

Réussir
ensemble

mon
ESPACE
SANTÉ

MON ESPACE SANTE – 24 JANVIER 2022

RETOUR D'EXPÉRIENCE DU TERRITOIRE PILOTE DE LA SOMME




MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

*Liberté
Égalité
Fraternité*

 l'Assurance
Maladie

 ars
Agence Régionale de Santé
Hauts-de-France

Expérimentation MES – territoire pilote

INTRODUCTION

Présents ce jour

○ Représentant national :

Anne LORIN

Responsable de Mission ANS

Direction des territoires et expériences clients

Projet Déploiement MSS Santé – Mon Espace Santé

○ Représentant département Somme :

Hélène TAILLANDIER

Directrice départementale de la Somme - ARS Hauts de France

Jean-Charles GILLET

Directeur CPAM de la Somme - AM

○ Cellule de coordination – Ségur Numérique / projet MES :

Juliette FAU

Responsable SI de Santé ARS HDF

Maëlle SPANNUET

Coordinatrice Ségur – ARS HDF

Margaux TACCOEN

Coordinatrice Ségur – Grades S&N

Valérie HADET

Mickael RUSE

Référent Numérique CGRDS – CPAM Somme

Collectif SI MS : Marine Requillart

URPS ML : Tanguy Lagorsse

URPS Pharmacie : Mme Patinier , M. Tempremant

○ Etablissements pilotes

CHU d'Amiens : Sébastien Florek , Directeur des services Numériques GHT Somme Littoral Sud ; Fabrice Mille

CH Montdidier-Roye : Jerome Brianchon , M. Casenove

CH Abbeville : Isabelle Edouard DSIO ; Corinne Seneschal ; Christophe Quandalle

CH Doullens : Fabien Petit Directeur Délégué et Ludovicq Lourdel RSI

Clinique Pauchet / Clinique St Isabelle : Grégory François et Stephan de Butler

○ **France Association Santé .** Mme Cassarin Grand

○ **Ligue Contre le Cancer**

SOMMAIRE

1. Rappel du cadre Ségur Numérique et de l'expérimentation pilote MES

 10 min

2. Dispositif pilote mis en place au niveau régional

1. Description du dispositif
2. Actions et accompagnements des établissements
3. Communication et sollicitation des acteurs de la Somme

 15 min

3. Retours d'expérience

1. Retours par établissements pilotes
2. Retour France Asso Santé / Ligue contre le cancer
3. Retour URPS ML
4. Retours d'expérience Cellule de Coordination et partenaires
5. Synthèse des 3 régions pilotes
6. Quelques chiffres

 1h15

4. Déploiement de la phase de généralisation

1. Prérequis techniques et fonctionnels
2. Communication et calendrier de déploiement à la généralisation
3. Table ronde et échange autour des préconisations à la généralisation

 45 min

1 Rappel du cadre Ségur Numérique



Le Ségur du Numérique en Santé a été créé dans l'objectif de **généraliser le partage fluide et sécurisé** des données de santé **entre professionnels de santé et avec l'usager** pour mieux prévenir et mieux soigner.

Ce programme viendra alimenter **Mon espace santé, qui permet à chaque citoyen de disposer d'une vision consolidée de son parcours de soins** afin d'être acteur de sa santé.

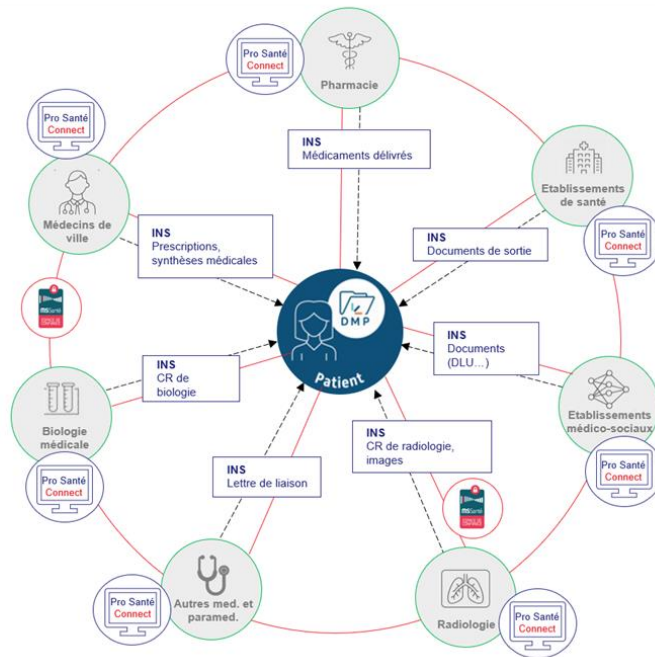


Des moyens historiques

Un investissement historique de 2 milliards d'euros

- **1,4 milliards** pour le partage des données de santé (sur 3 ans)
- **600 millions** dédiés au secteur médico-social (sur 5 ans)

100% financé par le Plan de Relance et Résilience Européen



Couloir

Etablissements de santé

Biologie médicale

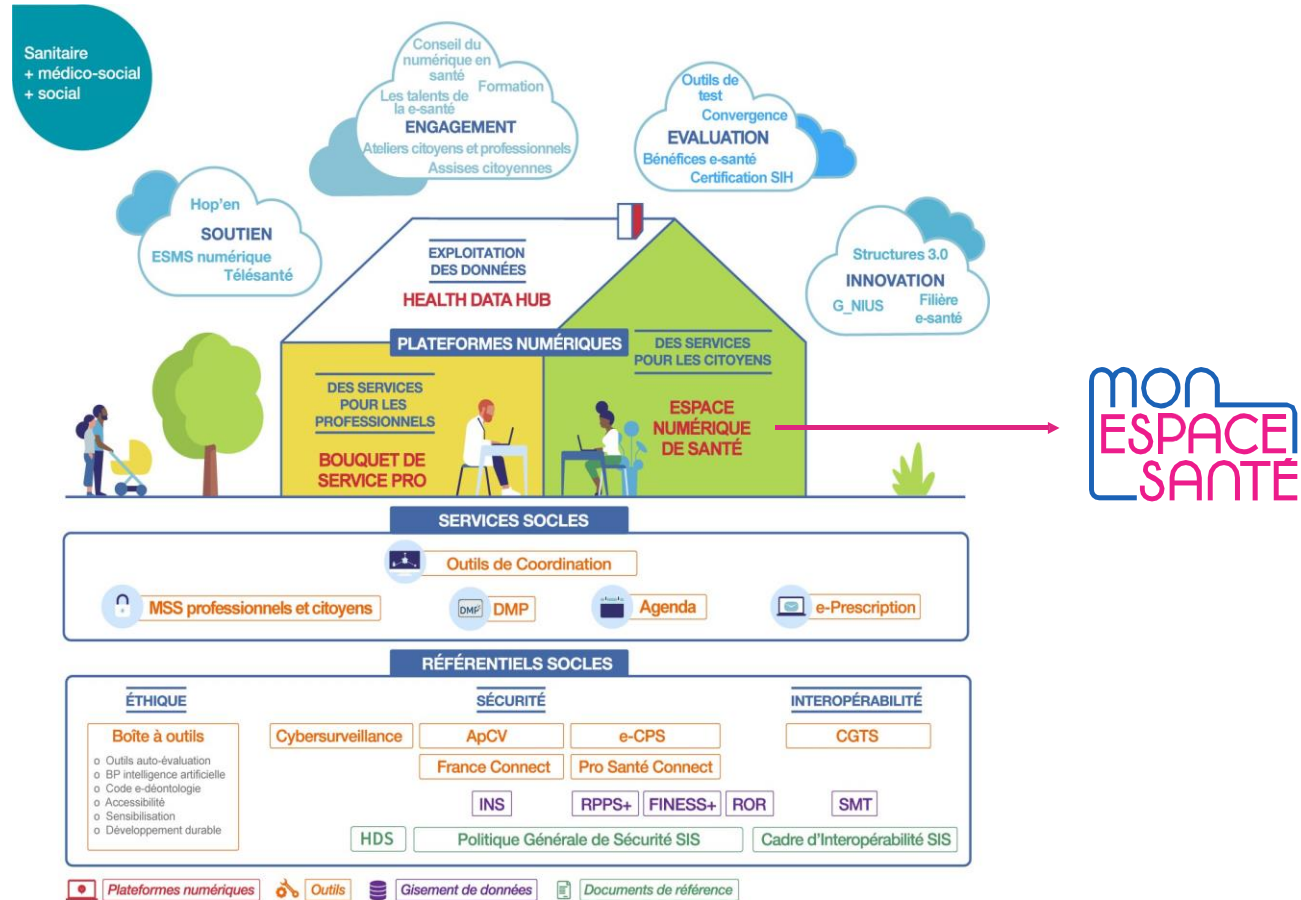
Radiologie

Médecine de ville

Etablissements médico-sociaux

Pharmacies

1 Rappel du cadre Ségur Numérique



1. Rappel du Cadre de l'expérimentation

Cadre de l'expérimentation

Consultation et alimentation du Dossier Médical (DMP enrichi de fonctionnalités).

