

SÉCUR DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ

Webinaire Médecine de Ville – Sentinelle

20 décembre 2023



Ordre du jour

1. **Rappel de la démarche Sentinelle**
2. **Irritants et leviers identifiés**
3. **Perspectives**

Sentinelle : une démarche collective

Le Ségur ne sera une réussite **que si les usages des acteurs de santé décollent**, soutenant les usages de Mon espace santé par les patients.



Démarche Sentinelle : se mettre en capacité de lever 1 à 1 tous les obstacles aux usages permis par le Ségur numérique en mobilisant les pouvoirs publics et l'écosystème pour une résolution rapide

1 Diagnostic

Qualifier et prioriser les obstacles aux usages sur le terrain

Recueil de données quantitatives pour évaluer la tendance

- **Editeurs MDV**: votre contribution est essentielle pour comprendre l'état effectif du déploiement !
- **Pouvoirs publics** : enrichissement de la capacité à produire des statistiques fiables et représentatives

Recueil de données qualitatives via entretiens PS, visites terrains, démos

- **ES/PS** : des retours essentiels pour identifier l'ensemble des problèmes et prioriser les plus bloquants

➤ via les interlocuteurs habituels (DNS, GRADeS, Ordres, instances représentatives, médecine de la TF..) + **DNS experts**



➤ Formulaire Sentinelle: [Contact | Difficultés à l'usage \(esante.gouv.fr\)](#)

➤ Questionnaire satisfaction fonctions Ségur (06 et 09/23)

2 Actions correctives

Agir collectivement sur tous les fronts pour résoudre 1 à 1 les problèmes

- **Mobilisation prioritaire des acteurs publics** pour apporter les réponses techniques, juridiques, d'accompagnement, etc.
=> DNS, ANS, CNAM, GIE SESAM-vitale, ...
- Comité de suivi Sentinelle mensuel avec les éditeurs MdV SONS depuis janvier 23
- Un suivi ancré au plus haut niveau : ministre et cabinet



Editeurs : votre mobilisation est essentielle pour résoudre les irritants liés aux bugs logiciels et pour accompagner les acteurs sur le terrain

=> **Déploiement** en cycle rapide de versions itératives améliorées des logiciels de gestion de cabinet sur un périmètre prioritaire

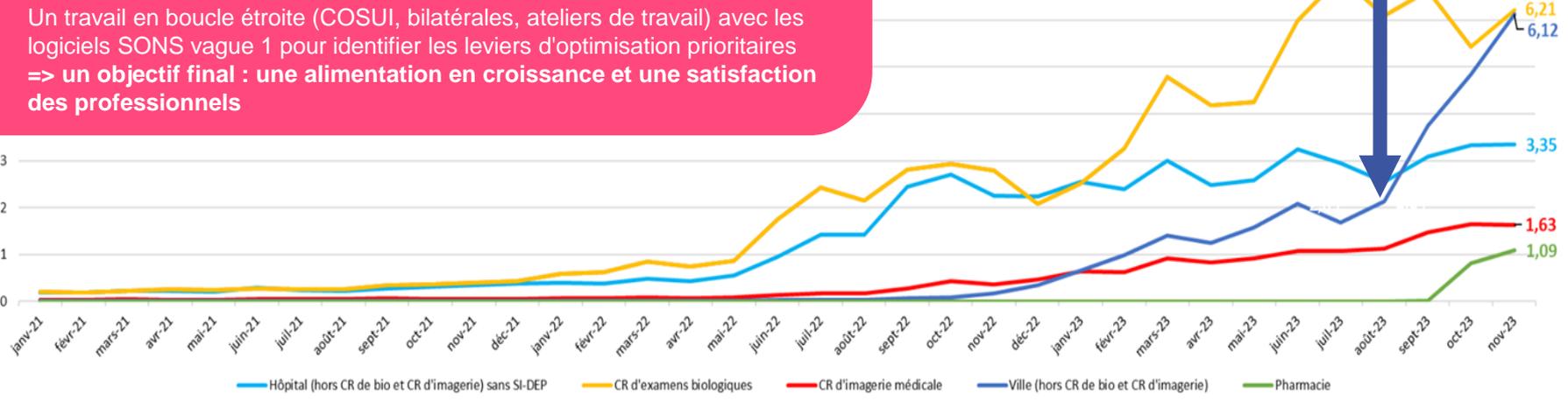
Alimentation du DMP par les différents couloirs du Ségur

Une écoute attentive au plus près du terrain qui a permis d'adresser les principaux irritants à l'alimentation de Mon espace santé en Médecine de Ville notamment :

- Fluidification de la procédure de qualification de l'INS
- Optimisations logicielles pour une alimentation simplifiée et optimisée
- Accompagnement des professionnels, actions de communication et DNS de la CNAM

