

## Notice d'information en matière de protection des données

Dans le cadre de sa gestion des réclamations, notamment toutes les manifestations d'insatisfaction formulées par un tiers à l'égard de la Direction de la santé, le service contrôle interne et qualité collecte et traite les données personnelles des demandeurs afin de prendre en charge le dossier.

Sur base des réclamations traitées, la Direction de la santé produit également des statistiques anonymisées afin d'être en mesure d'évaluer son activité en vue de mettre en place un processus d'amélioration continue.

Les données personnelles traitées par le service contrôle interne et qualité de la Direction de la santé sont les suivantes :

- données d'identification du plaignant;
- données d'identification de la personne que représente le plaignant, le cas échéant;
- toute autre donnée personnelle fournie par le demandeur dans sa plainte.

La Direction de la santé gère les réclamations sur base de la mise en œuvre de sa politique qualité et dans le respect de la loi du 22 août 2003 instituant un médiateur, article 3 paragraphe (1), qui stipule : « La réclamation doit être précédée des démarches administratives appropriées auprès des organes mis en cause aux fins d'obtenir satisfaction. »

Dès lors qu'un plaignant a déposé une réclamation, le service contrôle interne et qualité a la nécessité de collecter les données listées car, sans ces dernières, il ne sera pas en capacité de traiter la plainte ou réclamation.

Certaines données personnelles sont susceptibles d'être transmises par le service contrôle interne et qualité aux services/divisions de la Direction de la santé impliqués et cités dans cette réclamation permettant de questionner les personnes concernées ou d'investiguer sur le problème.

Les données personnelles seront conservées par la Direction de la santé pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités poursuivies, conformément à ses obligations légales. Ainsi la Direction de la santé conserve les données pour une période de **10 ans** à compter de la fin de la clôture du dossier.

Chaque personne physique dont les données sont traitées dispose d'un droit de demander l'accès à ses données personnelles, d'obtenir leur copie ainsi que leur portabilité. Dans le cas où les données personnelles seraient incomplètes ou erronées, elle dispose du droit de les faire rectifier. Elle dispose également du droit à la limitation du traitement de ses données personnelles, du droit de s'opposer à leur utilisation ainsi que du droit d'obtenir leur effacement, aux conditions et dans les limites prévues par le règlement général sur la protection des données.

Il est possible de demander à exercer les droits listés ci-dessus en soumettant une demande écrite stipulant l'objet de la demande et en justifiant de son identité à la Direction de la santé : [info\\_donnees@ms.etat.lu](mailto:info_donnees@ms.etat.lu) ou 13a, rue de Bitbourg, L-1273 Luxembourg.

Il est également possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données par courrier à l'adresse suivante : 15, boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux ou en complétant le formulaire en ligne qui est disponible sur le site de la CNPD dans la section Particuliers -> Faire valoir vos droits.