Le dossier médical alimenté par les usagers et les professionnels de santé en documents médicaux et consultable par les acteurs de santé autorisés



Le Dossier Médical Partagé (issu du DMP)



La messagerie sécurisée

Réception en toute sécurité des informations personnelles en provenance des PS assurant le suivi de l'utilisateur, via un service de messagerie de santé sécurisée.



L'agenda

Agrégation des rendez-vous médicaux passés et à venir.

L'agenda permettra ainsi de recevoir des rappels personnalisés pour les vaccins et dépistages recommandés.



Le catalogue d'applications

Accès à des applications utiles pour la santé, référencées par l'Etat, compatibles avec Mon espace santé et rassemblées dans un catalogue.



1. Présentation projet

Objectifs de ce retour d'expérience et planning



Sujet

Retour d'expérience sur l'expérimentation de Mon Espace Santé (messagerie de santé & dossier médical) avec les institutions nationales et régionales



Objectifs

- Revenir sur le dispositif mis en place dans le cadre de l'expérimentation
- Réaliser un bilan de cette expérimentation
- Appréhender le dispositif envisagé pour la généralisation
- Proposer des pistes d'améliorations pour la généralisation

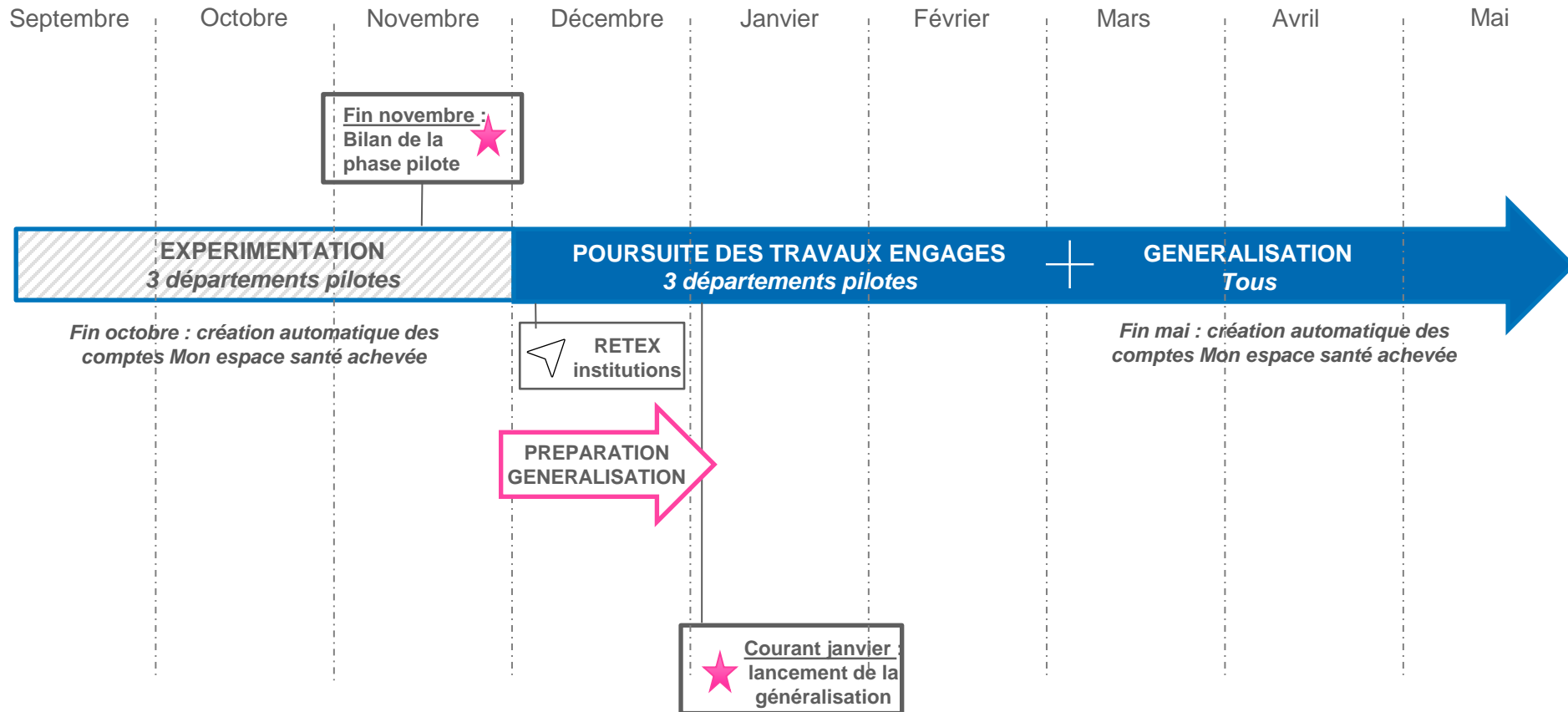


Méthodes

- Avoir un retour d'expérience des acteurs nationaux (DNS, ANS, Cnam)
- Avoir un retour d'expérience des acteurs régionaux (ARS, GRADeS et CPAM)

1. Présentation projet

Objectifs de ce retour d'expérience et planning



1. Présentation projet

Indicateur sur l'enrôlement à Mon espace santé

Répartition parmi les 3 391 505 notifications envoyées



98 %

Taux de création



0,69 %

Taux d'opposition

0,03 %

Taux de fermeture

Nombre de profils Mon espace santé
ouverts depuis le démarrage

3 309 688

Profils **créés**

*Créés dans les bases de données
comprenant les créations automatiques*

~163 000*

Profils **activés**

Visibles par les usagers

Nombre de profils Mon espace santé
opposés et fermés depuis le démarrage

23 178

Profils **opposés**

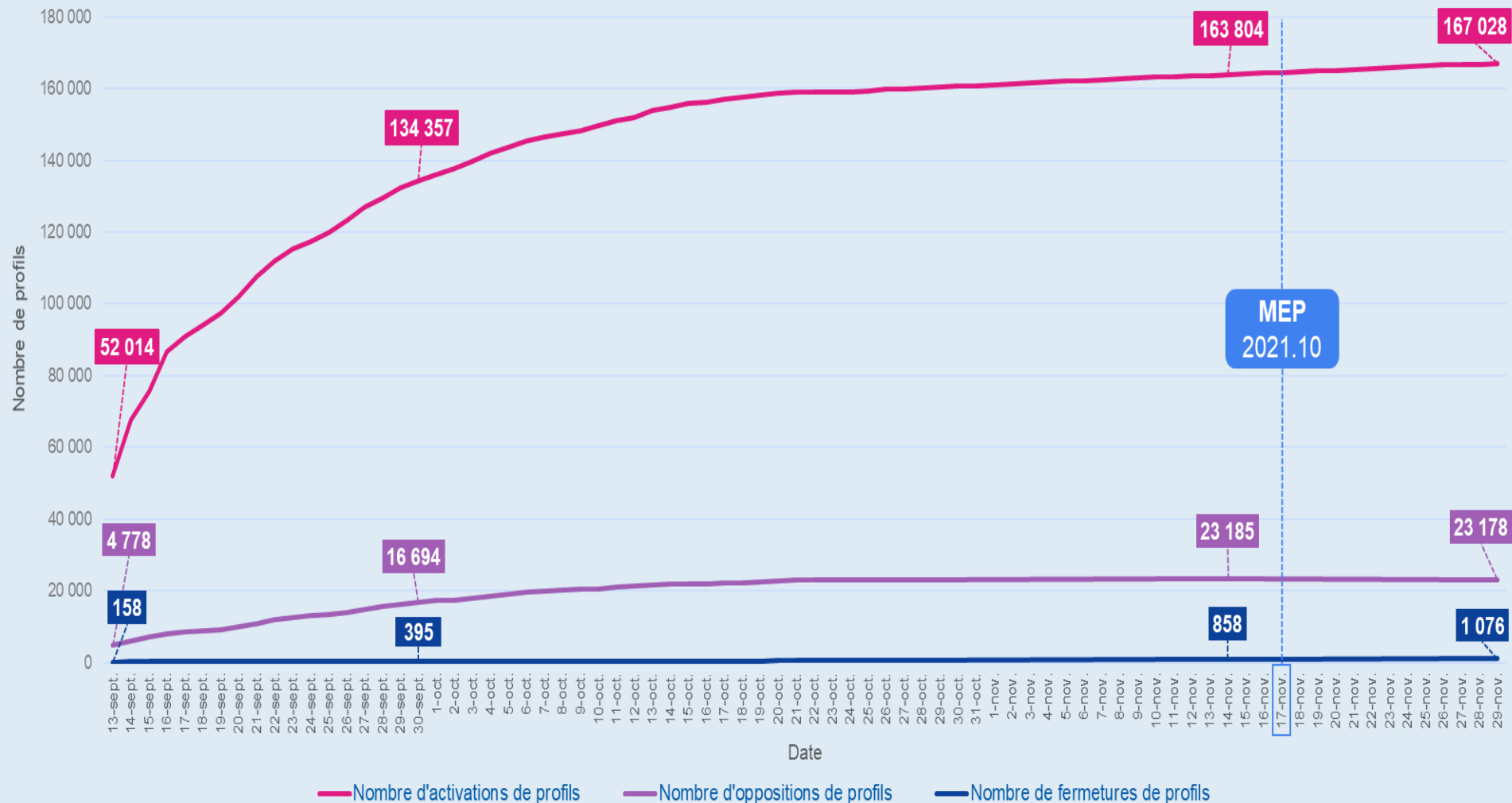
1076

Profils **fermés**

1. Présentation projet

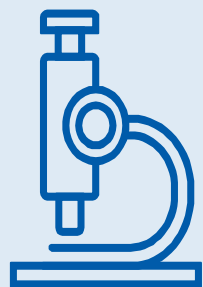
Indicateur sur l'enrôlement à Mon espace santé