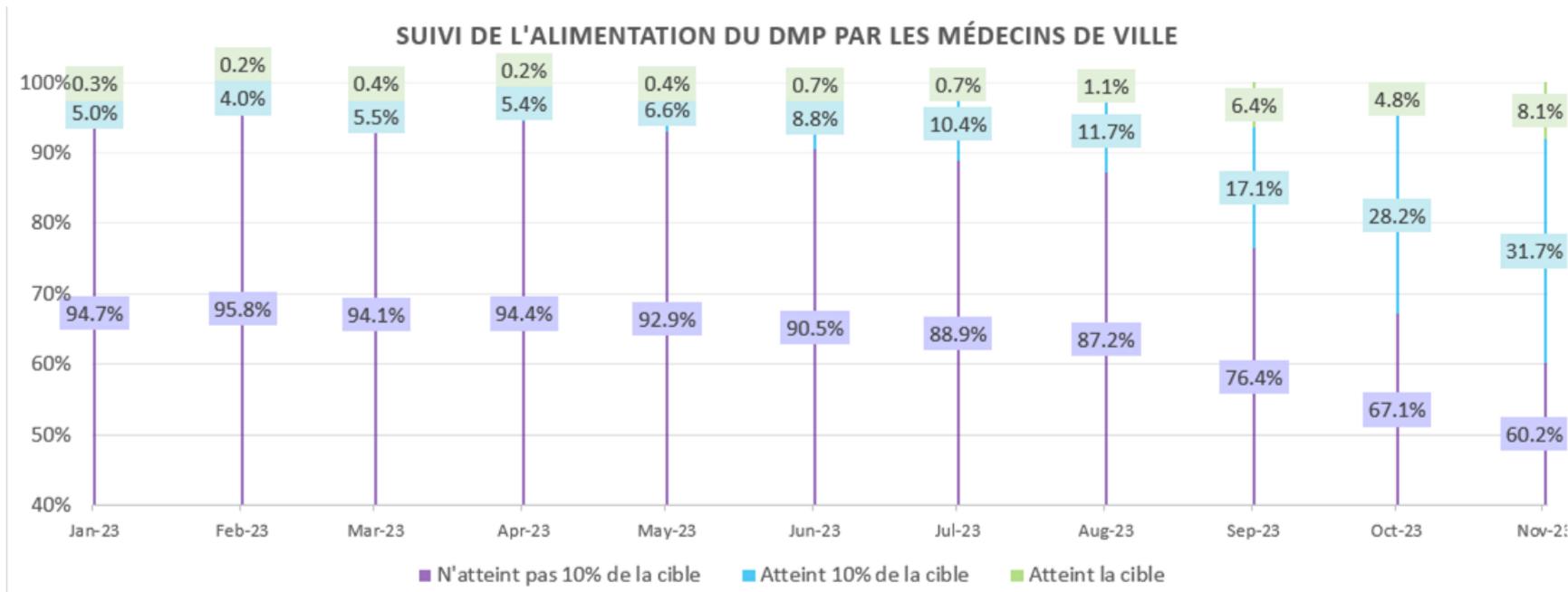
Un travail en boucle étroite (COSUI, bilatérales, ateliers de travail) avec les logiciels SONS vague 1 pour identifier les leviers d'optimisation prioritaires
 => un objectif final : une alimentation en croissance et une satisfaction des professionnels

Déploiements des versions sentinelles optimisées



MdV : Augmentation des alimentations x 4 entre mai et novembre + 25 à 30% / mois depuis juillet

Des résultats concrets : l'alimentation de Mon espace santé s'installe de plus en plus dans la pratique quotidienne des professionnels



Cible \approx 400 documents/mois/médecin soit 1 à 1,5 documents par consultation



44 800 médecins ont alimenté le DMP en novembre 23

Zoom sur les 7 principaux irritants

1. Difficultés d'utilisation des versions Ségur des LGC
2. Qualification de l'INS des patients
3. Doctrine de l'alimentation automatique et systématique
4. Méconnaissance du DMP par les patients et les PS
5. Problématiques techniques fonctionnelles et d'interopérabilité liées à la MSSanté
6. Formation / accompagnement à l'appropriation des outils numériques
7. Difficultés de prise en main de l'ordonnance numérique

Top 5 des optimisations prioritaires à mettre en oeuvre pour faciliter l'alimentation de Mon espace santé

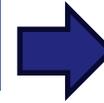
1. Récupération de l'INS systématique, automatique et sans blocage de l'interface utilisateur

2. Qualification de l'INS en 1 seul clic

3. La case "information et non opposition du patient" pré-cochée pour le cas d'alimentation de MES

4. L'envoi systématique de tous les documents générés avec un même clic que pour la validation et l'impression

5. La création et l'envoi à Mon espace santé de la prescription même dans les cas de module inactivé, retour KO, ou absence de retour du téléservice ordonnance numérique



+ 500%
d'alimentation
avec les mises à
jour
Sentinelle optimis
ée

Difficultés d'utilisation des versions Ségur des LGC



Qualité technique : bugs, instabilités et baisses de performances liées aux mises à jour des logiciels

Ergonomie : des parcours utilisateurs complexes et chronophages : "trop de clics"

Un enjeu d'**écoute client** +++



Faciliter la prise en main des logiciels par une **ergonomie simple et fluide**. L'ergonomie reste la prérogative des éditeurs.

- Possibilité de partager les pistes d'optimisation avec la TF MdV Ségur pour définir les optimisations possibles "Ségur-compatibles"
- Possibilité de bénéficier des conseils et de l'expertise des **DNS experts**



Les pouvoirs publics ont mis en place des points de communication auprès des professionnels de santé (FAQ, questionnaire, visites terrain) afin de leur permettre de faire remonter les difficultés à l'usage. Les retours terrain sont diffusés aux éditeurs afin de leur permettre de prendre connaissance des difficultés rencontrées par les PS et in fine, améliorer leur solution dans un objectif commun d'amélioration du numérique en santé.

Un irritant majeur, la qualification de l'INS des patients



- Méconnaissance de la démarche de qualification et de ses modalités de mise en œuvre **≠ Fraude**
- Frein culturel : perception d'une action de "contrôle d'identité" vs. contrôle de cohérence
- Activité jugée chronophage, une baisse du temps médical
- Délégation au secrétariat précédemment impossible



Les principaux interlocuteurs des PS sont les DNS et leurs éditeurs



ACTION -> Les pouvoirs publics ont mis à disposition des éditeurs, des DNS, mais également des PS, les **ressources** leur permettant une meilleure appréhension des enjeux de la qualification de l'INS mais également les outils pour pouvoir apporter des réponses à leurs patients.



"Je n'ai pas le temps d'aller chercher des informations sur Internet"



Professionnel de santé : en savoir plus sur l'INS : affiches, vidéos tuto, fiches réflexes, FAQ, ...

ACTION 2 : Mise en place d'une procédure d'exception

Une même personne qui :

- Qualifie
- Atteste
- Assume



“Je suis médecin avant tout, pas policier”



Qui est concerné?

- Professionnels de santé libéraux qui voient des patients déjà connus dont le professionnel peut attester l'identité



Quels garde-fous ?

