

Programme Ségur Numérique Usage en Etablissements de Santé (SUN-ES)

Volet 2 - Messagerie sécurisée de santé citoyenne

Note d'information

Février 2022

Introduction

Avec le développement des usages du numérique en santé, il est essentiel que l'utilisateur ait la main sur ses données de santé et qu'il puisse les gérer dans un cadre sécurisé. Ce constat a amené à inscrire dans la loi Organisation et transformation du système de santé, la création automatique d'un espace numérique appelé Mon espace santé, sauf opposition de l'utilisateur ou de son représentant légal.

Mon espace santé propose un ensemble de fonctionnalités (dossier médical, messagerie sécurisée, agenda, catalogue d'applications) qui facilite les parcours de l'utilisateur dans ses épisodes de soins, tout au long de sa vie, tout en lui garantissant une protection de ses données de santé à l'état de l'art de la sécurité.

Concrètement, le dossier médical et la messagerie santé de Mon espace santé, au cœur du programme SUN-ES, sont structurés comme suit :

- Un **dossier médical** rassemblant :
 - Le **Dossier Médical Partagé (DMP)** avec reprise de son existant pour les anciens utilisateurs ;
 - Les **mesures de santé**, saisie et récupération des mesures de santé (poids, pression artérielle, glycémie, etc.) issus de services référencés (balance connectée, tensiomètre, lecteur de glycémie, etc.) régis par son consentement ;
 - Le **profil médical** permettant la saisie des informations détaillées liées à ses événements de santé (antécédents médicaux, ...) ;
- Une **messagerie sécurisée de santé citoyenne (MSS-C)** permettant des échanges entre l'utilisateur et les professionnels, Mon espace santé devient opérateur de l'espace de confiance de la MSSanté (le professionnel étant à l'initiative du premier échange).

Le changement de paradigme lié à la création automatique de Mon espace santé pour tous les usagers va permettre d'alimenter et de consulter le dossier médical des patients dans Mon espace santé. Dans les 3 départements pilotes, la création automatique a eu pour effet mécanique de multiplier par 2 le nombre de DMP alimentés et le nombre de documents alimentés dans les DMP en un mois.

Objectif de la messagerie sécurisée de santé citoyenne

L'objectif principal de la messagerie sécurisée de santé citoyenne (MSS-C) est de garantir l'échange sécurisé des informations personnelles entre un professionnel ou établissement de santé et un patient.

La MSS-C permet aux établissements et aux professionnels de santé d'envoyer des informations médicales à leur patient, de façon dématérialisée, dans le respect du secret médical et en évitant les plateformes gratuites dont le modèle économique est basé sur l'exploitation des données qu'elles font transiter.

Aujourd'hui, tous les opérateurs de messagerie sécurisée de santé de l'Espace de confiance MSSanté permettent d'écrire à un patient sur sa messagerie Mon espace santé. Les boîtes de messagerie personnelles, organisationnelles ou applicatives peuvent être utilisées pour écrire à un patient.

Seuls les professionnels et établissements de santé peuvent initier une conversation *via* leur messagerie sécurisée de santé. Lorsque le patient reçoit un message envoyé par un professionnel ou établissement de santé, il reçoit sur son adresse de messagerie personnelle renseignée dans Mon Espace Santé une notification, qui l'invite à aller consulter le message reçu dans sa Messagerie Mon espace santé.

Le patient peut répondre aux messages en adressant des documents demandés par l'établissement comme :

- **le profil médical** renseigné dans Mon espace santé qui contient les données de synthèse de son état de santé ainsi que les données administratives utiles à sa prise en charge (antécédents, traitement en cours, allergies, habitudes de vie, contacts de l'entourage, directives anticipées...);
- **les documents de santé** stockés dans Mon espace santé, enregistrés par le patient ou envoyés par un acteur de santé dans son DMP, envoyés dans un format .pdf via la MSS-C. La MSS-C ne permet pas encore d'envoyer des fichiers CDA au format IHE_XDM côté patient.
- **les documents administratifs** enregistrés dans Mon espace santé (carte de groupe sanguin, carte mutuelle...);
- **tous documents stockés sur l'appareil utilisé par le patient** (dans les formats PDF, JPG, RTF, TIFF et PNG).

