EN SAVOIR PLUS SUR L'ASSISTANT IA

Qu'est-ce que l'Assistant IA ?

Chez Doctolib, nous avons à cœur d'améliorer votre accès aux soins et de vous aider, vous et vos proches, à vivre en meilleure santé. Notre objectif est de devenir votre compagnon de santé au quotidien à travers une expérience utilisateur pensée pour vous et vos proches.

Avec l'Assistant IA, vous accédez en temps réel à des informations générales et pédagogiques pour mieux comprendre des sujets liés à votre santé et à celle de vos proches.

Les réponses fournies par l'Assistant IA sont générées automatiquement, notamment par un système d'intelligence artificielle, s'appuyant sur des sources scientifiques et des recommandations officielles issues d'acteurs institutionnels dans le domaine de la santé.

En tout état de cause, ces réponses doivent être considérées comme des informations purement indicatives et informatives et ne sauraient se substituer à un service d'urgence, une consultation avec un professionnel de santé ou un avis médical le cas échéant.

Pourquoi dois-je donner mon consentement pour l'activation de l'Assistant IA ?

Pour fonctionner et contextualiser ses réponses, notamment pour vous fournir des informations adaptées, l'Assistant IA s'appuie sur vos données de santé et celles de vos proches. Compte tenu de leur sensibilité, nous devons recueillir votre consentement préalable pour leur traitement conformément à l'article 9 du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Ce consentement est nécessaire pour permettre à Doctolib de vous offrir l'accès à l'Assistant IA mentionné ci-dessus. A défaut, vous ne pourrez pas bénéficier de l'Assistant IA.

Il est également utile de préciser que le consentement aux "Services personnalisés" est également nécessaire pour utiliser l'Assistant IA afin que Doctolib puisse vous proposer des réponses personnalisées.

En tant que patient, vous restez le décideur final de l'usage de vos données de santé et de celles des proches présents dans votre compte. Vous êtes libre de donner ou non votre consentement à l'activation de l'Assistant IA À tout moment, vous pouvez le retirer depuis votre compte (dans la section « *Mes Préférences* »).

Vous avez également la possibilité de retirer votre consentement aux "Services personnalisés" pour désactiver les autres fonctionnalités des Services Compagnons de Santé, incluant l'Assistant IA.

Pour en savoir plus sur les services Compagnons de Santé, veuillez consulter les Conditions générales d'utilisation et d'abonnement aux Services Compagnons de Santé.

Quelles données de santé sont concernées par ce consentement ?

Le consentement nécessaire à l'activation de l'Assistant IA couvre vos données de santé et celles de vos proches issues de :

- L'historique de vos interactions avec l'Assistant IA (comprenant l'ensemble des Assistants proposés par Doctolib) ;
- Votre compte Doctolib, y compris :
    - Les données renseignées par vos soins, notamment dans la section « Santé » ;
    - Les données vous concernant ou concernant vos proches, que vos soignants renseignent lorsqu'ils utilisent les services de Doctolib dans le cadre de votre prise en charge.

Pour en savoir plus sur comment Doctolib traite vos données personnelles dans le cadre de l'Assistant IA, consultez la Politique de protection des données à caractère personnel - Patients.

Uniquement si vous avez consenti à l'amélioration des services Doctolib *via* votre compte Doctolib, le contenu de vos interactions avec l'Assistant IA (qui peuvent inclure des données textuelles, images, audios, vidéos, etc.) pourra être ré-utilisé afin de nous aider à améliorer nos services pour vous et les soignants. Pour en savoir plus sur comment Doctolib traite vos données à des fins d'amélioration des services, consultez notre page dédiée.

Pour quels types de situations puis-je utiliser l'Assistant IA ?

Grâce à l'Assistant IA, vous pouvez poser vos questions directement dans le chat et obtenir des informations générales et pédagogiques pour mieux comprendre des sujets liés à votre santé, ainsi que le fonctionnement du système et des parcours de soins.

De manière générale, et sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive, il est possible d'utiliser l'Assistant IA pour les situations suivantes :

- Obtenir des informations générales sur les démarches de santé et l'organisation du système de soins ;
- Obtenir des informations générales sur les habitudes de vie favorables à la santé et au bien-être ;
- Comprendre des termes et des notions médicales ;
- Obtenir des informations générales sur des sujets de santé et des pathologies ;
- Fournir des informations sur l'orientation vers une prise en charge médicale.

En fonction de votre profil, l'Assistant IA peut également interagir avec vous sur des thématiques plus spécifiques. En particulier, si vous avez un enfant de 0 à 4 ans associé à votre compte utilisateur Doctolib, vous pouvez obtenir des informations générales sur la parentalité et le quotidien de votre enfant. Il convient de préciser que l'Assistant IA n'est pas adapté pour répondre aux questions concernant : i) les enfants prématurés ou ii) les enfants atteints de certaines pathologies chroniques ou complexes.

Dans ce cas, et sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive, vous pouvez utiliser l'Assistant IA pour :

- Accéder à des informations de prévention adaptées à l'âge de l'enfant (ex : sur la sécurité à la maison, prévention des accidents domestiques, hygiène des mains, protection solaire) ;
- Obtenir des contenus informatifs sur les étapes du développement de l'enfant (ex : repères de motricité globale, socialisation, jeux adaptés à chaque âge, bonnes pratiques du sommeil).