- **Les professionnels effectuent eux-mêmes la qualification** (la délégation au secrétariat, possible en général, n'est pas possible pour cette procédure exceptionnelle) **en attestant de leur engagement en termes de responsabilité**
- Recommandation forte d'appeler le téléservice INSi avec la carte Vitale (ou par traits d'identité INS retrouvés en cartouche d'un document de l'amont du parcours ou scannés avec le Datamatrix INS)
- Il est possible de montrer l'écran au patient pour qu'il confirme ses traits d'identité
- Qualification uniquement en cas de concordance parfaite entre les traits connus (NN, 1^{er} PN, DDN, Sexe) et ceux renvoyés par le téléservice INSi



En pratique :

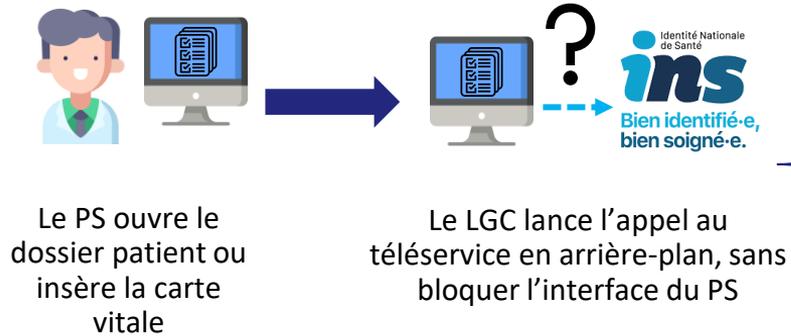
Le **professionnel de santé** libéral ne contrôle pas la pièce d'identité mais, au moment, de confirmer l'identité du patient (dans l'écran de saisie de l'identité/validation, via une fenêtre pop-up...etc.), il indique **assumer la responsabilité de la qualification** de l'identité du patient, au motif qu'il est certain de son identité et de la correspondance avec les données de référence récupérées par le téléservice INSi.

L'implémentation logicielle reste “libre” mais la phrase suivante doit obligatoirement être insérée dans le parcours utilisateur au moment où le professionnel de santé doit confirmer l'identitovigilance de son patient (en optimisant le parcours utilisateur pour limiter le nombre de clics) :

"J'atteste déjà connaître l'identité de cette personne et sa correspondance aux traits d'identité INSi. Cela me permet de partager ses données en toute sécurité "

Le RNIV et le guide d'implémentation revus et intégrant cette évolution ont été mis en concertation durant l'été et sont en cours de finalisation.

La qualification de l'INS en un clic!



La correspondance entre les traits du patient et le retour du télé-service est exacte



Le PS qualifie l'INS en 1 clic, en renseignant la pièce d'identité utilisée



Le PS qualifie l'INS en 1 clic, par le biais de la **procédure d'exception**, en certifiant connaître son patient

Il y a un écart entre le retour du télé-service et les traits du patient



Le PS qualifie l'INS via une interface mettant en évidence les écarts



Une absence de retour INSi ou une discordance empêche la qualification et justifie des actions complémentaires

Action 3: Rendre possible la qualification de l'INS en un clic ! En pratique

Récupération de l'INS systématique, automatique et sans blocage de l'interface utilisateur

Le logiciel appelle **systématiquement, automatiquement (sans clic de l'utilisateur), et sans bloquer l'interface utilisateur**, le TLS INSi pour les patients vus dont l'INS n'est pas déjà qualifiée

A noter : cet appel systématique et automatique doit s'intégrer intelligemment dans le workflow. Il peut par exemple être réalisé :

- Lors de l'insertion de la Carte Vitale du patient sur le poste PS et/ou sur le poste du secrétariat, sur la base des informations de la CV
- Lors de l'ouverture du dossier patient par le professionnel, sur la base des traits d'identité du dossier patient
- En début de journée sur l'ensemble des patients de la journée, depuis le poste sur lequel la CPS ou la CPE nominative est déployée



La qualification de l'INS en 1 seul CLIC

Le logiciel propose **systématiquement** au professionnel de santé la qualification des INS des patients pour lesquels le TLS INSi a été appelé.



Les patients pour lesquels la correspondance avec la requête INSi est **concordante** peuvent être qualifiés en **1 clic** (i.e sans avoir à changer d'écran) en **application du régime d'exception ou en renseignant la pièce d'identité utilisée.**



Le logiciel **propose une interface** permettant de traiter (comparaison visuelle entre les traits du logiciels et ceux retournés par l'INSi) **les cas des patients qui n'ont pas une correspondance exacte.**

Exemples d'implémentation

Exemple 1 - Validation de l'identité

Matricule INS :
Nom : ...
Prénom : ...
...

Nature du justificatif

- J'atteste déjà connaître l'identité de cette personne et sa correspondance aux traits d'identité INSi. Cela me permet de partager ses données en toute sécurité
- Passeport (français ou étranger) ;
- Carte Nationale d'Identité (française ou étrangère)
- Extrait d'acte de naissance ou livret de famille
- Titre ou carte de séjour
- Document de demandeur d'asile avec photo
- Dispositif numérique d'identification/authentification forte

Je confirme l'identitovigilance

Exemple 2 - Validation de l'identité

Matricule INS :
Nom : ...
Prénom : ...
...

Nature du justificatif

Je qualifie l'identité de mon patient en vérifiant les informations sur la base d'un titre d'identité

Carte Nationale d'Identité (française ou étrangère) ▾

- J'atteste déjà connaître l'identité de cette personne et sa correspondance aux traits d'identité INSi. Cela me permet de partager ses données en toute sécurité

Je confirme l'identitovigilance

Exemple 4 -

1 clic pour récupération / validation = qualification

Source 1 : CNI	Source 2 : INSi
N naiss : DUPOND Prénoms : Jean-Philippe DDN : 10/11/1969 Sexe : M Né à Nice (06088) 	N naiss : DUPOND Prénoms : JEAN PHILIPPE DDN : 10/11/1969 Sexe : M Lieu nais : 06088

Je ne connais pas ce patient : je vérifie un titre d'identité

Je qualifie l'identité de mon patient en vérifiant les informations sur la base d'un titre d'identité :

Carte Nationale d'Identité (française ou étrangère) ▾

Je connais mon patient : j'atteste ses traits d'identité

J'atteste déjà connaître l'identité de cette personne et sa correspondance aux traits d'identité INSi. Cela me permet de partager ses données en toute sécurité

J'atteste l'identité

Source 1 : CNI	Source 2 : INSi
N naiss : GUIVARC'H Prénoms : Hervé, Ronan DDN : 10/10/1969 Sexe : M Né à Rennes (35238)	N naiss : GUIVARCH Prénoms : HERVE RONAN DDN : 10/10/1969 Sexe : M Lieu nais : 35238

Nature du justificatif

J'atteste déjà connaître l'identité de cette personne et sa correspondance aux traits d'identité INSi. Cela me permet de partager ses données en toute sécurité

Passeport (français ou étranger) ;

Carte Nationale d'Identité (française ou étrangère)

Extrait d'acte de naissance ou livret de famille

Titre ou carte de séjour

Document de demandeur d'asile avec photo

Dispositif numérique d'identification/authentification forte

Mais aussi,

Favoriser la délégation de la qualification de l'INS par le déploiement de CPE **nominatives** qui permettent aux secrétariats médicaux de qualifier l'INS



N'hésitez pas à communiquer auprès de vos clients!