Les usages de la messagerie sécurisée de santé citoyenne

L'usage de la MSS-C a pu être testé par les établissements de santé des 3 départements pilotes. En établissement, la MSS-C a été utilisée pour envoyer et recevoir des documents de santé et des documents administratifs en amont de la venue du patient dans l'établissement. Par exemple, elle a été utilisée pour envoyer des convocations en amont de la venue. Ou pour demander au patient d'envoyer des pièces administratives et médicales nécessaires à l'admission.

La MSS-C a aussi été utilisée pour envoyer des documents de santé au patient, notamment les documents produits par des logiciels métiers qui ne sont pas connectés au DPI (comptes rendus d'échographie, rapport de solutions de télésuivi, conseils thérapeutiques). Ainsi le patient peut recevoir ses informations médicales même si le logiciel métier n'alimente pas le DMP.

Le tableau ci-dessous s'attache à énumérer de manière exhaustive les cas d'usages éprouvés en établissement de santé dans le cadre de l'expérimentation *Mon espace santé* menée d'août à

novembre 2021. Les cas d'usages ont pu globalement être scindés en deux parties : en amont de la venue du patient et ou post-venue, que ce soit une consultation ou une hospitalisation.

La "pré-venue" du patient concerne l'étape en amont de la prise en charge du patient, au moment où le patient n'est pas encore arrivé pour sa prise en charge. L'équipe médicale et administrative peut utiliser la MSS-C afin de préparer au mieux la prise en charge du patient.

Quant à la "post-venue", elle se caractérise par l'étape qui suit la fin de la sortie d'hospitalisation par l'établissement du patient. L'équipe médicale et administrative peut utiliser MSS-C afin de suivre l'état du patient ou lui adresser des comptes rendus ou préconisations, et ainsi faciliter son rétablissement à domicile.

Parmi tous ces cas d'usages, il a été remonté par les acteurs régionaux que les trois plus aisés à mettre en place par un établissement de santé sont :

- Envoi de consignes de préparation (pré-venue) ;
- Envoi du planning au patient dans le cadre d'une venue récurrente (pré-venue) ;
- et l'envoi d'ordonnance (pré et post-venue).

Pré-venue	Post-venue
<p>Echange unitaire entre le professionnel de santé et le patient <i>Le professionnel de santé peut contacter le patient afin de lui fournir une information ou lui demander. Suite à ce premier mail, le patient peut lui répondre.</i></p>	
<p>Envoi d'ordonnance <i>Avant la venue : L'envoi d'ordonnance se fait pour des tests PCR. Après la venue : L'envoi d'ordonnance se fait actuellement lorsqu'il y a une modification d'un traitement ou après une sortie d'hospitalisation.</i></p>	
<p>Envoi d'un message d'accueil et de bonnes pratiques <i>Le professionnel de santé devant initier le premier échange, un mail est envoyé afin d'ouvrir le canal de communication. De cette manière, le patient peut renvoyer des informations ou des documents. Ce mail peut également permettre de fournir des informations pratiques (adresse de l'hôpital, documents à apporter, être accompagné ou non pour le retour, etc.)</i></p>	<p>Envoi de questionnaire de satisfaction ou envoi de mail afin de demander le renvoi du questionnaire par voie postale/mail <i>Les équipes administratives peuvent dématérialiser l'envoi au format papier du questionnaire de satisfaction. Dans le cas où l'établissement de santé maintient le retour au domicile du patient avec un questionnaire à renvoyer plus tard, un rappel peut être adressé afin que le patient renvoie par mail ou par voie postale le questionnaire de satisfaction.</i></p>
<p>Envoi d'une convocation de rendez-vous, d'un planning ou d'un rappel de rendez-vous <i>Le personnel administratif envoie un mail afin de fixer un rendez-vous au patient ou encore faire un ou plusieurs rappels (ex : J-7 puis J-1). Dans le cadre de rééducation ou de parcours de cancérologie, des venues fréquentes sont nécessaires et ainsi, un planning de suivi est envoyé au patient.</i></p>	<p>Envoi de documents thérapeutiques <i>Suite à une consultation ou une hospitalisation, l'équipe médicale ou administrative envoie des documents thérapeutiques comportant des recommandations pour améliorer l'état du patient.</i></p>