Quels types de situations ne sont pas couverts par l'Assistant IA ?

L'Assistant IA n'a pas pour vocation de fournir de diagnostic médical, d'orientation thérapeutique, de prescription médicale ou d'avis médical.

L'Assistant IA ne se substitue en aucun cas à un professionnel de santé ou à un service d'urgence, ni aux consultations avec ces derniers. Il n'est pas un dispositif médical et n'a pas vocation à fournir un quelconque diagnostic ni un avis médical.

Par ailleurs, vous n'êtes autorisé à utiliser l'Assistant IA uniquement pour votre compte ou celui d'un proche associé à votre compte Doctolib. Il est strictement interdit de permettre à un tiers de bénéficier directement ou indirectement de l'Assistant IA.

De manière générale, et sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive, il ne doit pas être fait usage de l'Assistant IA pour les situations suivantes :

- Comme solution au diagnostic ou à la décision médicale ;
- Pour prescrire ou recommander des médicaments, des traitements ou des dosages ;
- Pour gérer une situation d'urgence médicale (étouffement, arrêt respiratoire, perte de connaissance, déshydratation grave, etc.)
- Pour fournir un avis médical, y compris en cas de symptômes inhabituels ou inquiétants ;
- Pour donner des conseils pour des situations où la santé ou la sécurité d'autrui est menacée ;
- Pour fournir un second avis médical.

Toute décision prise à partir des réponses fournies par l'Assistant IA engagera uniquement son auteur. Doctolib ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'utilisation qui est faite des réponses fournies par l'Assistant IA, ni des dommages qui pourraient en résulter le cas échéant.

Que m’offre la version payante des Services Compagnons de Santé ?

Lorsque vous souscrivez aux Services Compagnons de Santé, vous disposez de certaines fonctionnalités payantes, parmi lesquelles, des échanges illimités avec l’Assistant IA.

Pour en savoir plus sur ces fonctionnalités et sur les modalités de souscription des Services Compagnons de Santé, veuillez consulter les Conditions générales d'utilisation et d’abonnement aux Services compagnons de Santé.

Les réponses proposées par l’Assistant IA sont-elles fiables ?

L’Assistant IA a été conçu pour répondre aux plus hauts standards de qualité et de sécurité. Les réponses fournies par l’Assistant IA s’appuient sur des sources scientifiques fiables et des recommandations officielles émanant d’acteurs institutionnels du domaine de la santé.

La qualité des réponses apportées par l’Assistant IA peut varier en fonction de la nature, de l’exhaustivité et de la précision des informations que vous fournissez : des informations exactes, complètes et sincères favorisent des réponses plus pertinentes.

L’Assistant IA s’appuie également sur les informations présentes dans votre compte Doctolib pour fournir ses réponses. Il est donc important de veiller à ce que ces données soient exactes, complètes et régulièrement mises à jour. Cela vous permettra d’obtenir des réponses plus adaptées pour permettre une meilleure fiabilité et performance de l’Assistant IA.

Bien que Doctolib s’efforce de fournir les informations les plus à jour des connaissances scientifiques existantes, les réponses fournies par l’Assistant IA ne sont pas infaillibles et peuvent toutefois contenir des erreurs, hallucinations, omissions ou imprécisions.

En tout état de cause, Doctolib ne garantit ni la complétude, ni l’actualité, ni l’adaptabilité des informations proposées par l’Assistant IA à votre situation personnelle.

Puis-je être mis en relation avec un professionnel de santé dans le cadre de mes interactions avec l’Assistant IA ?

Lorsque vous utilisez l’Assistant IA, vous interagissez avec un système d’intelligence artificielle générant des réponses en fonction des informations auxquelles il a accès, conformément à la manière dont il a été développé et entraîné par Doctolib.

Toutefois, un professionnel de santé peut intervenir dans le cadre votre échange avec l’Assistant IA, notamment lorsque nos systèmes détectent un risque d’erreur ou d’hallucination, afin de vous apporter les clarifications nécessaires le cas échéant.

L'Assistant IA n’est pas un service d’urgence médicale. Pour toute question d’ordre médical, nous vous invitons à consulter un professionnel de santé qualifié. En cas d’urgence, appelez les services d’urgence compétents, notamment le 15 ou le 112.

Les échanges avec l’Assistant IA sont-ils modérés par Doctolib afin de prévenir les contenus à risque ?

Doctolib a mis en place un protocole spécifique de gestion des situations de danger grave pour vous ou un proche, susceptibles d’être identifiées au cours des échanges avec l’Assistant IA, et s'inscrivant dans une démarche de proportionnalité, de transparence et de responsabilité envers vous.

En cas de danger grave vous concernant ou concernant un proche, Doctolib peut, à titre exceptionnel, communiquer les informations strictement nécessaires pour vous protéger à des tiers compétents, tels que des services d'urgence ou des professionnels de santé habilités, afin de sauvegarder vos intérêts vitaux ou ceux de votre enfant.

Pour en savoir plus sur comment Doctolib traite vos données personnelles dans le cadre de l’Assistant IA, consultez la Politique de protection des données à caractère personnel - Patients.