[Guide de commande des CPE nominatives](#)



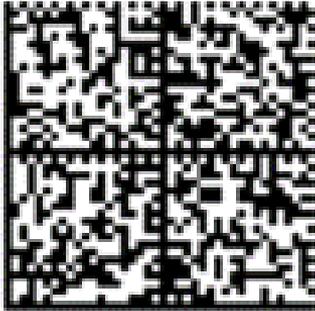
Rappel : Il n'est pas possible de qualifier l'INS avec une CPE **anonyme**



L'ANS a également publié un [guide](#) pour identifier les possibilités d'accès aux services numériques qu'offre chaque moyen d'identification électronique : CPS, CPE, CPF, certificat structure...

Evolution du Datamatrix INS

~~INS non signée~~
INS à scanner



Identité Nationale de Santé (INS)

- N. Nais. : Garcia-Hammadi
- Pr.1 : Sarah-Lou
- Liste Pr. Nais. : Sarah-Lou Anna
- DDN : 21/01/1977
- S : F
- INSEE Nais. : 01154
- N° matricule INS (NIR) : 2 77 01 01 154 003 29



INS à scanner

[ANS - Datamatrix INS v2.2.pdf](#)

[Exemples de cartouches Datamatrix](#)

Une alimentation du DMP / Mon espace santé simple et systématique



La demande de non-opposition du patient pré-cochée dans le cas d'une alimentation et explicite dans le cas de la consultation de MES

Alimentation Par défaut, le patient ne s'oppose pas à l'alimentation de Mon espace santé, ce qui déclenche l'envoi du/des documents à son profil Mon espace santé. **L'alimentation fonctionne en "opt out"**.

Consultation le logiciel demande la non-opposition du patient à la première consultation de manière **explicite (et enregistre cette information pour les consultations ultérieures), en rappelant que le PS doit informer le patient au préalable à tout accès**

[Fiche pratique : Synthèse des droits et règles d'accès à Mon espace santé](#)

[Mémo Détaillé des droits et règles d'accès Mon espace santé](#)



L'ordre d'envoi dans Mon espace santé se fait sur la base **du même clic que la validation et l'impression** du document (aucun clic supplémentaire n'est requis, par exemple pour caractériser le type de document).

Si le professionnel désire ne pas envoyer le document, il doit effectuer **un clic supplémentaire**.



Éviter toute implémentation pouvant conduire à ne pas envoyer les documents sur la base de la validation d'un document (ex: radio-bouton avec une configuration initialisée à l'état précédent). L'ordre d'envoi se réalise en **tâche de fond sans bloquer l'interface de l'utilisateur**.

La clef de la réussite : l'alimentation systématique et automatique du DMP



Alimentation automatique du document une fois validé par l'utilisateur

Possibilité de **retenir l'alimentation** du document **en un clic**



Les clics pour choisir un type-code => à associer le plus automatiquement possible :

ex: ordonnances produits de santé et pour les modèles : dès la création du modèle

Les clics pour choisir les préférences de masquage / invisibilisation

Les clics spécifiques pour envoyer vers le DMP => Validation = envoi

Pas de possibilité de désactivation des fonctionnalités Ségur : INS, DMP



[Pourquoi alimenter systématiquement Mon espace sante](#)
[Mon espace santé : Protection de Mes données personnelles](#)

Alimentation du DMP - des freins techniques et doctrinaux progressivement résolus par les éditeurs de SONS Vague 1



FREINS IDENTIFIÉS

J'ai commandé

70-80% acteurs du marché
60 000 PS

Je n'ai pas envie de mettre à jour mon logiciel car je n'ai pas compris de quoi il s'agit (à quoi ça sert? encore un truc de l'AM, ce n'est pas prêt)

J'ai installé la version Ségur

L'éditeur n'a pas encore proposé de déployer la version Ségur et/ou Sentinelle renforcé

Je ne sais pas que j'ai la version Ségur

Je ne sais pas comment mettre à jour la version, je n'ai pas le temps

Il faut que je change de matériel avant de faire la MAJ

J'ai désactivé le module Ségur (pas envie, pas temps, pas convaincu)

Je n'ai pas envie d'avoir la version Ségur car tous mes collègues médecins me disent que c'est une régression par rapport à la version précédente

J'ai qualifié l'INS

C'est tellement caché dans le logiciel que c'est trop long

Je ne peux pas déléguer cette tâche à mon secrétariat (CPE / orga CDS++)

Le TLSi ne fonctionne pas correctement: problèmes de retours et discordance

Les automatismes de check-list ne fonctionnent pas (appel en fond)

Ça altère ma façon de travailler: identité moche, majuscule, écran surchargé, Datamatrix

Je ne sais pas vers qui me tourner quand ça ne marche pas

Je n'ai pas envie de le faire, je suis opposé

Je ne vois pas l'intérêt de l'INS. C'est encore du temps administratif

J'envoie le(s) document au patient

Problèmes techniques (connecteur DMP mal installé à cause d'un PC trop ancien, ou bloqué par d'autres programmes présents sur le poste du praticien...)

Je dois renommer les documents à chaque fois c'est trop chronophage + paramétrer la confidentialité (pas envoi auto en tâche de fond)

Le bouton de validation de mon document est distinct de celui d'envoi au DMP

Absence de la CPS au moment de l'envoi (au secrétariat)

ça rame tellement que je préfère désactiver

Clique systématiquement sur "ne pas envoyer"

N'utilise pas du tout son LGC pour produire des docs ou des "chemins de traverse" (modèles etc.)

Je considère que ce n'est pas pertinent d'envoyer X documents (grand "fourre tout") ou parce que je l'imprime au patient

Je n'ose pas envoyer car je n'ai rien compris à leurs histoires d'alimentation et d'info du patient

Méconnaissance du DMP par les patients et les PS ?