<p>Envoi du profil médical de Mon espace santé <i>L'utilisateur remplit son profil médical (mesures, antécédents médicaux et familiaux, contact en cas d'urgence, etc.) et le partage par mail à son professionnel de santé. Ce profil médical est envoyé en PDF directement grâce à un bouton présent dans le corps du mail.</i></p>	<p>Envoi de LDL, CR-BIO, CR radiologie, images, etc. <i>Suite à une consultation ou une hospitalisation, l'équipe médicale comme administrative envoie des comptes rendus -selon la spécialité - aux patients.</i></p>
<p>Envoi d'un mail pour demande d'informations médicales <i>Un mail est initié par les équipes médicales ou administratives afin de demander des compléments avant la venue du patient.</i></p>	
<p>Envoi d'un mail avec consignes de préparation avant consultation ou hospitalisation <i>Les équipes administratives envoient des consignes de préparation avant une consultation ou une hospitalisation afin d'améliorer la prise en charge du patient.</i></p>	
<p>Envoi d'un mail pour demander le renvoi de documents nécessaires à l'analyse du dossier avant la venue <i>Les équipes administratives ou médicales initient un mail afin de demander le renvoi de certains documents. Dans le cadre de chimiothérapie, le bilan sanguin est souhaité avant de préparer ou non la séance et les produits.</i></p>	

Boîtes de messagerie nominative, organisationnelle, ou applicative

Les messages doivent être envoyés d'une boîte de messagerie MSSanté nominative, organisationnelle (structure entière ou par service par exemple) ou applicative. Le choix de disposer d'une boîte de messagerie organisationnelle et/ou applicative doit être étudié par l'établissement au regard de son organisation cible et de ses capacités techniques.

- La boîte de messagerie organisationnelle est une boîte pouvant être consultée par plusieurs personnes (service d'un CH par exemple), elle est ouverte sous la responsabilité d'un professionnel habilité et de la structure (modalités d'identification : Identifiant de la structure (FINESS/SIRET/SIREN) /Nom d'un professionnel habilité). Celle-ci est à privilégier, notamment, dans les organisations qui centralisent les actions de pilotage de la venue du patient (direction clientèle, direction gestion du patient, direction parcours usagers...), et qui nécessitent l'implication de plusieurs collaborateurs.
- La boîte de messagerie applicative est une boîte destinée aux envois automatiques. Elle est par exemple couplée au Dossier Patient Informatisé (DPI) de l'établissement (mêmes modalités d'identification que pour la boîte de messagerie organisationnelle). Cette boîte de messagerie est à privilégier dans tous les envois automatiques et pré-paramétrés au sein du système d'information hospitalier (lettre de liaison, CRO, CR de biologie, CR de biologie, CR d'imagerie, ...).

S'adresser au patient dans le cadre de la pré-venue'

Le message de "pré-venue" peut être paramétré par service afin de prendre contact avec le patient avant sa venue, notamment afin d'indiquer les documents de santé d'intérêt à envoyer (ex: comptes rendus de biologie réalisés depuis moins d'un an).

Pour l'envoi des messages et/ou documents pour préparer la venue du patient, l'établissement a le choix entre plusieurs possibilités qui vont se faire au travers du logiciel qui permet l'envoi par MSSanté. En fonction des logiciels qui gèrent les venues et des possibilités de paramétrage, le flux peut être automatisé.

Dans un premier temps, en attendant le déploiement des versions logicielles Ségur, une boîte de messagerie organisationnelle (mode manuel) est recommandée pour être utilisée et gérée par le personnel administratif et/ou paramédical et autre centre de gestion du patient. La finalité sera l'envoi systématique et automatique d'un email *via* MSSanté vers la messagerie citoyenne pour préparer la venue du patient (convocation et/ou consignes).