Evolution du nombre cumulé de profils Mon espace santé par statut



1. Présentation projet

Usages des produits de Mon espace santé



Mesures

264 822
mesures ajoutées dans
les profils MES du pilote

89 875
usagers ont ajouté au
moins une mesure

~ 54 %*
des usagers ont ajouté
au moins une mesure

Type de mesure	Poids	Taille	IMC	Tour de taille	Température	Glycémie	Pression artérielle	Fréquence cardiaque	Niveau de douleur
Nombre de valeurs saisies	87 236	89 385	85 462	649	247	276	89	32	19



364 888
documents** dans
les profils MES du pilote

126 406
usagers ont au
moins un document

~ 76 %*
des usagers ont au
moins un document

Documents

* Nombre de profils concernés par un ajout sur les ~163 000 profils activés

** Comprenant les documents ajoutés ultérieurement dans les DMP

1. Présentation projet

Usages des produits de Mon espace santé



Messagerie

1 102

messages reçus par les usagers

764

messages émis par les usagers

135

adresses MSS PS ont reçu des messages

SOMMAIRE

1. Rappel du cadre Ségur Numérique et de l'expérimentation pilote MES

 10 min

2. Dispositif pilote mis en place au niveau régional

1. Description du dispositif

2. Actions et accompagnements des établissements

3. Communication et sollicitation des acteurs de la Somme

 15 min

3. Retours d'expérience

1. Retours par établissements pilotes

2. Retour France Asso Santé / Ligue contre le cancer

3. Retour URPS ML

4. Retours d'expérience Cellule de Coordination et partenaires

5. Synthèse des 3 régions pilotes

6. Quelques chiffres

 1h15

4. Déploiement de la phase de généralisation

1. Prérequis techniques et fonctionnels

2. Communication et calendrier de déploiement à la généralisation

3. Table ronde et échange autour des préconisations à la généralisation

 45 min

Comitologie mise en place

Description du dispositif

Au niveau national

- Point de synchronisation DNS/Cnam/ANS
Fréquence : 1 x/semaine
- Participation aux suivis de quelques établissements par département
Fréquence : 1 x/ 2 semaines

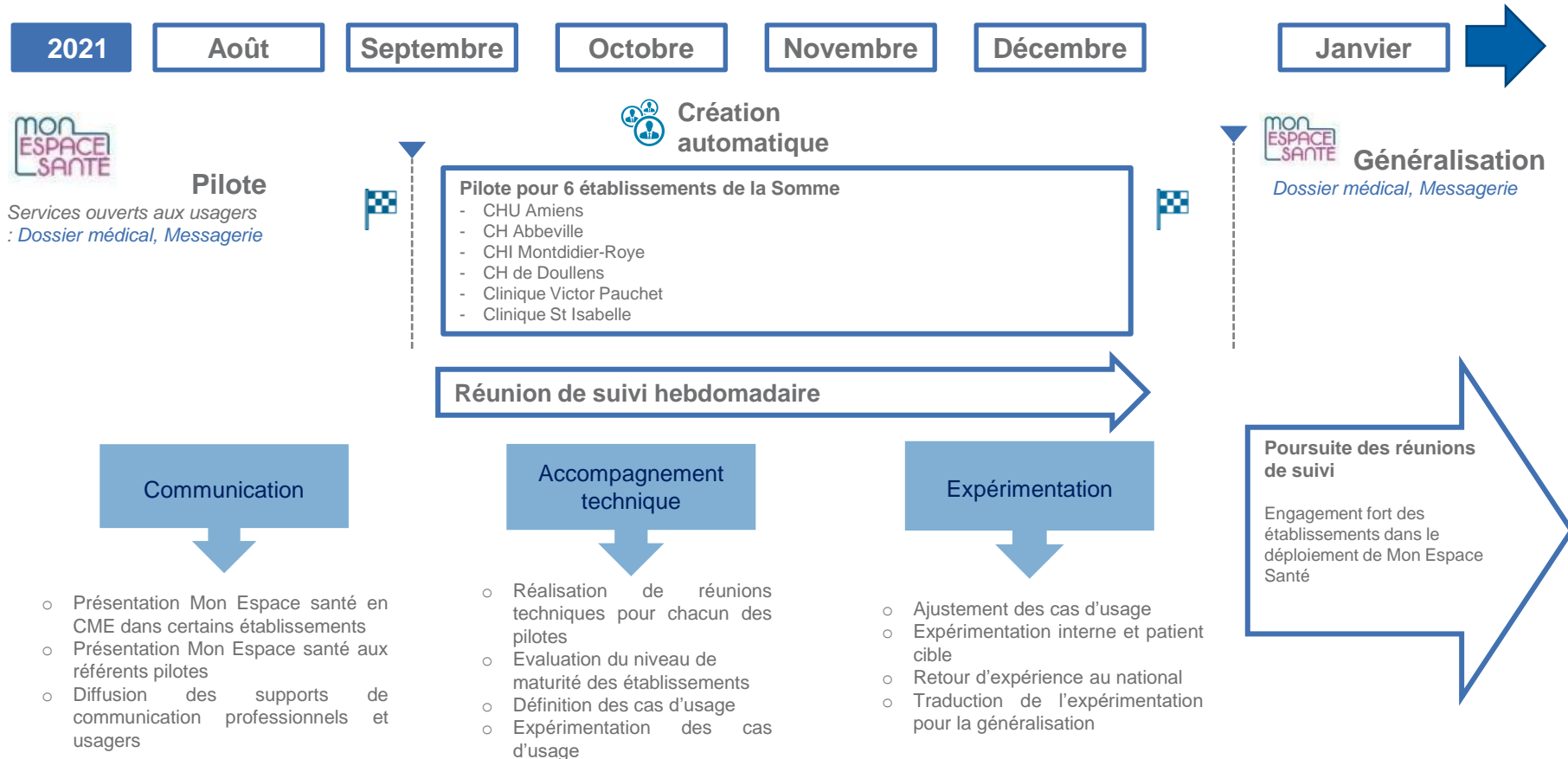
Au niveau régional

- Point de synchronisation ARS/CPAM/GRADeS
Fréquence : 1 x/semaine
- Animation des points de suivi des établissements pilotes par département
Fréquence : 1 x/ semaines
- Animation et suivi des professionnels de santé

National/régional

- Point bilatéral GRADeS/ANS
Fréquence : 1 x/2 semaines
- Point interdépartemental GRADeS/ANS
Fréquence : 1 x/ 2 semaines





Expérimentation dans les établissements



Autres actions acteurs de la Somme

- Webinaire de présentation URPS ML – 2 septembre
- Webinaire URPS Pharmaciens – 17 novembre
- Webinaire ESMS – 17 novembre
- Prises de contacts avec France Asso Santé et Ligue contre le cancer
- Présentation MES au conseil d'administration Association des maires de la Somme pour relai
- MSP : présentation Dr Foulon et MSP de Warloy Baillon
- Communiqué de Presse AM , ARS HDF , MSA , URPS ML

SOMMAIRE

1. Rappel du cadre Ségur Numérique et de l'expérimentation pilote MES  10 min
2. Dispositif pilote mis en place au niveau régional  15 min
 1. Description du dispositif
 2. Actions et accompagnements des établissements
 3. Communication et sollicitation des acteurs de la Somme
3. Retours d'expérience  1h15
 1. Retours par établissements pilotes
 2. Retour France Asso Santé / Ligue contre le cancer
 3. Retour URPS ML
 4. Retours d'expérience Cellule de Coordination et partenaires
 5. Synthèse des 3 régions pilotes
 6. Quelques chiffres
4. Déploiement de la phase de généralisation  45 min
 1. Prérequis techniques et fonctionnels
 2. Communication et calendrier de déploiement à la généralisation
 3. Table ronde et échange autour des préconisations à la généralisation

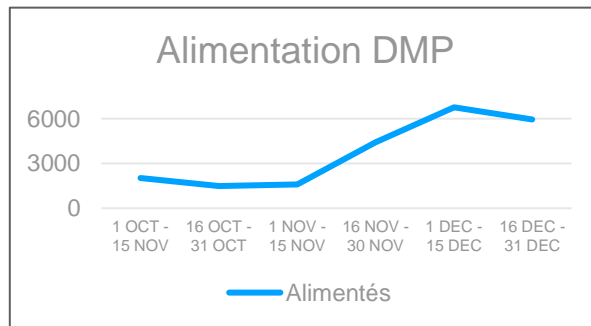
DMP/MSS-C

Cas d'usage identifiés mais non expérimentés

- ✓ Rappel de rendez-vous

Documents envoyés au DMP

- CR d'hospitalisation
- CR de consultations
- CR opératoire
- Lettre de liaison à la sortie d'hospitalisation
- Ordonnances, prescriptions médicales (médicamenteuses, de soins, de produits de santé....)
- CR d'examens (radiologie, biologie, explorations fonctionnelles....)
- Certificats médicaux



Retour d'expériences

Réussites :

- ❖ Interface claire.
- ❖ Alimentation du DMP.
- ❖ Sécurisation de consultation des documents médicaux.

