s'assure de la sécurité de ses TERMINAUX, en utilisant et en mettant régulièrement à jour :

- ses systèmes d'exploitation,
- ses logiciels antivirus et antiespions
- un pare-feu.

L'INSTITUTION s'assure également que ses UTILISATEURS ne travaillent pas dans une session dans laquelle ils disposent de droits administrateur pour le TERMINAL.

L'INSTITUTION est entièrement responsable du fonctionnement correct de son équipement informatique, ainsi que de sa liaison avec Internet. À ce titre, l'INSTITUTION doit veiller à ce que son équipement ne présente pas de problème important ou de virus et présente une sécurité suffisante afin de prévenir le risque qu'un tiers obtienne l'accès à son compte et aux données que cet espace contient.

L'INSTITUTION s'engage à ne pas utiliser des TERMINAUX non sécurisés pour accéder aux SERVICES.

L'INSTITUTION s'engage à faire respecter les directives de l'Association CARA relatives à l'utilisation des SERVICES, ainsi qu'à la sécurité et la protection des données.

L'INSTITUTION est responsable de ses UTILISATEURS et de la gestion de leurs accès. Elle s'assure notamment :

- que ses nouveaux UTILISATEURS reçoivent une formation sur l'utilisation de SERVICES ;
- que ses nouveaux UTILISATEURS reçoivent une information sur les conditions d'utilisations des SERVICES conformes aux directives de l'Association CARA ;
- que les prescriptions en matière de sécurité et de protection des données, ainsi que leurs mises à jour, soient disponibles aux UTILISATEURS ;
- que ses UTILISATEURS soient sensibilisés aux questions de sécurité et de protection des données (par exemple : documents, formations continues).

L'INSTITUTION peut en tout temps contacter CARA (assistance@cara.ch) pour toute question concernant la sécurité et la protection des données.

9. Moyen d'identification électronique

Les SERVICES sont accessibles après authentification de l'UTILISATEUR. L'Association CARA définit les moyens d'identification autorisés.

L'UTILISATEUR s'engage à ne pas transmettre à un tiers ses moyens d'authentification tels que compte, mot de passe, ou tout autre facteur d'un moyen d'identification requis par l'Association CARA.

En cas d'usage frauduleux au sein de l'INSTITUTION, l'Association CARA se réserve le droit de suspendre ou résilier tout compte UTILISATEUR sans préavis ni indemnité. L'Association CARA informe l'INSTITUTION et l'UTILISATEUR.

10. Droits administrateur pour la création de DEP

La création de DEP pour les patientes et les patients de l'INSTITUTION est soumise à l'accord du canton d'établissement de l'INSTITUTION lorsque celle-ci est située dans un canton membre de l'Association CARA et sinon à l'accord du secrétariat général de l'Association CARA.

L'INSTITUTION s'engage à respecter les exigences définies par l'Association CARA en matière de droits administrateur de la plateforme CARA.

En cas de non-respect des exigences définies par l'Association CARA en matière de création de DEP, ceux-ci pourront être retirés, sans préjudice de toute action judiciaire qui pourrait être intentée par l'Association CARA et de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à l'INSTITUTION.

11. Responsabilité

L'INSTITUTION accepte les caractéristiques et les limites d'Internet et en particulier reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et notamment de ses performances techniques. La responsabilité de l'Association CARA ne saurait être engagée en cas de modification, de suspension ou d'interruption des services qui ne lui est pas directement imputable.

L'Association CARA peut être amenée à interrompre l'accès à sa plateforme pour des raisons de maintenance. Cette interruption volontaire sera notifiée au moyen d'un avertissement figurant sur la page d'accueil ou par tout autre procédé. Cette interruption ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'Association CARA.

L'UTILISATEUR est seul responsable des contenus qu'il communique par l'intermédiaire des SERVICES, quelle que soit la nature du contenu. L'Association CARA ne saurait être tenue pour responsable desdits contenus communiqués par l'UTILISATEUR par l'intermédiaire de ses SERVICES.

L'Association CARA met à disposition des UTILISATEURS un système convertissant les fichiers PDF dans un format défini par la LDEP. L'Association CARA ne saurait être tenue pour responsable des éventuelles erreurs de conversion.

L'Association CARA ne garantit pas l'exhaustivité et l'exactitude du contenu des informations accessibles par les SERVICES.

12. Surveillance

L'Association CARA conserve des informations techniques de connexion.

L'INSTITUTION est informée que les SERVICES font l'objet d'une surveillance et d'un contrôle respectant les obligations réglementaires de traçabilité, de suivi fonctionnel, de sécurité ou de détection des abus conformément à la législation applicable.

Dans le cadre du contrôle interne de l'Association CARA ou de sa procédure de certification, des contrôles peuvent avoir lieu dans l'INSTITUTION portant sur les points délégués à l'INSTITUTION (par exemple : sécurité, formation des UTILISATEURS, processus) par le cadre légal dans l'utilisation des SERVICES. Ces contrôles peuvent être menés par le certificateur de l'Association CARA.

L'Association CARA peut en tout temps procéder à des contrôles périodiques sur l'utilisation des SERVICES, notamment en matière de sécurité et de protection des données.

Les suspicions d'abus sont communiquées de suite et en premier lieu à l'INSTITUTION qui procède à une investigation en collaboration avec l'Association CARA.

13. Confidentialité

L'Association CARA s'engage à garantir la confidentialité des informations et données transmises par l'INSTITUTION dans le cadre des échanges nécessaires au fonctionnement de la communauté et des SERVICES. Demeurent réservées les données déjà accessibles publiquement.

14. Restriction d'accès aux SERVICES

En cas de non-respect des présentes conditions générales, les accès des UTILISATEURS concernés seront automatiquement bloqués, sans préjudice de toute action judiciaire qui pourrait être intentée par l'Association CARA et de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à l'INSTITUTION ou à l'UTILISATEUR.

15. Tarifs

Pour une INSTITUTION étant située dans l'un des cantons membres de l'Association CARA, les coûts de fonctionnement de la communauté de référence et des SERVICES sont pris en charge par l'Association CARA jusqu'au 31 décembre 2022 au moins. Après cette date, l'Association CARA se réserve le droit d'établir un tarif à charge de l'INSTITUTION.

L'Association CARA s'engage à informer l'INSTITUTION au minimum deux ans avant l'entrée en vigueur de nouveaux tarifs.

16. Référence

L'INSTITUTION autorise l'Association CARA à utiliser son nom pour mentionner publiquement qu'il fait partie de la communauté de référence, notamment sur son site Internet.

L'Association CARA autorise l'INSTITUTION à utiliser son nom pour mentionner publiquement qu'elle travaille en lien avec l'Association CARA.

17. Entrée en vigueur

Les présentes CGUIS entrent en vigueur le 31 mai 2021. Elles annulent et remplacent les CGUIS du 24 janvier 2020.