Un dossier médical
accessible à tous

95%

des français
ont un profil
Mon espace santé
ouvert
(+66,6M)

Une prise en main
qui s'accélère

+10M des usagers
l'ont activé (15%)

Une dynamique en forte
croissance avec

+300 000 activations
en septembre
et en octobre 2023

+ 2M de téléchargements
de l'application mobile

Des utilisateurs
qui s'engagent dans la mise
à jour de leur dossier

+13M de documents
ajoutés par les patients

27% des utilisateurs
actifs ont complété
leur profil médical

Près de **40%** des utilisateurs
du mobile reviennent
d'un mois sur l'autre
et **10%** sur le web

Méconnaissance du DMP par les patients et les PS



Campagne d'accompagnement ciblée médecins Ségur / MES par les DNS de l'Assurance Maladie : Professionnels libéraux et centres de santé



Reprise / accélération des actions de **communication nationale à destination des patients** (affiches, médias, réseaux sociaux) et à **destination des PS** (webinaires, médias spécialisés, etc.) : +60% activation, +339% téléchargement de l'application, +104% de complétion des profils médicaux



Mise à disposition des **supports de communications** : affiches, flyers, FAQ, etc.



Multipliation des actions Ambassadeurs et des partenariats : +2500 ambassadeurs mobilisables en France, +4000 conseillers France Service, etc.



N'hésitez pas à relayer les liens vers les documents à vos clients en fonction de leurs besoins

Les outils pour appréhender Mon espace santé pour les PS



Rendez-vous sur la page Mon espace santé dédiée aux PS : [Professionnel de santé | Agence du Numérique en Santé \(esante.gouv.fr\)](https://www.esante.gouv.fr)

- [Mode d'emploi Mon espace santé / DMP, MSSanté](#)
- [Fiche pratique pour comprendre les droits et règles d'accès à Mon espace santé](#)
- [Top 15 des questions les plus posées par les professionnels de santé](#)
- [Mémo INS](#), et [fiches réflexes \(selon les retours du téléservice INSi, en cas de discordance\)](#)
- [Les usages Mon espace santé en fonction du statut du profil](#)
- [Mon espace santé et les adolescents](#)
- [Démonstration web PS DMP](#)

Ressources complémentaires

- [ameli.fr](https://www.ameli.fr) (DMP, Messagerie, Mon espace santé, etc.)
- [monspacesante.fr](https://www.monspacesante.fr)

1. MON ESPACE SANTÉ / DMP, QUELLE DIFFÉRENCE ?
 Mon espace santé intègre le service numérique Dossier Médical Partagé (DMP) qui permet de consulter ses documents de santé en ligne sur des services complémentaires en santé.

- La particularité de ce portail est son caractère sécurisé en santé (certificats électroniques, authentification).
- Une messagerie dédiée en santé permet de partager des informations et des documents de manière sécurisée et confidentielle.
- Un tableau de bord utilisateur (qui regroupe des critères utiles pour être au mieux informé, échanger avec le médecin et le spécialiste, avoir de la visibilité sur son dossier de santé) et un espace de partage des données (des documents, des données, des agendas, etc.) facilitent les échanges médicaux.
- Un agenda médical pour consultation en vidéo ou en ligne (jusqu'en 2025).

À noter : cela s'ajoute à l'agenda existant dans le dossier médical partagé (DMP).

De votre côté, vous pouvez y créer vos documents et les consulter via :

- Un tableau de bord dédié aux documents et les consulter via :
- Un espace de partage des données (selon votre statut).

2. LE DMP, C'EST UN SERVICE DE MÉDECIN OU PAS ? NON, POURQUOI MON ESPACE SANTÉ ?
 C'est un complément de service qui permet de faire un tableau de bord et d'avoir en ligne ce qui est en charge et la prescription en santé.

Tout médecin (DMP) peut être un professionnel de santé, mais pas tous et il peut appartenir au DMP (médecin et patient) Mon espace santé. Ainsi, plus de 90% des patients ont rejoint Mon espace santé en 2024, ce qui permet de mieux échanger et de partager ses données et de partager ses données de santé avec le DMP (médecin patient) en complément de Mon espace santé (ce qui est en charge de DMP) avec le DMP.

MON ESPACE SANTÉ, C'EST LE NOUVEAU CARNET DE SANTÉ NUMÉRIQUE DES PATIENTS

Mon Espace Santé, votre carnet de santé numérique, est accessible via :

- Un dossier médical continu en santé (médecin et patient) via le service de santé numérique (SSN) de l'Agence du Numérique en Santé.
- Une messagerie de santé (pour échanger des informations de santé médicale et professionnelle en santé).
- Un tableau de bord de santé (pour consulter vos données de santé et votre dossier médical partagé).
- Un agenda médical pour consultation en vidéo ou en ligne (jusqu'en 2025).

POUR UTILISER MON ESPACE SANTÉ, C'EST SIMPLE

Le portail se rend via : www.monspacesante.fr depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Il est accessible via l'application mobile (Android et iOS) de l'Agence du Numérique en Santé.

Il est accessible via l'application mobile (Android et iOS) de l'Agence du Numérique en Santé.

GRÂCE À LA MESSAGERIE DE MON ESPACE SANTÉ, FACILITEZ LES ÉCHANGES AVEC VOS PATIENTS

Grâce à la messagerie de Mon Espace Santé, vous pouvez échanger avec vos patients, c'est la garantie d'un échange sécurisé, rapide et fluide.

Étape 1 : Invitez votre patient à accéder à Mon Espace Santé

À l'aide de votre logiciel de gestion de patient (DMP), vous pouvez inviter votre patient à accéder à Mon Espace Santé. Vous pouvez également lui envoyer un lien de connexion par email ou par SMS.

Étape 2 : Dès que votre patient a accès à Mon Espace Santé, vous pouvez échanger avec lui

Vous pouvez échanger avec votre patient via la messagerie de Mon Espace Santé. Vous pouvez également lui envoyer un lien de connexion par email ou par SMS.

Étape 3 : Choisissez le moment approprié pour utiliser l'échange

Vous pouvez échanger avec votre patient à tout moment de la journée. Vous pouvez également lui envoyer un lien de connexion par email ou par SMS.