Freins :

- ❖ Paramétrage métier à jour (code DMP – Code métier)
- ❖ Organisation interne qui à nécessité du temps (statut des courriers)
- ❖ Professionnels de santé habitués à consulter et alimenter le dossier médical interne
- ❖ Besoin d'un annuaire patient ayant activé MES
- ❖ Paramétrage LOINC et typologie de documents laboratoire

Préconisations :

- ❖ Protocole à construire pour accompagner les services
- ❖ Mise en place API côté MES en lien avec le logiciel métier

DMP/MSS-C

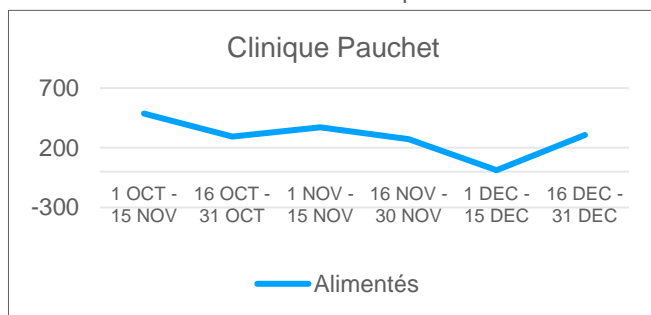
Cas d'usage

- ✓ Maternité : pré admission, pièces administratives.
- ✓ Ambulatoire : pré admission, pièces administratives, questionnaires de satisfaction, échanges d'informations médicales nécessaires (pré opératoire).
- ✓ Chargée de patientèle : accompagnement spécifique, étude des garanties, organisation de visites.

Documents envoyés au DMP

Alimentation du DMP en sortie de séjour (DMP v1.0)
Lettre de liaison
CR opératoire

Automatisation des envois DMP avec la V2.0 prévue



Retour d'expériences

Réussites

- ✓ + de 70% de matricule INS récupérés via l'INSI (Pré-requis envoi MSS)
- ✓ A notre demande, ajout de raccourcis dans l'application administrative CEGI pour envoyer les mails vers les BAL MSS patient
- ✓ Automatisation d'envoi vers les BAL MSS (Consigne Pré et post opératoire Ambulatoire)
- ✓ + de 6300 documents envoyés au DMP (LDL ou CRO)
- ✓ + de 2800 mails envoyés sur les BAL MonEspaceSanté.fr

Freins

- ❖ Peu de retour de mails car pas de notification de nouveau message (pendant un certain temps)
- ❖ La Double authentification (OTP) complexifie la connexion pour beaucoup d'utilisateurs : Il faut que cela soit + simple

Préconisations

- Simplifier l'Authentification à mon espace santé (France connect)
- Mettre en place une application pour smartphone faisant le relai simple de l'OTP

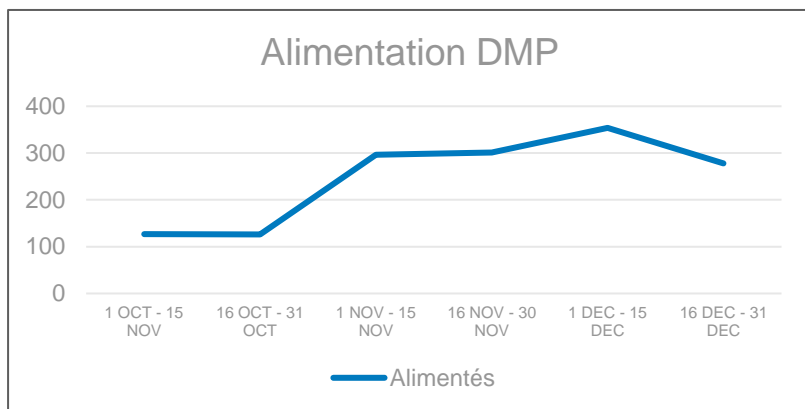
DMP/MSS-C

Cas d'usage

- ✓ Administratif : bureau des entrées pour compléments d'informations patient (facturation)

Documents envoyés au DMP

Lettres de liaison de sortie
 CR d'hospitalisation
 CR de consultation externe
 CR de passage aux urgences



Retour d'expériences

Réussites :

- ❖ Simplicité d'utilisation
- ❖ Possibilité de consulter les DMP directement depuis le DPI via un appel contextuel
- ❖ Echanges sécurisés de documents avec les patients

Freins :

- ❖ DMP : Code métier inexistant pour les internes, validation obligatoire du médecin référent
- ❖ Impossibilité pour le patient d'initier la conversation (documents manquant lors de passage aux urgences)
- ❖ Freins techniques liés à la publication des nouveaux comptes MSSanté au début de l'expérimentation impactant la mise en pratique des cas d'usages
- ❖ Frontière géographique avec un autre département non-pilote

Préconisations :

- ❖ Pour une adresse MSS professionnelle, il serait intéressant de pouvoir paramétrer la possibilité d'être contacté directement par les patients

Centre Hospitalier d'Abbeville

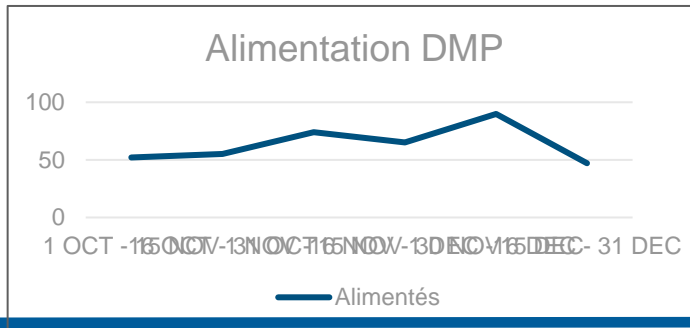
DMP/MSS-C

Cas d'usage

- ✓ Endoscopie : Envoi protocole pré-opératoire via MSS-C
- ✓ Endocrinologie : Echanges via MSS-C médecin/patient dans le cadre d'un protocole de soin (analyse de sang et adaptation de traitement)
- ✓ Chirurgie ambulatoire : Envoi convocation et rappel de rendez-vous via MSS-C

Documents envoyés au DMP

- CR de réunion de concertation pluridisciplinaire
- CR d'acte thérapeutique à visée préventive
- CR ou fiche de consultation ou de visite
- CR de bilan fonctionnel (par auxiliaire médical)
- Lettre de liaison à la sortie d'un établissement de soins
- CR hospitalier (séjour)
- CR d'acte diagnostique (autre)



Retour d'expériences

Réussites :

- ❖ Interface claire
- ❖ Gain de temps et efficacité dans les échanges via MSS-C
- ❖ Eviter les déplacements aux patients

Freins :

- ❖ Prérequis techniques (DPI à jour)
- ❖ Difficultés à trouver des patients ayant activé MES
- ❖ Publics âgés ou en fracture numérique
- ❖ Manipulation chronophage pour l'envoi de documents (imprimer, signer, scanner, renommer avant tout envoi)
- ❖ Complexité d'utilisation avec l'inscription INS sans apparition du nom-prénom du patient
- ❖ Vérification OTP fastidieuse, pas de mail reçu

Préconisations :

- ❖ Protocole à construire pour accompagner les services

DMP/MSS-C

Cas d'usage

- ✓ Rappel de rendez-vous : USMD

Documents envoyés au DMP

// Acquisition DPI en cours

Préconisations :

- ❖ Accompagnement des patients pour les familiariser avec leur espace santé
- ❖ Proposer un annuaire patient nominatif pour que le médecin puisse récupérer et saisir le numéro INS du patient plus facilement
- ❖ Utilisation de la messagerie sécurisée directement sur notre serveur de messagerie exchange
- ❖ Doubler la taille de pièce jointe à 20mo

Retour d'expériences

Réussites :

- ❖ Remise à niveau du déploiement MSS hors expérimentation.
- ❖ Envoi de messages via MSS-C entre le patient et le professionnel apprécié.
- ❖ Interface claire, aussi bien côté médecin que patient.
- ❖ Faciliter le renouvellement d'une ordonnance pour l'usager.

Freins :

- ❖ Maturité technique nécessitant un accompagnement pré-expérimentation (création des nouvelles messageries sécurisées).
- ❖ Utilisation de la messagerie sécurisée via messagerie webmail. Montée de version des serveurs prévue en 2022.
- ❖ Craintes organisationnelles : sollicitations abusives
- ❖ Contraintes pour renseigner l'INS

Mon Espace Santé

Cas d'usage

- ✓ Création de l'ENS
- ✓ Utilisation Application Mobile
- ✓ Ajouts d'informations (mesures, documents, vaccinations)
- ✓ Ajouts Traitements

Documents envoyés au DMP

- ✓ Compte rendu Analyses Médicales

Questionnements : (objet de la table ronde 4.)

