

# CHARTRE D'UTILISATION DES ADRESSES E-MAIL DES SECRÉTARIATS MÉDICAUX

## OBJECTIFS DE LA CHARTE

La présente charte encadre la diffusion et l'utilisation des adresses électroniques des secrétariats médicaux sur le site internet de l'hôpital. Elle vise à garantir la bonne communication entre les usagers, leurs représentants et les services hospitaliers, tout en respectant la confidentialité des données personnelles de santé.

## ADRESSES E-MAIL

Les adresses e-mail diffusées sont exclusivement des adresses professionnelles, rattachées à un secrétariat médical. Elles sont destinées à des échanges non urgents et non médicaux.

## RÈGLES D'UTILISATION PAR LES PATIENTS

### Les usagers peuvent utiliser ces adresses pour :

- Demander un rendez-vous si le service n'est pas joignable par téléphone
- Annuler un rendez-vous
- Poser une question
- Demander un duplicata de documents médicaux (sous conditions)

### Ne pas utiliser ces adresses pour :

- Poser des questions médicales urgentes ou demander un avis médical
- Envoyer des pièces jointes sans indication
- Contacter directement un médecin (sauf mention explicite du service)

## ENGAGEMENTS DE L'HÔPITAL

L'hôpital s'engage à :

- Traiter les messages reçus dans un délai raisonnable (48 à 72h ouvrées),
- Garantir la confidentialité des échanges dans le respect du RGPD,
- Mettre à jour les adresses et les services référencés sur le site internet,
- Effectuer une réponse automatique de réception du message.

## RESPONSABILITÉ

L'hôpital ne saurait être tenu responsable des conséquences liées à une mauvaise utilisation des adresses mail publiées sur le site. En cas d'urgence, le contact par téléphone ou l'appel au 15 reste impératif.

## SECURITE ET CONFIDENTIALITE

Les messages contenant des données sensibles doivent être envoyés de préférence via des outils sécurisés (ex : messagerie sécurisée santé MSSanté). L'utilisateur est invité à ne pas transmettre par mail des informations confidentielles sans précaution particulière. Aucun envoi de documents médicaux ne sera effectué vers l'adresse mail personnelle du patient. Il se fera sur l'espace numérique de santé sécurisé (Mon Espace Santé).