BON À SAVOIR

- Pour échanger avec un patient, vous devez être professionnel de santé.
- Si le patient n'est pas inscrit dans Mon Espace Santé, vous pouvez lui envoyer un lien de connexion par email ou par SMS.
- Vous pouvez également échanger avec votre patient via la messagerie de Mon Espace Santé.
- Vous pouvez également échanger avec votre patient via la messagerie de Mon Espace Santé.
- Vous pouvez également échanger avec votre patient via la messagerie de Mon Espace Santé.

VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?

Envoyez nous un email à contact@monspacesante.fr ou appelez nous au 0900 000000.

Consultez nous sur www.monspacesante.fr ou appelez nous au 0900 000000.

Les outils pour sensibiliser la patientèle



Rendez-vous sur la page Mon espace santé dédiée aux PS : [Professionnel de santé | Agence du Numérique en Santé \(esant.gouv.fr\)](https://www.esant.gouv.fr)

- [Flyers](#)
- [Principales questions de patients](#)
- [Mon espace santé et la sécurité des données personnelles](#)



Mon espace santé et mes données personnelles ?

Utiliser Mon espace santé, c'est simple !

- Rendez-vous sur www.esant.gouv.fr, depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone
- Téléchargez l'application Mon espace santé, disponible sur le Play Store et dans l'App Store

Où sont hébergées mes données ?

Les données de Mon espace santé sont hébergées en France par les prestataires de l'Assurance Maladie sur des infrastructures dédiées, en respectant les normes d'hébergement des données de santé françaises (HDS - Hébergeur de Données de Santé). Les informations de santé sont conservées dans des centres hautement sécurisés qui sont certifiés par des organismes officiels et indépendants.

Mes données personnelles sont-elles traitées et par qui ?

Mon espace santé fait l'objet d'un **encadrement réglementaire strict** sur le traitement des données personnelles de ses utilisateurs. Concrètement, la loi garantit les **libertés de Mon espace santé** et le **traitement des données est encadré par des textes (dcrets, arrêtés)** pris après avis de la Commission nationale Informatique et Libertés (CNIL) qui évale la conformité du traitement et émet des avis pouvant inclure des préconisations et remarques à prendre en compte.

Les co-traitants sont l'Assurance Maladie et la Délégation ministérielle au Numérique en Santé du Ministère de la Santé et de la Prévention. Dans un principe de transparence, la transmission à la CNIL, au fur et à mesure, la documentation produite conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), pour lui permettre d'apprécier la conformité de Mon espace santé, tant sur les aspects Informatique et Libertés que sur les mesures de sécurité mises en place au regard de la sensibilité des données.

Quels sont les professionnels habilités à accéder à mon dossier médical ?

- Seuls les professionnels **impliqués dans votre prise en charge** peuvent consulter votre dossier médical. Ils doivent vous **informer au préalable** de leur accès et vous aviser le **droit de vous y opposer**.
- Les droits d'accès en consultation de différents professionnels sont définis dans une **matrice d'habilitations** disponible à l'adresse <https://www.esant.gouv.fr/mon-espace-sante/mon-espace-sante-habilitations.pdf>. En fonction de leur profession, un médecin, un infirmier ou un dentiste par exemple ne sont pas autorisés à accéder aux mêmes types de documents.
- Lorsqu'un professionnel accède pour la première fois à votre dossier médical, une **notification** est envoyée sur votre boîte mail personnelle.
- Les **accès et actions réalisées sur votre profil** sont tracés et visibles sur Mon espace santé

Mon espace santé et mes données personnelles ?

Que se passe-t-il lors d'une prise en charge en urgence ?

si vous n'avez pas changé le paramétrage par défaut dans Mon espace santé, 2 modes d'accès particuliers sont prévus pour les situations d'urgence. Ils sont tracés et vous serez également notifiés de ces accès.

A. Accès - régulateurs SAMU/Centre 15 - le médecin régulateur peut accéder au dossier médical d'un patient pour lequel il reçoit un appel (case à cocher lors de l'accès).

B. Accès - Autres professionnels de santé - en cas d'urgence - tout professionnel de santé peut consulter le dossier médical en passant devant un triage immédiat par un médecin (dans le cadre du respect de la matrice d'habilitations). Le professionnel déclare alors qu'il accède en urgence (case à cocher lors de l'accès) et saisi le motif justifiant l'urgence.

Vous pouvez également décider d'invoquer l'accès à vos données masqués en cas d'urgence (dans vos paramètres des professionnels de santé).

Les banques ou les mutuelles peuvent-elles accéder à Mon espace santé ?

Seuls l'uranger (ou ses représentants légaux) et les professionnels habilités par la **première en charge** ont accès à Mon espace santé. Plus précisément, le patient pourra aussi choisir de partager un document ou une mesure de santé stockée dans son profil Mon espace santé, dans le cadre des applications référencées dans son catalogue de services.

Aucun autre acteur ne peut accéder aux données médicales stockées dans Mon espace santé

De plus, les informations présentes dans le dossier médical :

- ne peuvent **aucunement être exploitées à des fins commerciales, d'études ou autre**,
- ne peuvent pas être envoyées lors de la conclusion d'un contrat, notamment un contrat relatif à une protection complémentaire en matière de couverture de santé, même avec l'accord du patient. **C'est interdit par la loi et l'événement sanctionné** (article L. 1113-18 du code de la santé publique, puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende).

Comment garantir la sécurité des données dans une période où les attaques cyber se multiplient ?

La **fiabilité du système de sécurisation des données de santé personnelles** de Mon espace santé s'appuie sur la mise en œuvre d'un ensemble de garanties techniques :

- ✓ la **conformité et l'hébergement en environnement certifié Hébergeurs de Données de Santé (HDS)**;
- ✓ des **vérifications sur les mesures de protection** sont réalisées plusieurs fois par an au travers d'**audits externes**. Ainsi des tests de pénétrations permettent de juger de l'efficacité des mesures en place. Chaque évolution de l'application fait l'objet d'un contrôle systématique.
- ✓ **Par ailleurs**, au regard de la réglementation en vigueur, les **hémorragies** inhérentes sont habilitées lors de chaque évolution majeure de l'application (Référentiel Général de Sécurité, HDS).