Un modèle de message est fourni en **partie annexe**, en fin de ce document.

"Aspects techniques" de la messagerie sécurisée de santé citoyenne

L'adresse de messagerie MSS-C d'un patient est construite sur la base de son INS : <matriculeINS>@patient.mssanté.fr. L'INS qualifiée peut être récupérée automatiquement pour générer l'adresse MSS-C d'un patient, pour un patient déjà connu ou après l'admission administrative et la vérification de l'identité d'un nouveau patient.

Pour tester les échanges avec la MSS-C :

A compter de l'ouverture du service Mon espace santé, tout professionnel disposant d'une boîte de messagerie MSSanté, ou tout opérateur disposant d'une boîte de messagerie e test, pourra faire le test suivant :

1. Rédiger un courrier dont l'objet et le corps du message contiennent le mot clef 'TEST'
2. Envoyer le courriel depuis une boîte de messagerie MSSante à 'reponse.automatique-test@patient.mssante.fr',
3. Consulter la boîte de messagerie MSSanté utilisée pour l'émission, elle doit contenir en retour un message prédéfini émis par la boîte de messagerie 'reponse.automatique-test@patient.mssante.fr' de Mon espace santé accusant réception du message.

A retrouver dans le Référentiel socle MSSanté #2 Clients de Messageries Sécurisées de Santé : <https://esante.gouv.fr/mssante-clients-de-messageries-securisees-de-sante>

Pour encourager l'usage de la MSS-C dès son lancement, en parallèle du déploiement de l'INS dans les logiciels de santé, **une dérogation permet l'usage d'une INS non qualifiée dans le cadre de la MSS-C jusqu'à fin 2022**. C'est-à-dire que l'INS du patient peut être récupérée auprès du TLS INSi et utilisée dans le cadre de la MSS-C avant sa qualification. De même, l'adresse MSS-C peut être saisie manuellement par le secrétariat.

Un professionnel ou un établissement de santé peut **mettre fin à une correspondance ouverte** avec un patient via MSS-C. Pour cela, il suffit d'indiquer le mot "FIN" dans l'objet du message. Du côté du patient, dans sa MSS-C, cela affiche un bandeau d'information indiquant qu'il ne peut pas répondre au message car le professionnel ou l'établissement a mis fin aux échanges. La possibilité de répondre à tous les messages préalablement envoyés par le professionnel ou l'établissement est désactivée.

Mécanismes de renvoi automatique de messages

Mon espace santé propose des mécanismes de renvoi automatique de messages sur plusieurs cas fonctionnels.

1. **Messagerie fermée** : un professionnel envoie un message à un usager qui a volontairement fermé son espace santé.
2. **Patient non trouvé** : un professionnel envoie un message à un patient dont l'espace santé n'existe pas, pour une des raisons suivantes :
 - l'espace santé n'a pas encore été créé,
 - l'usager s'est opposé à la création de son espace santé,
 - le professionnel a fait une erreur sur l'INS lors de la saisie de l'adresse de l'usager.
3. **Taille maximale dépassée** : un professionnel envoie un message qui dépasse la taille limite totale de 25Mo.
4. **Accusé de lecture** : Un professionnel a demandé, lors de l'envoi d'un message à un usager via un MDN (Message Disposition Notification), de recevoir un accusé l'informant que le message a été ouvert. Mon espace santé envoie l'accusé de lecture dès que le patient a sélectionné le message pour l'afficher. Le patient ne peut pas s'opposer à l'envoi de l'accusé de lecture.

Il est possible de les retrouver dans la note technique rédigée par la CNAM à destination des éditeurs, disponible en ligne.

[ELEMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES EDITEURS DE SOLUTION MSSANTE POUR LES PROFESSIONNELS](#)

Recevoir les messages des patients

Une boîte de messagerie organisationnelle de retour doit être prévue, avec un traitement manuel ou automatisé des réponses, permettant notamment l'ajout automatique des documents dans le dossier du patient concerné, dans les logiciels pertinent (ex: DPI pour les documents de santé, gestion administrative des malades pour les documents administratifs, etc.).