- ✓ Le patient ne sait pas quand un CR est déposé par le médecin ou si il doit le faire lui-même !
- ✓ Comment ça va s'alimenter ?
- ✓ est-il prévu que les CR d'analyses médicales partent du laboratoire sur l'espace santé ?

Réussites :

- ❖ La création du compte est assez facile
- ❖ Rassurant d'avoir son espace sécurisé dans la mesure où un code de sécurité est requis à chaque connexion.
- ❖ L'utilisation, très facile et très intuitive (assurée -25 ans)
- ❖ La version mobile plus claire avec une navigation plus aisée

Freins :

- ❖ **Le découragement**
 - A la suite de la création, → **des problèmes de connexion** à partir du code reçu par mail ou sms → 4-5 fois à des jours différents.
- ❖ **Ajout de traitement**
 - Pas possible sans faire des recherches d'archives
 - Difficile de préciser avec certitude l'année du début d'un traitement au long cours dans le cadre d'une ALD
- ❖ **Ouverture de l' Espace Santé** est jugée, pas évidente (assurée + 65 ans)
- ❖ **Médecin traitant qui n'adhère pas au sujet**
 - Assuré qui ne voit pas encore l'utilité vu que son Médecin traitant ne s'est toujours pas penché sur le sujet

Préconisations :

- ❖ Il faudrait que l'Assurance Maladie fasse **plus de communication** car ce sera comme le DMP, les gens vont zapper
- Beaucoup de gens de l'entourage de cet assuré ne savent de quoi il s'agit.

Retour d'expériences

Mon Espace Santé

Cas d'usage

- ✓ Peu de retours sur l'usage : les RU interrogés se sont contentés d'accepter la création et d'indiquer leur taille et/ou poids.
- ✓ Le dialogue avec les professionnels de santé pourra permettre l'appropriation plus approfondie de l'outil et de ses différentes fonctionnalités par les usagers.

Retour d'expériences

Réussites :

- ❖ La prise en main est facilitée par l'ergonomie épurée et claire de l'outil.
- ❖ Les données à compléter et la procédure pour télécharger les documents sont clairement visibles dès la page d'accueil.

Freins :

- ❖ Manque de communication auprès du grand public.
- ❖ Problème avec les codes (reçu par la poste et obsolètes au moment de la création, les personnes n'ayant pas de compte *Ameli* ne peuvent pas en générer à nouveau).
- ❖ Incompréhension quant à la plus value de cet outil par rapport au DMP, confusion entre les différentes interfaces numériques de santé à leur disposition.

Préconisations :

- ❖ Organiser une communication grand public pour faire connaître l'outil (et le différencier du DMP).
- ❖ Impliquer les associations intervenant dans le champs de la santé dans la communication
- ❖ Favoriser le dialogue entre les professionnels de santé et les patients autour de l'outil.
- ❖ Mise en place d'un onglet prévention regroupant des conseils mais aussi l'agenda et les résultats de dépistages (dépistages organisés).

Mon Espace Santé

Enquête préliminaire adressée en juin 2021 aux médecins de la Somme afin de :

- Recueillir leur avis sur l'expérimentation de la messagerie sécurisée de Mon Espace Santé,
- Analyser les pratiques actuelles sur la messagerie / Patient
- Leur laisser la possibilité d'y participer dès cet été.
- 614 médecins interrogés, 17% de taux de retours
- 53,5% de femmes et 46,5% d'hommes, âgés en moyenne de 49 ans. Les médecins répondant sont majoritairement des médecins généralistes et exercent en métropole sur Amiens.

Résultats de l'enquête:

Souhaitez-vous expérimenter la solution MES cet été ? → 61 volontaires

59,2% des médecins répondants ont l'habitude d'échanger avec leurs patients via des outils numériques

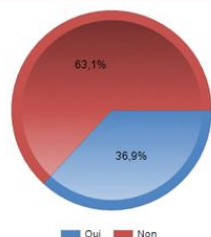
Arguments pour ne pas l'expérimenter :

- Autre moyen déjà mis en place au sein du cabinet
- Risque d'aboutir à des consultations par mail
- Risque juridique sur la responsabilité engagée
- Risque d'engendrer un travail supplémentaire les soirs et WE
- Crainte sur l'accès bi-directionnel
- Peur des demandes abusives des patients
- Le filtre existe déjà via la secrétaire
- Manque de temps par rapport au calendrier de l'expérimentation

Retour d'expériences

- Une faible volumétrie de tests pour les médecins (quid des autres PS de ville)
- Des questions techniques tout de même : blocage Data Access Protocol, Apicrypt compatible
- Problème du décalage du calendrier et de la courte fenêtre de tests en 2021
- Souhait d'avoir le statut d'activation de MES de l'assuré
- Souhait d'accéder à un annuaire des patients du médecin avec son mail (éviter le risque de ressaisie et la perte de temps)
- Souhait de pouvoir bloquer un usager
- Question de la responsabilité engagée du médecin
- Gestion des notifications et de la mobilité des accès
- L'outil de messagerie patient doit être intégré avec le reste pour augmenter les chances d'usages (DMP notamment)
- **Préconisations :**
 - ✓ Accompagnement individuel : patient / PS – Créer une dynamique autour des usages
 - ✓ Organisation multi acteurs à fluidifier davantage afin d'accéder au même niveau d'informations
 - ✓ Intégrer l'outil de messagerie sécurisée avec l'utilisation du DMP : patients et PS
 - ✓ Alimenter davantage le DMP : protocole ALD, arrêt de travail, déclaration MP, résultats labo et radio, bilan de santé, etc.
 - ✓ Communiquer sur : les apports des outils, les cas d'usages aux PS de ville, les réponses aux réticences, la place des outils par rapport aux plateformes régionales et aux outils existants
 - ✓ Intégrer les demandes d'évolution (qualifiées / validées) en mode « agile »

Aviez-vous connaissance de l'arrivée de Mon Espace Santé ?



Retours d'expérience : Cellule de coordination



Réussites

- ✓ **Co-pilotage ARS/AM HDF et collaboration avec les acteurs régionaux et nationaux** : ANS / DNS / collectif SIMS / URPS ...
- ✓ **Intérêt et enthousiasme des parties prenantes** que nous avons réussi à mobiliser (secteurs différents touchés par Webinaire: Ets, Ph, ESMS, URPS...)
- ✓ Un vrai **intérêt des PSL sur la messagerie** sous réserve que leur responsabilité ne soit pas mise en cause et qu'il puisse bloquer un usager.
- ✓ Une **évolution notable des alimentations DMP** par les Établissements de santé
- ✓ Des **établissements assez éloignés du numérique se sont emparés** de la messagerie et ont testé des cas d'usage.
- ✓ **Webinaires éditeurs médecins**: Préparation à l'arrivée du pack Ségur et à l'envoi du Volet de Synthèse Médicale
- ✓ **Accompagnement des citoyens à l'activation de MES** par des ambassadeurs (AM: 0,59 ETP)

	NBRE PERSONNES RENCONTREES	ACTIVATIONS	OPPOSITIONS	% activations	% oppositions
TOTAL	3533	1233	26	34,27%	0,69%



Freins

- **Phase d'expérimentation courte (3 mois dans un contexte de crise)** : Besoin d'une phase d'appropriation, communication sur le nouveau service, lien fait avec l'expérimentation historique du DMP sur la région)
- Difficulté à trouver des **patients ayant activé Mon Espace Santé** et tester des cas d'usage réels
- Question de la **fracture numérique** et de l'accompagnement des publics fragilisés numériquement
- **Double identification contraignante** pour les professionnels de santé
- **Dépendances fortes** du niveau maturité technique et des contraintes organisationnelles.
- Il semble fastidieux de reconstituer **l'adresse de messagerie** du patient avec l'INS
- Difficultés à accéder aux **indicateurs DMP**
- **Temporalité**: solution SEGUR et EDL non prêts coté éditeur
- Le parc des cartes vitale est majoritairement composé de **Carte vitale de première génération** avec n° de série illisible



Recommandations pour la généralisation

- ❑ **Communication renforcée** :
 - Accentuer la sensibilisation des acteurs de santé sur l'alimentation du dossier médical et l'usage de la MSS
 - Bien sensibiliser les citoyens à l'activation de MES.
 - Bien informer les citoyens sur l'alimentation par eux-mêmes et surtout par les acteurs de santé.
 - Sur la communication de l'arrivée de MES: Les codes sont complexes, ce sont des chiffres rapprochés peu lisibles.
- ❑ **Aide au déploiement** :
 - Accompagnement des usagers/citoyens à la première utilisation de MES sous le principe du « aller vers »
 - Fournir des EDL pour accompagner les aidants, ambassadeurs ou professionnel de santé à l'activation de MES par les usagers
 - Mettre en exergue les usages: alimentation automatique du carnet de vaccination et résultats SI DEP; fournir des cas d'usage clés en main.
- ❑ **Pilotage régional** :
 - Audit préalable de l'état de maturité technique des ES
 - Fonctionnement par « grappe » d'établissement prisme éditeur
 - Utilisation et sollicitation d'un référent au sein des GHT pour accentuer la mobilisation et la compréhension
 - Accès aux indicateurs de pilotage (DMP / MSS)