1. QUI PEUT CONSULTER MES DONNÉES DE SANTÉ ? EST-CE LA FIN DU SECRET MÉDICAL ?

En plus de vous, les professionnels de santé qui interviennent dans votre prise en charge (Médecin, Infirmier, pharmacien...) peuvent accéder à vos documents de santé. L'accès est déterminé en fonction de leur spécialité, selon une grille d'autorisation qui définit quels professionnels peuvent accéder à quel document de santé.

Comme auparavant, les professionnels de santé sont soumis au secret médical et aux règles de déontologie. Ainsi, chaque professionnel de santé qui assure votre suivi doit vous informer avant de consulter vos données et avec le **droit de vous y opposer**. Aucun autre acteur (employeur, Etat, Assurance Maladie, complémentaire santé, les assurances, etc.) ne pourra accéder aux données médicales stockées dans Mon espace santé.

Vous êtes **seul(e) au premier accès** par un professionnel de santé et à chaque ajout de document. Vous avez réglé le maun sur la gestion de la confidentialité de vos données - vous pouvez par exemple bloquer l'accès d'un ou plusieurs professionnels de santé ou masquer un, plusieurs ou même l'ensemble de vos documents aux professionnels de santé. Les documents que vous choisissez de masquer sont visibles uniquement par la personne les ayant déposés et vous-même.

2. J'AI MASQUÉ UN DMP, QUE VA-T-IL DEVENIR ?

L'application DMP de la Santé digitale vient disparaître. Si vous avez ouvert un DMP, vous retrouverez automatiquement votre contenu dans Mon espace santé.

3. EN TANT QUE PARENT, AI-JE ACCÈS AU PROFIL MON ESPACE SANTÉ DE MON ENFANT ?

Chaque assuré dispose d'un profil Mon espace santé. Pour les moins de 18 ans, le profil Mon espace santé est en **état de latence** par défaut.

Le représentant légal (soit de l'Assurance Maladie à droit exclusif, soit le père ou la mère) peut partager la vie de son enfant à Mon espace santé et à son profil Mon espace santé. En cas de divorce entre les parents, le second a également accès au profil Mon espace santé de son enfant, sur présentation des justificatifs attestant de la qualité de représentant légal. Pour en savoir plus, contactez le 3422.

Lorsque l'enfant atteint 18 ans, le parent ne pourra plus accéder à son profil Mon espace santé. Son enfant recevra une invitation à activer son profil de santé et retrouver l'ensemble des documents et informations le concernant.

4. EN TANT QUE MINOR, TOUTES MES DONNÉES SONT-ELLES CONSULTABLES PAR MES PARENTS ?

Le professionnel de santé peut déposer un document de santé dans le profil d'un mineur et le rendre « visible » aux représentants légaux. C'est au professionnel de santé que revient la décision, en concertation avec le mineur, de déposer des informations, sous le contrôle spécifique.

Pour permettre la continuité des soins, les autres professionnels de santé pourront voir les informations visibles aux représentants légaux.

5. EXISTE-IL UN LIEN ENTRE MON ESPACE SANTÉ ET MON COMPTE AMELI ?

Il n'y a aucun lien direct entre votre compte Ameli et votre profil Mon espace santé. Le compte Ameli permet à l'Assurance Maladie de vous communiquer des informations administratives (gestion de la carte Vitale, gestion de vos droits, remboursements de soins, gestion de vos arrêtés maladie). Mon espace santé permet de gérer vos données médicales et d'échanger en toute sécurité avec les professionnels et les établissements de santé.

6. SI JE CHOISIS DE NE PAS ACTIVER MON ESPACE SANTÉ, VAIS-JE ME RETROUVER SANS DROITS DE PRISE EN CHARGE ?

Mon espace santé n'est pas obligatoire et l'application n'a aucun impact sur vos droits à l'assurance maladie ou vos remboursements.

7. COMMENT ME FAIRE AIDER POUR UTILISER MON ESPACE SANTÉ ?

Plusieurs solutions s'offrent à vous afin d'être accompagné dans la prise en main de Mon espace santé.

Le support téléphonique de Mon espace santé peut vous assister avec les accès et personnaliser sa capacité de vos visites en 48h après de chez vous.

Votre CRM de rattachement peut vous indiquer les bons interlocuteurs.

Vous pouvez contacter gratuitement vos lieux de soins ou le Centre de services au Clientèle numérique France services. Le plus proche de chez vous : <https://www.centre-clientele.fr/accueil>

Contactez-nous par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 : [3422](tel:3422) (numéro vert)

Formez à l'usage de Mon espace santé, il peut vous accompagner dans vos démarches (accueil, opposition, ajout de documents, renouvellement du profil médical, etc.)

Problématiques techniques fonctionnelles et d'interopérabilité à l'origine de régressions ressenties sur la réception des CR via Messagerie



- Absence d'interopérabilité historique entre les messageries sécurisées (Apicrypt, les différentes MSSanté)
- Difficultés d'intégration / de format des résultats reçus par MSS (CR de biologie, d'imagerie, hospitalier)
- Réception par les LGC de deux types de flux pour les résultats de biologie : HPRIM et CDA

Mise à disposition d'une plateforme d'aide à la production de CDA et test de la qualité

Espace de test pour les doc que vous produisez :

- [Espace de test sans donnée en vie réelle](#) = Gazelle
- [Test contenu du CDA pouvant tester des données de vie réelle si installé sur le poste utilisateur](#)
- => Si objectivation d'un problème de construction du CDA dans le document reçu, signalement à l'ANS via [Contact | Agence du Numérique en Santé \(esante.gouv.fr\)](#) "signalement fonctionnel".



Espace de test en intégration dans le LGC :

- Test réception CR bio et VSM via MSS de test : <https://mailiz.formation.mssante.fr/aide/editeurs/xdm>
 - Exemple de CDA <https://github.com/ansforge/TestContenuCDA-3-0/tree/main/ExemplesCDA>
- + Projectathons interopérabilité et usages



API LPS MSS désormais disponible

[Documentation technique - Espace industriel MSS](#) / [Communiqué de presse lancement API LPS MSSanté](#)

Un besoin de formations concrètes aux nouvelles fonctionnalités

“Je n'ai pas le temps de suivre une formation d'une demi-journée!”



« Pour l'instant, on a une belle bagnole et on a pris quelques leçons de conduite, mais on n'a toujours pas eu de leçons de code. »



Communication et accompagnement!

