

NOTICE D'INFORMATION RELATIVE A LA GESTION DES FEEDBACKS

(Compliments, doléances, incidents, plaintes, suggestions d'amélioration)

Le Centre de Réhabilitation du Château de Colpach (ci-après dénommé « CRCC »), établissement hospitalier spécialisé géré par la Fondation Emile Mayrisch - Croix Rouge a.s.b.l. attache une grande importance à la protection de vos données personnelles. En tant que personne émettant un feedback auprès du CRCC, vous êtes amené à nous communiquer vos données personnelles. Cette notice est destinée à vous informer sur l'usage que le CRCC fait de vos données dans le cadre du traitement des feedbacks et sur les droits dont vous disposez.

POURQUOI TRAITONS-NOUS VOS DONNEES ?

Nous traitons vos données afin d'enregistrer et gérer vos compliments, doléances, incidents, plaintes et suggestions d'amélioration.

Les données que vous nous communiquez nous permettent également de vous contacter lorsque nécessaire.

Ces traitements de données se font sur la base de l'intérêt légitime poursuivi par le CRCC ainsi que sur base de l'obligation légale de disposer d'un outil de gestion des plaintes (Règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 dans le cadre de l'assurance dépendance - loi du 29 août 2017 portant réforme de la sécurité sociale).

QUELS TYPES DE DONNEES COLLECTONS-NOUS ?

Le CRCC ne collecte que les données nécessaires au traitement des feedbacks. Ces données sont généralement celles que vous nous avez communiquées lors de l'émission de votre feedback (votre nom, votre prénom, votre adresse, votre numéro de téléphone ou votre courriel, les détails de la réclamation, y compris les données sur les tiers, etc.). D'autres données peuvent être générées ou collectées au cours du traitement de votre feedback.

Vos données sont conservées pendant la durée nécessaire et au maximum 10 ans à compter de la clôture du feedback sur base de l'article 15(4) de la loi modifiée du 24 juillet 2014 "droits et obligations du patient".

A QUI COMMUNIQUEONS-NOUS VOS DONNEES ?

Nous traitons vos données en toute confidentialité et ne les partageons avec des tiers que lorsque cela est nécessaire et conforme à la loi. Ces tiers peuvent inclure d'autres entités de la Croix-Rouge luxembourgeoise concernées par le feedback ou dans le cadre du reporting au sein du groupe, les hôpitaux.

QUELS SONT VOS DROITS ?

Conformément à la loi, vous bénéficiez des droits suivants :

- **Le droit à l'information.** Nous espérons que cette notice aura répondu à vos questions. Pour toute information complémentaire, vous pouvez néanmoins contacter notre délégué à la protection des données.
- **Le droit d'accéder à vos données.** Vous pouvez accéder à vos données en contactant le service concerné.
- **Le droit de rectifier vos données** lorsque celles-ci sont erronées ou obsolètes.
- **Le droit d'introduire une réclamation** auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) si vous estimez que le traitement de vos données n'est pas conforme à la loi.

Dans certains cas et selon les conditions fixées par la loi, vous bénéficiez également des droits suivants:

- **Le droit de demander l'effacement** de vos données.
- **Le droit de demander la limitation** du traitement de vos données.
- **Le droit de vous opposer au traitement** de vos données pour tout autre motif légitime (sauf si nous avons un motif légitime et impérieux de continuer le traitement).
- **Le droit à la portabilité** des données que vous nous avez fournies (c'est-à-dire le droit de recevoir vos données personnelles sur un support lisible par une machine), dans la mesure où cela est techniquement possible.

Pour toute question ou pour l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de la Fondation Emile Mayrisch – Croix-Rouge a.s.b.l par courriel au : rgpd@croix-rouge.lu ou par

courrier :

Fondation Emile Mayrisch – Croix-Rouge a.s.b.l.

Protection des données

44, boulevard Joseph II

BP 404 L-2014 Luxembourg

Afin de nous conformer au mieux à la réglementation en vigueur, nous nous engageons à mettre à jour la présente notice d'information à chaque fois que se sera nécessaire.