



## **POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

\* Référence documentaire : P10 PR02 Sécurité des données et confidentialité

Les données liées aux analyses (gestion des dossiers patients et traçabilité univoque des informations) sont stockées sur le Système Informatique du Laboratoire, dédié, et le cas échéant dans les systèmes embarqués sur les automates.

Les dispositions suivantes sont mises en œuvre afin de garantir la fiabilité et l'intégrité du système d'information :

- Définition des autorisations et droits spécifiques nécessaires permettant un accès sécurisé au Système Informatique du Laboratoire.
- Mise en place de dispositions techniques et d'administration de réseau assurant les protections nécessaires vis-à-vis des risques de modification, suppression ou accès aux logiciels et données du laboratoire par des personnes non autorisées.
- Définition et mise en œuvre des modalités de sauvegardes des données informatiques et logiciels.
- Validation des logiciels (règles d'arrondi et de conversion notamment) et des systèmes de transfert de données (connexions automates, transmission sécurisée type Hprim des résultats, télétransmissions, facturation)
- Maintenance contractuelle par une société informatique spécialisée.

Ce système a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. En application de la Loi Informatique et liberté du 06 janvier 1978, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès et de modification des données personnelles vous concernant en vous adressant au secrétariat de votre laboratoire UNILIANS.

## **GERER L'ECOUTE DES PATIENTS**

\* Référence documentaire : P2 PR03 Principes de gestion des NC, RC et enquête de satisfaction

Le secrétariat de votre laboratoire UNILIANS est à votre disposition pour enregistrer vos réclamations et traiter rapidement vos requêtes.

Ces réclamations seront traitées le plus rapidement possible puis analysées par notre service qualité, pour mesurer et améliorer votre satisfaction et mieux comprendre vos attentes.

D'autre part, vous avez la possibilité :

- de déclarer une réclamation en ligne sur notre site internet [www.unilians.fr](http://www.unilians.fr) via la rubrique espace patients
- et / ou de remplir une enquête de satisfaction dans cette même rubrique ou sur le site [www.biogroup-lcd.fr](http://www.biogroup-lcd.fr) rubrique espace patients.

Ces formulaires seront traités de la même façon que vos requêtes en direct sur les sites.