- Vidéos courtes avec explications audios
- Facilement accessibles (idéalement, accessibles depuis le LGC)
- Méthode du pas à pas
- Mémos intégrés au logiciel (infobulles, lien vidéos...)
- Webinaires avec questions / réponses
- Fil d'actualité au sein du LGC pour mettre en évidence les actions de communication / nouveautés
- Clubs utilisateurs pour permettre aux PS d'échanger leurs bonnes pratiques et de remonter leurs irritants plus facilement



- **Tutoriels incomplets, ne couvrent pas l'ensemble des processus** ou non actualisé avec les dernières nouveautés
- Expliquer le comment, mais pas le pourquoi
- Echanges impersonnels
- Renvoi de balles pour les explications
- Ne pas savoir ce qui est accessible dans le LGC
- Les mises à jour le lundi matin

=> Possibilité de bénéficier du retour d'un DNS expert sur vos outils de formation



Une ergonomie simple et fluide réduit le temps de formation et de prise en main du logiciel

Volet de Synthèse Médicale



- Difficultés au **codage** : codage peu ergonomique dans les logiciels, consommateur de temps
- Difficultés à **retrouver les items** recherchés dans les terminologies mises à disposition
- **Textes libres non repris** dans le VSM car non codés, même si médicalement pertinents
- Besoin de pouvoir **choisir les éléments** du dossier qui doivent remonter ou pas au moment de la génération du VSM
- **Absence** de renseignement du **médecin traitant bloquant** la capacité à générer un VSM



Evolutions d'ores et déjà implantables :

- CI-SIS revu pour **autoriser** la création du VSM même si le **médecin traitant n'est pas spécifié**
- Le **cadre CI-SIS autorise bien les textes libres** : Utilisation du **Null Flavor** possible dans les documents **CDA R2 N3** pour permettre l'intégration de texte libre



Plus de **450.000 VSM** produits pendant le mois de novembre et **près de 2 millions de DMP alimentés par un VSM en 2023 !**

Difficultés de prise en main de l'ordonnance numérique



- Difficultés des PS à savoir s'ils disposent de l'Ordonnance Numérique
- La création et l'envoi à Mon espace santé de la prescription même dans le cas d'un module inactivé, retour KO ou absence de retour du téléservice ordonnance numérique

L'absence d'appel (notamment module "e-prescription" non encore activé), l'absence de retour, ou un retour "KO" téléservice ordonnance numérique est traité par le logiciel -> **toutes les prescriptions dans ce cas sont générées sans datamatrix. In fine toutes les prescriptions (avec ou sans le "code 2D ordonnance numérique") sont envoyées le DMP/MES**



- Pas d'apposition du **Datamatrix INS** en plus du QR Code Ordonnance Numérique
- Possibilité de prescription de médecins et dispositifs médicaux sur une même ordonnance
- Possibilité de mettre des commentaires complémentaires sur les prescriptions et de prescrire des dispositifs médicaux en texte libre
- Possibilité d'apposer l'image du paraphe
- Pas de nécessité de préciser l'officine pour tous les stupéfiants seulement certains: [Arrêté 01/04/2008 relatif aux traitements susceptibles de faire l'objet de mésusage](#)
- Information des professionnels : Possibilité d'ajouter une mention manuscrite paraphée et/ou tamponnée si besoin de complétion après validation (+ intégration base ON par le pharmacien lors de la délivrance)



- Cahier des charges V2 permettant de solutionner certains irritants, notamment le consentement à chaque ordonnance + modèle unique + possibilité de non remise papier
- **Pré-séries** pour s'assurer de l'utilisabilité par les PS de l'Ordonnance Numérique avant généralisation

Ordre du jour

1. Rappel de la démarche Sentinelle
2. Irritants identifiés
3. Perspectives
4. Prochains rendez-vous

Perspectives d'évolutions à venir



Des évolutions à suivre sur [Sentinelle, un chantier prioritaire du Ségur du numérique en santé](#)

Faciliter la qualification de l'INS :

- Intégration des exigences Sentinelle INS dans la vague 2 Ségur
- Publication nouvelle version RNIV et guide d'implémentation
- Poursuite des travaux d'amélioration sur les retours INSi



Pour faciliter l'alimentation par les professionnels

- ALI.PROG et UX.10 de la vague 2 Ségur
- Une consultation DMP facilitée avec des possibilités de filtres améliorés pour retrouver plus facilement les documents

Délégation des tâches et moyens d'identification électronique

- Enregistrement des secrétaires médicales et assistants médicaux au RPPS - courant 2024
- Déployer concrètement les certificats structures au sein des CDS et MSP
- Évolution des cartes CPS : capacité à intégrer les changements d'activité

Perspectives d'évolutions à venir

Amélioration de la MSS et de son intégration dans les logiciels



- Mise en production de l'API LPS par l'ensemble des opérateurs MSS

[Communiqué de presse lancement API LPS](#)

- Permettre à plusieurs PS du même cabinet de partager une boîte aux lettres
- Permettre au PS responsable d'une MSS de déléguer l'accès à un tiers
- Faciliter l'identification de l'adresse MSS du destinataire



Pour suivre les chantiers Sentinelles liés en lien avec les opérateurs MSSanté
[Chantiers Sentinelle MSSanté](#)

Perspectives d'évolutions à venir

Volet de synthèse médicale

- Groupe de travail avec les experts de la HAS pour **revue du contenu métier**, conclusion attendue début 2024
- Travaux métiers complémentaires : terminologie, versionning
- Actualisation du cadre CI-SIS VSM



Ordonnance Numérique

- **Décret** en conseil d'état Ordonnance Numérique attendu T1 2024 permettant des allègements
(ex: Plus de supports papier spécifiques pour les ordonnances stupéfiants et médicaments d'exception si processus ordonnance numérique utilisée)

Ordre du jour

1. **Rappel de la démarche Sentinelle**
2. **Irritants identifiés**
3. **Perspectives**
4. **Prochains rendez-vous**

Prochaines étapes

Travaux vague 2 : Sécur du numérique en santé Vague 2 sanitaire



 On se permettra de revenir spécifiquement vers vous si retour terrain concernant votre solution



Contacts si questions complémentaires :

[Contactez-nous | Portail Industriels\(esante.gouv.fr\)](mailto:esante@gouv.fr)



Bonnes fêtes de fin d'année