Retours d'expérience : ANS, DNS et Cnam

Points durs levés

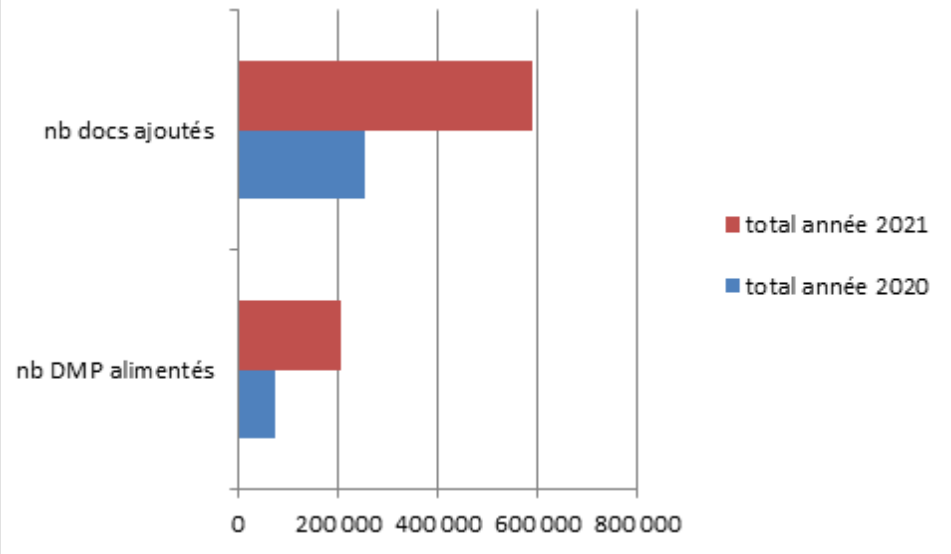
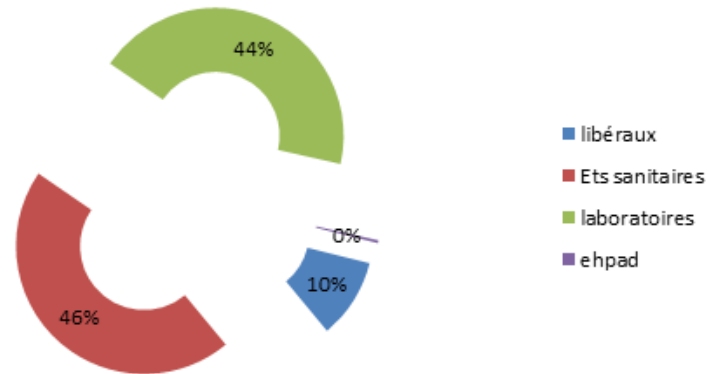
- Fonctionnalité de blocage du patient par un professionnel en cas de besoin
- Fonctionnalité permettant de voir l'affichage du nom et prénom du patient lors de la réception d'un mail par le patient
Exemple : 'from: « Martine Leguellec » <123456789012345@patient.mssante.fr>'
- Intégration dans les CGU de la non-responsabilité du professionnel de santé en cas de non-lecture/retard dans la réponse
- Elaboration de format de réponse aux messages automatiques (patient non trouvé, messagerie fermée, taille max dépassée)
- Possibilité de test pour les opérateurs/PS/ES afin de savoir si la messagerie est effective

Points durs en cours

- Possibilité pour le professionnel de santé de recevoir un accusé de lecture de manière automatique
- Possibilité pour Lifem d'envoyer des mails en MSSanté

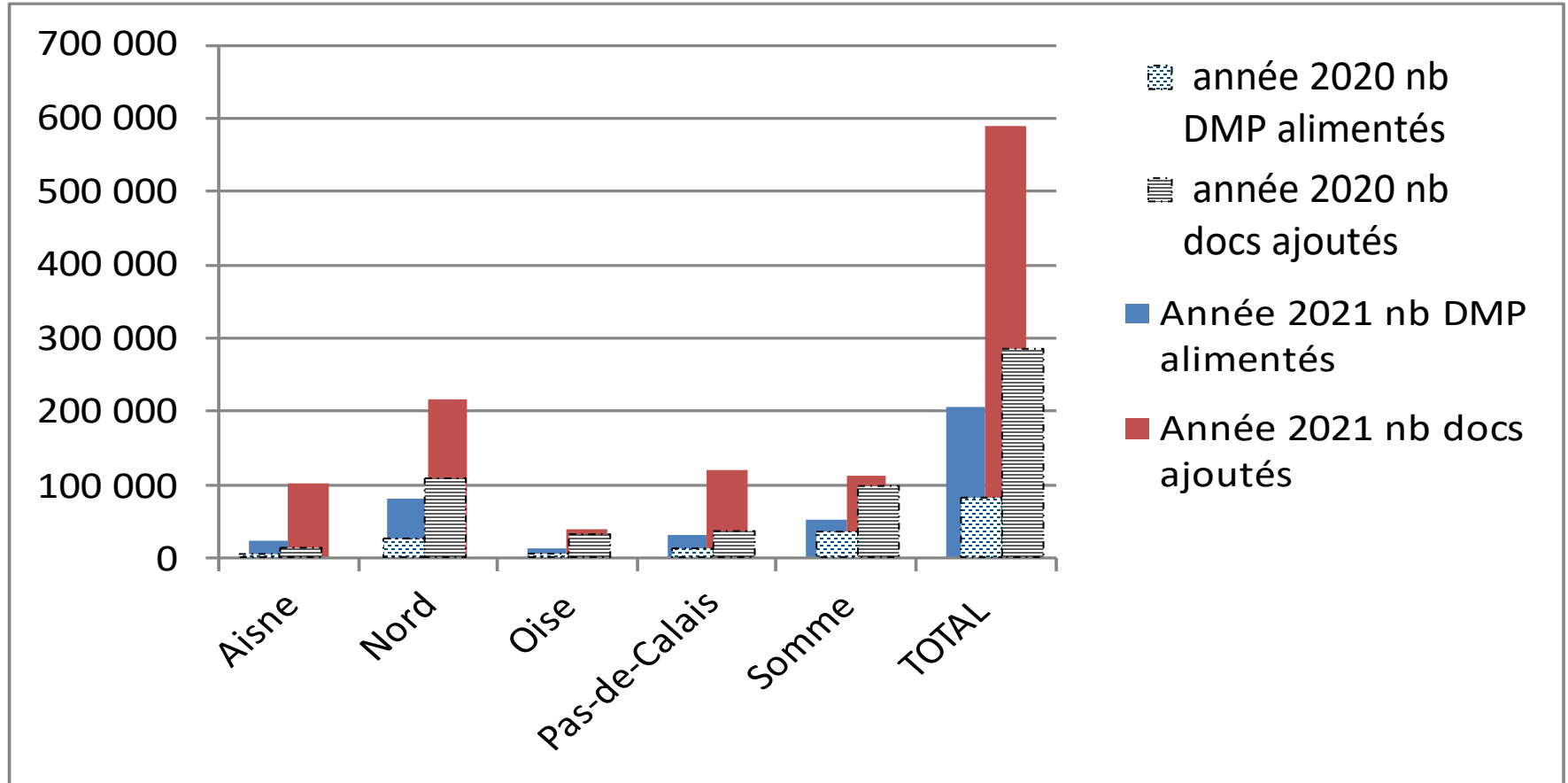
5. Chiffres Hauts-de-France

nb DMP alimentés







Source données AM

Comparaison Alimentation DMP 2020-2021 Hauts-de-France



SOMMAIRE

1. Rappel du cadre Ségur Numérique et de l'expérimentation pilote MES  10 min
2. Dispositif pilote mis en place au niveau régional  15 min
 1. Description du dispositif
 2. Actions et accompagnements des établissements
 3. Communication et sollicitation des acteurs de la Somme
3. Retours d'expérience  1h15
 1. Retours par établissements pilotes
 2. Retour France Asso Santé / Ligue contre le cancer
 3. Retour URPS ML
 4. Retours d'expérience Cellule de Coordination et partenaires
 5. Synthèse des 3 régions pilotes
 6. Quelques chiffres
4. Déploiement de la phase de généralisation  45 min
 1. Prérequis techniques et fonctionnels
 2. Communication et calendrier de déploiement à la généralisation
 3. Table ronde et échange autour des préconisations à la généralisation

Dispositif envisagé pour la généralisation


Prérequis techniques et organisationnels

Prérequis techniques :

- Être équipé d'une MSS
- Disposer de l'INS du patient pour pouvoir s'en servir
- Être en capacité d'alimenter le DMP

Prérequis organisationnels :

- L'établissement présente le projet Mon espace santé en CME
- Il est préférable de désigner un responsable technique pour suivre le déploiement
- Avant tout lancement dans l'établissement, l'équipe informatique – et si possible, médicale – pensent au déploiement par service ou par parcours.
- Il est recommandé de sensibiliser les professionnels de santé et les professions paramédicales (notamment secrétaires) à une formation avant le lancement.
- Des supports sont communiqués par la Cnam. Il est recommandé de les utiliser ou de les adapter au besoin de l'établissement.

