

En savoir plus sur les services personnalisés

Qu'est-ce que les services personnalisés ?

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 partenaire de santé quotidien et de vous offrir une expérience personnalisée, en fonction de vos besoins et de ceux de vos proches.

En activant les services personnalisés, vous pourrez profiter pleinement de Doctolib pour vous et vos proches et ainsi :

- Consulter vos rendez-vous passés et votre historique de soignants;
- Enregistrer votre historique médical, y compris les informations et documents ajoutés par vos soignants;
- Prendre des rendez-vous plus facilement et recevoir des recommandations de santé.

De plus, ces services continueront de s'enrichir pour vous offrir un suivi de santé toujours plus complet, tant pour vous que pour vos proches.

Pourquoi dois-je donner mon consentement pour activer ces services ?

L'article 9 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) établit un cadre pour le traitement de données sensibles, y compris les données de santé. En tant que responsable de traitement, Doctolib est chargé de protéger vos données personnelles, ainsi que celles des proches présents dans votre compte, et de les utiliser uniquement pour les services personnalisés. C'est pourquoi nous avons besoin de recueillir votre consentement préalable.

J'ai déjà donné mon consentement pour accéder à mes documents, à mes rendez-vous passés ou à mon historique de soignants. Pourquoi me le redemande-t-on ?

Désormais, pour simplifier votre expérience, nous vous demandons de consentir une seule fois aux services personnalisés. Ainsi, vous n'aurez plus besoin de donner votre consentement à chaque nouvelle fonctionnalité personnalisée.

Doctolib peut-il utiliser mes informations à d'autres fins que celles couvertes par les services personnalisés ?

Les données et documents saisis ne seront utilisés que par Doctolib pour vous offrir les services que vous avez demandés dans le cadre des services personnalisés. Doctolib n'est pas autorisé à réutiliser ces données et documents à d'autres fins sans votre consentement préalable.

Que se passe-t-il si je ne donne pas mon consentement ?

Vous êtes libre de donner ou non votre consentement et de changer d'avis à tout moment depuis votre compte (« Mes Préférences »).

Ce consentement est nécessaire pour permettre à Doctolib de vous offrir l'accès aux services personnalisés mentionnés ci-dessus. Cependant, si vous ne souhaitez pas donner votre consentement, vous pourrez toujours accéder à des fonctionnalités non personnalisées, telles que la prise de rendez-vous ou l'envoi d'un message à vos soignants.

Comment puis-je récupérer mes données et mes documents si je souhaite désactiver les services personnalisés?

Si vous ne souhaitez plus utiliser les services personnalisés, vous pouvez les désactiver depuis votre compte (« Compte > Mes Préférences > Services personnalisés »).

La désactivation du service entraînera la suppression de toutes les données personnelles et de santé que vous avez saisies dans un délai de trente (30) jours. Pendant ce délai, vous pourrez télécharger vos informations et documents depuis votre section « Santé ».

Cette désactivation ne supprimera pas automatiquement vos données personnelles des bases de données des soignants avec lesquels vous avez pris rendez-vous ou partagé des données en utilisant les services de Doctolib. Les soignants ont l'obligation de conserver vos données personnelles.

Qu'est-ce que les recommandations de santé ?

En activant les services personnalisés, vous pourrez recevoir des recommandations de la part de Doctolib ou de vos soignants afin de vous aider à gérer votre santé et celle de vos proches. Ces recommandations peuvent prendre différentes formes, notamment la suggestion de rendez-vous de prévention et de vaccinations, d'informations de prévention, d'actions à réaliser à la suite d'un rendez-vous, etc.

Parmi les recommandations de santé, vous recevrez des Rappels Santé, par lesquels Doctolib vous suggère des actions pour vous aider à prendre soin de votre santé et de celles de vos proches. Il s'agit notamment de prise de rendez-vous, de prévention, de vaccinations et de continuité des soins pour vous et pour vos proches.

Pourquoi est-ce que je reçois des communications commerciales de Doctolib concernant les nouvelles fonctionnalités des services personnalisés, ainsi que d'autres services de Doctolib ?

En activant les services personnalisés, vous pourrez recevoir des communications commerciales liées à des fonctionnalités de Doctolib faisant partie ou étant similaires aux services personnalisés. Ces communications sont basées sur des informations telles que l'âge et le sexe (données démographiques).

Ces communications commerciales sont distinctes des recommandations de santé, qui sont des recommandations spécifiques liées à la gestion de votre santé et de celle de vos proches.

Vous pouvez vous désinscrire de la réception de ces messages à tout moment, depuis votre compte (« Mes Préférences > Communications ») ou directement depuis toute communication reçue.

Pour plus d'informations sur la gestion de vos données et vos droits, veuillez consulter notre [politique de protection des données](#).

Quels sont mes droits sur mes données à caractère personnel?

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, vous disposez de droits relatifs au traitement de vos données personnelles détaillés dans la section “Exercer ses droits” de notre politique de protection des données. Vous pouvez la consulter: [ici](#).