Si **OUI** 

Si **NON** 



Dispositif envisagé pour la généralisation

Appui SUN-ES : volets 1 et 2

Volet 2 – en cours de finalisation

Prérequis

6 prérequis sont exigés pour le dépôt du dossier :

- 2 prérequis d'**identitovigilance (RNIV et cellule d'identitovigilance)** ;
- 2 prérequis de **sécurité** (dont un audit de cybersurveillance) ;
- 2 prérequis relevant de **l'échange et du partage d'informations** (DMP et MSS).



Capacité technique de l'ES d'envoyer et de recevoir un message test vers/depuis la MSS citoyenne

Présentation de la MSS citoyenne par l'ES en Commission Médicale d'Etablissement

Envoi de messages aux patients via la MSS citoyenne

Taux de séjours pour lesquels le patient a reçu un message de l'établissement via la MSS citoyenne.

Envoi de documents de santé aux correspondants de santé via la MSS Pro

Taux de correspondants de santé équipés d'une MSS et qui ont reçu au moins un document avec une INS qualifiée, via la MSS.

Indicateurs

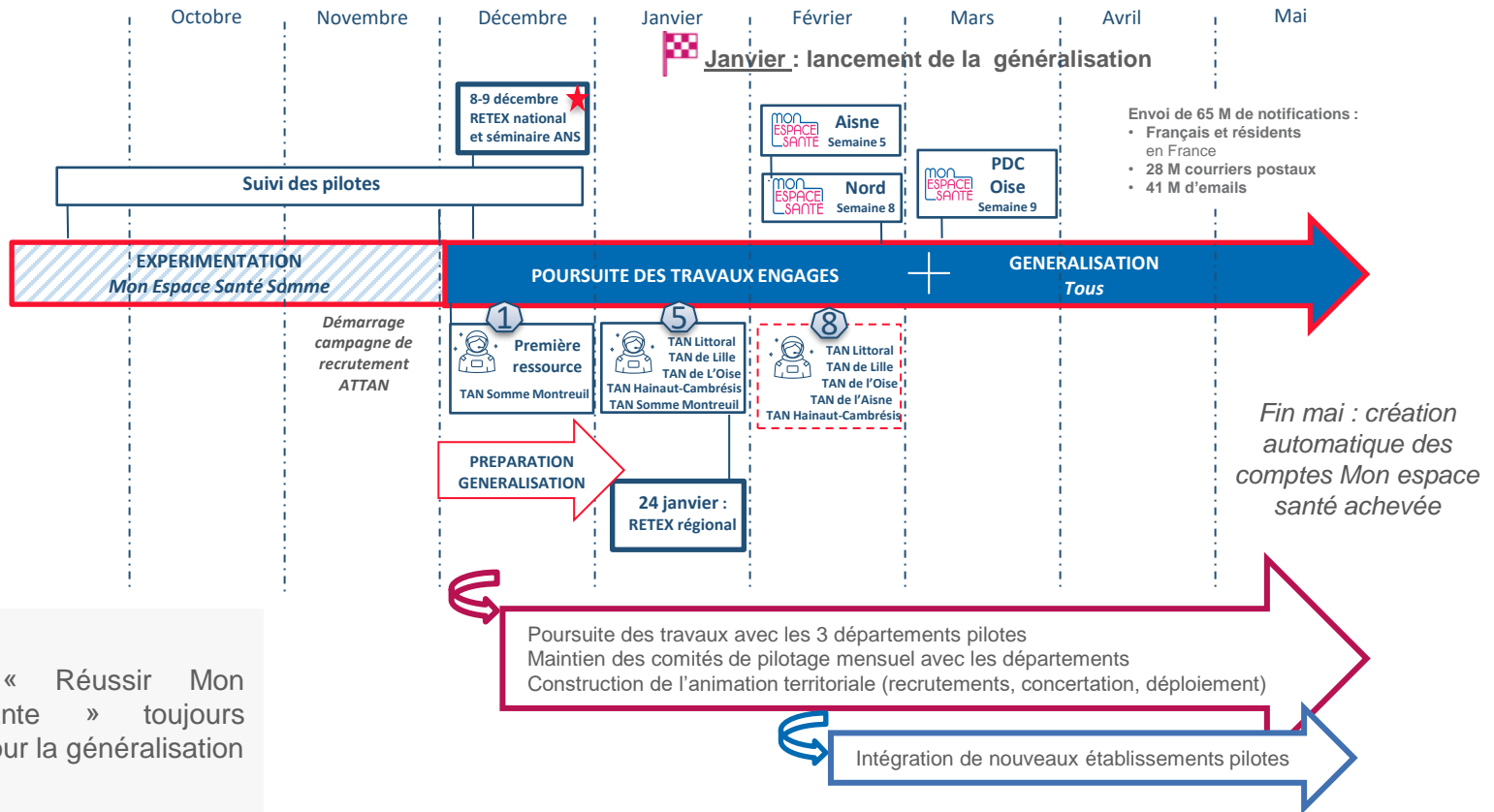
5 indicateurs regroupés en 3 domaines :

- Domaine « Documents de sortie » :
 - Envoi des Lettres de liaison au DMP,
 - Envoi des ordonnances de sortie au DMP,
 - Envoi des CRO au DMP.
- Domaine Imagerie : Envoi des CR d'imagerie au DMP,
- Domaine Biologie : Envoi des CR de Biologie au DMP.



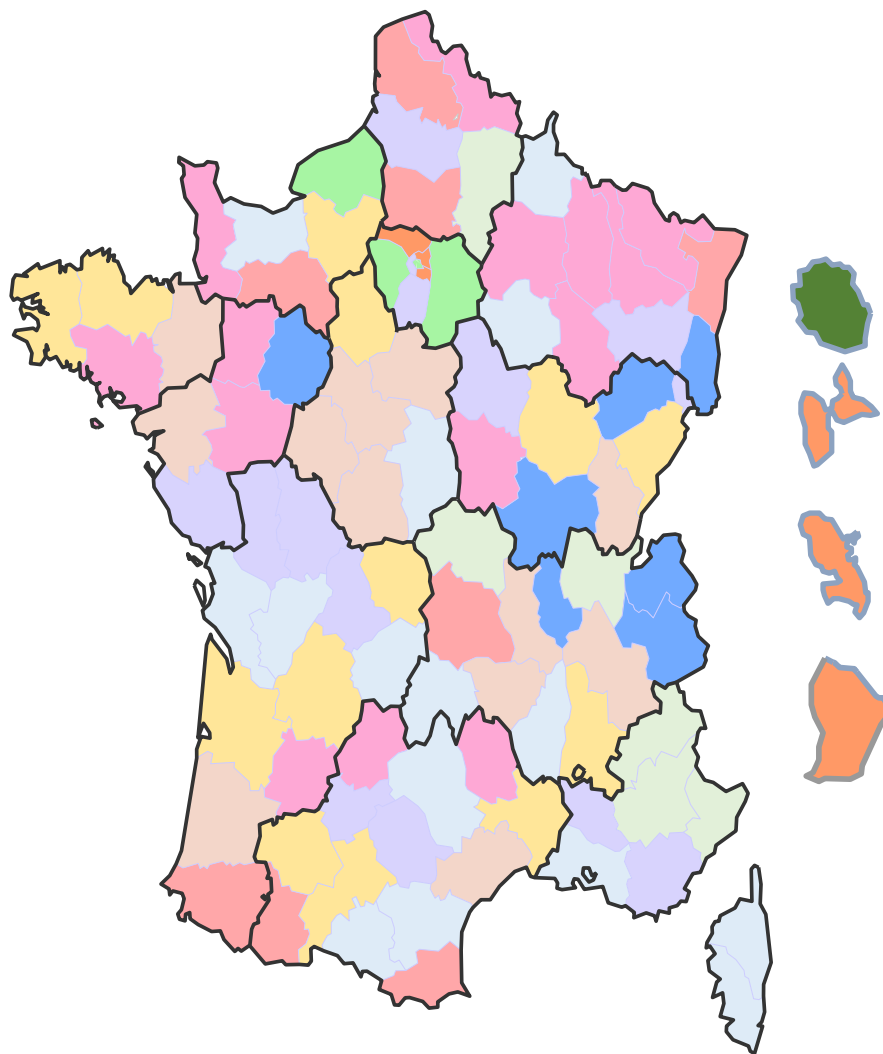
Dispositif envisagé pour la généralisation

Description du dispositif



Webinaire « Réussir Mon espace santé » toujours disponible pour la généralisation

CARTOGRAPHIE DU DÉPLOIEMENT DE MON ESPACE SANTÉ PAR SEMAINE ET PAR DÉPARTEMENT



1^{er} au
05/02

24 au
28/01

31/01 au
4/02

7 au 11/02

21 au
25/03

28/02 au
4/03

28/02 au
4/03

7 au 11/03

14 au
18/03

21 au
25/03

25 au
28/03

Janvier

Février

Mars

JALONS CLÉS DE LA CAMPAGNE



Notification de masse :

65 millions d'utilisateurs notifiés :

- **24 millions** de courriers postaux
- **41 millions** d'emails

Une journée type représente entre **1,4 et 1,8 millions d'envois** répartis comme suit :

- **35%** d'envois par courrier
- **65%** d'envois par email



Envoi des lots :

49 campagnes sont prévues chaque jour ouvré entre **le 19 janvier et le 28 mars**, avec des lots de **650 000 à 1 500 000** utilisateurs par campagne.

Envoi par numéro de caisse ou par régime (pour les régimes spéciaux)

Planning en annexe



Lancement parallèle des envois au fil de l'eau :

Une fois par semaine : lancement des notifications pour les nouveaux bénéficiaires de Mon espace santé (nouvelles affiliations, nouveau-nés)

Envoi de courrier du 19 janvier au 28 mars → Ouverture automatique des comptes du 2 mars au 9 mai

COURRIER & MAIL



Mon nom ou celui de mon ayant droit :
NOM_TITUL1 PRENOM_TITUL1

1000216599 6201 146
ecopys CI 219D 20/04/21 59 LILLE CTC

3422 Service garanti
à l'écran

Mme DURAND PIERRETTE
96 RUE DES ADRESSSESSE
69100 VILLEURBANNE

Le 20/04/2021



> AVEC MON ESPACE SANTÉ, VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ

Madame DURAND,

Vous allez bénéficier de Mon espace santé. Ce nouveau service public, numérique et sécurisé, hébergé en France, vous permet d'être acteur au quotidien de votre santé et de celle de vos proches.

Avec Mon espace santé, vous pouvez :

- stocker, classer et décider avec qui vous partagez vos informations de santé ;
- échanger avec les professionnels qui assurent votre suivi médical grâce à une messagerie de santé sécurisée.

Et prochainement,

- suivre vos rendez-vous médicaux grâce à un agenda ;
- découvrir des services numériques utiles pour votre santé disponibles dans Mon espace santé.

Le service Mon espace santé sera créé automatiquement pour PRENOM_TITUL1 NOM_TITUL1 dans un délai de 8 semaines à partir de l'envoi de ce courrier. Avec votre carte Vitale et le code provisoire ci-dessous, en vous connectant à monespace.sante.fr, vous pouvez :

- activer sans attendre le service Mon espace santé ;
- ou vous opposer à sa création.

Vous pourrez à tout moment changer d'avis : clôturer votre espace ou l'activer si vous ne l'avez pas fait.

Code provisoire pour **Pierrette Durand**
123456789ABC

Ce code est valable 8 semaines à partir de la date d'envoi de ce courrier.

Avec toute mon attention,

Votre correspondant Mon espace santé.



Le service Mon espace santé mis en œuvre par l'Assurance Maladie et le Ministère des Solidarités et de la Santé garantit la protection de vos données personnelles conformément au Règlement Général sur la Protection des Données. L'envoi de ce courrier s'inscrit dans le cadre du traitement de données dénommé « Mon espace santé » mis en œuvre conjointement par l'Assurance Maladie et le Ministère des Solidarités et de la Santé.

Pour en savoir plus sur le traitement et vos droits, rendez-vous sur www.monespace.sante.fr/monespace/monespace/monespace.



Bonjour,

Vous allez bénéficier de Mon espace santé. Ce nouveau service public, numérique et sécurisé, hébergé en France, vous permet d'être acteur au quotidien de votre santé et de celle de vos proches.

Dans un délai de $\$(vars[\"eens.DelaOpposition\"])$ semaines à partir de la réception de cet e-mail, le service Mon espace santé sera créé automatiquement pour $\$(vars[\"eens.PrenomFuturTitulaire\"])$ $\$(vars[\"eens.NomFuturTitulaire\"])$.

Avec votre carte Vitale et le code provisoire ci-dessous, vous pouvez :

- activer sans attendre le service Mon espace santé ;
- ou vous opposer à sa création.

Vous pourrez à tout moment changer d'avis : clôturer votre espace ou l'activer si vous ne l'avez pas fait.

Code provisoire pour $\$(vars[\"eens.PrenomFuturTitulaire\"])$
 $\$(vars[\"eens.NomFuturTitulaire\"])$
 $\$(vars[\"eens.CodeEnrolement\"])$

Ce code provisoire est confidentiel et valable $\$(vars[\"eens.DelaOpposition\"])$ semaines à partir de la réception de cet e-mail.

ACTIVER MON ESPACE SANTÉ

Avec Mon espace santé, vous pouvez :

- stocker, classer et décider avec qui vous partagez vos informations de santé ;
- échanger avec les professionnels qui assurent votre suivi médical grâce à une messagerie de santé sécurisée.

Et prochainement,

- suivre vos événements de santé grâce à un agenda personnalisé
- découvrir des services numériques utiles pour votre santé disponibles dans Mon espace santé.

Pour en savoir plus sur le service Mon espace santé, rendez-vous sur le site

$\$(vars[\"eens.URLSite\"])$

Avec toute mon attention,

$\$(vars[\"eens.SignatureCourrier\"])$.

Le service Mon espace santé mis en œuvre par l'Assurance Maladie et le Ministère des Solidarités et de la Santé garantit la protection de vos données personnelles conformément au Règlement Général sur la Protection des Données. L'envoi de cet e-mail s'inscrit dans le cadre du traitement de données dénommé « Mon espace santé » mis en œuvre conjointement par l'Assurance Maladie et le Ministère des Solidarités et de la Santé.

Pour en savoir plus sur le traitement et sur vos droits, rendez-vous sur $\$(vars[\"eens.URLSitePublic\"])$.

Selon que l'adresse e-mail soit connue ou non, un courrier ou un e-mail sera envoyé au futur usager Mon espace santé.

Le courrier et l'email contiennent les mêmes informations :

- Une présentation de Mon espace santé et de ses fonctionnalités
- Le code provisoire nécessaire à l'activation ou l'opposition du service Mon espace santé

Le courrier postal sera accompagné d'un flyer explicatif.

Partez à la conquête
d'un nouvel espace
pour votre santé.



mon
ESPACE
SANTÉ

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

MON DOSSIER MÉDICAL. MON AGENDA.
MA MESSAGERIE. MES SERVICES SANTÉ.

KIT DE COM ASSURES

Affichette

e

L'Assurance Maladie
ameli.fr
santé famille services

Partez à la conquête d'un nouvel espace pour votre santé.

mon ESPACE SANTÉ

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

MON DOSSIER MÉDICAL. MON AGENDA. MA MESSAGERIE. MES SERVICES SANTÉ.

ameli.fr

Flyer 2 volets

mon ESPACE SANTÉ

Le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé

Un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public

3 AVANTAGES QUI VOUS FACILITENT LA VIE

1 STOCKEZ VOS DOCUMENTS DE SANTÉ EN TOUTE SÉCURITÉ
 Vos résultats d'analyses, ordonnances, radios... enregistrez-les simplement dans Mon espace santé. Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.

2 PLUS BESOIN D'EMPORTER VOS DOSSIERS MÉDICAUX CHEZ VOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ
 Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.

3 ÉCHANGEZ DE FAÇON SÉCURISÉE AVEC VOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ
 Via la messagerie sécurisée, vos professionnels de santé peuvent vous contacter et vous envoyer des informations en toute confidentialité.

ET DEMAIN...
 Mon espace santé s'enrichira d'autres fonctionnalités. Par exemple, vous aurez accès à un catalogue de services et d'applications de santé sélectionnés pour leur sérieux et leur utilité. Vous retrouverez aussi un agenda personnalisé pour mieux organiser vos rendez-vous médicaux et bénéficier de rappels pour vos vaccins ou dépistages.

Si vous ne vous y opposez pas, la création de Mon espace santé est automatique. Le service est accessible en quelques clics depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.

POUR VOUS

Dès réception de l'e-mail ou du courrier contenant votre code provisoire, connectez-vous sur monespace.sante.fr pour activer votre profil ou vous opposer à sa création. Le code est valable 6 semaines à partir de la date d'envoi du courrier ou de l'e-mail. Vous bénéficiez alors de tous les services proposés. Si vous avez déjà un Dossier Médical Partagé (DMP), toutes les données qu'il contient sont automatiquement intégrées à votre profil Mon espace santé.

POUR VOTRE ENFANT

Votre enfant, peut lui aussi bénéficier des avantages de Mon espace santé.

Pour activer son profil, il suffit de vous connecter à monespace.sante.fr avec le code provisoire envoyé pour votre enfant, et de vous assurer d'avoir l'accord de l'autre parent. Votre enfant est ainsi rattaché à votre profil et vous pouvez accéder facilement à ses informations de santé.

A venir

- Plateforme de messages
- Guidelines RS
- Vidéo pédagogique
- Article clés en mains
- Stand parapluie et kakémono
- Guidelines goodies

Table ronde et échange autour des préconisations à la généralisation

Créer une dynamique
autour des usages

Protocole à construire
pour accompagner les
services

Ouvrir les accès aux
indicateurs DMP/MSS
aux établissements et
pilotes

Intégrer les demandes
d'évolution (qualifiées /
validées) en mode
« agile »

Doubler la taille de pièce
jointe à 20mo

Communication patient :
Le patient ne sait pas
quand un CR est déposé
par le médecin ou si il doit
le faire lui-même

Mettre en place une
application pour
smartphone faisant le
relai simple de l'OTP

MERCI