Les exigences dans le Dossier de Spécifications de Référencement (DSR) du Dossier Patient Informatisé (DPI) du couloir Hôpital du Ségur numérique précise que "le système doit permettre le paramétrage de l'adresse retour, généralement une boîte organisationnelle à dissocier de la boîte applicative de laquelle sera effectué l'envoi" et que "toute réponse à un courriel produit par un client de messageries MSSanté du système doit renseigner les entêtes « Message-ID », « in-Reply-To » et « Références » conformément à la RFC 5322 et conformément au référentiel socle MSSanté #2 (Clients de Messageries Sécurisées de Santé).

Lorsque le patient reçoit un mail d'un professionnel de santé, le nom du professionnel est déduit des informations présentes dans le message. L'affichage sera : nom de l'expéditeur en toutes lettres positionnées avant l'adresse de messagerie dans le champ « From: » du courriel, ou à défaut début de l'adresse de l'expéditeur

A l'inverse, lorsque le professionnel de santé reçoit un message envoyé par le patient, le champ "From:" d'un message envoyé par un usager contient, en plus de son adresse de messagerie, ses prénom et nom connus dans Mon espace santé.

Des exemples de visualisation d'affichage sont disponibles [en ligne](#) dans la note rédigée par la CNAM sur les fonctionnalités techniques de Mon espace santé.

ANNEXE : Modèle de mail type pour la venue du patient

Contexte du modèle de mail de préadmission

Ce modèle concerne les patients en préadmission hospitalisation, ambulatoire, consultation externe.

Ce modèle peut être intégré et personnalisé par les ES dans leur logiciel (GAM-DPI-Portail Patient) de gestion du flux des venues des patients programmés (préadmissions hospitalisation, ambulatoire ou consultation externe).

L'idée est d'avoir un modèle généré automatiquement et envoyé vers la messagerie santé de Mon espace santé (usagers) afin d'anticiper la récupération des documents nécessaires (administratifs et/ou profil médical de Mon espace santé, lors de la venue du patient et de donner des recommandations suivant les organisations des parcours patients au sein des ES.

A noter que le contenu du message évoluera si l'ES est équipé d'un portail patient référencé au catalogue d'applications de Mon espace santé. Ce descriptif sera complété ultérieurement.

Préconisation d'organisation : le service responsable des admissions (direction clientèle, cellule de régulation...) doit être équipé d'une BAL applicative ou organisationnelle MSSanté pour l'envoi des messages. Le choix sera à déterminer par l'ES suivant les organisations souhaitées.

Mail standard proposé

Bonjour *Civilité Nom d'usage (Nom de naissance si différent)*,

Nous vous contactons en vue de votre venue le date à heure dans le service XXX de l'établissement XXX (adresse) pour votre rendez-vous concernant XXX avec le *Civilité Nom du professionnel*.

Afin de préparer votre venue, nous vous invitons à vous rendre dans les autres rubriques de votre profil Mon espace santé pour :

- à y remplir votre profil médical (poids, taille, allergies, antécédents, etc.) si ça n'était pas encore fait ;
- à y télécharger d'éventuels documents pertinents qui n'y figurent pas encore sur votre santé ;
- et à nous renvoyer, en retour de ce message, la synthèse de votre profil médical et tout autre document pertinent pour votre prochaine venue, notamment [(à titre d'exemple) vos derniers comptes-rendus de biologie datant de moins de 2 ans].

Par ailleurs, pour finaliser votre préadmission administrative, nous vous remercions de nous adresser, en retour de ce message, les pièces administratives suivantes :

- Photo de votre pièce d'identité et en cours de validité : carte d'identité ou passeport ou titre de séjour
- Photo de votre carte vitale ou attestation d'ouverture de droits
- Carte d'adhérent l'attestation d'adhésion à une complémentaire santé ou l'attestation CMU
- Courrier du médecin traitant.

[Au choix de l'ES, si vous disposez d'un portail patient]

Par ailleurs, nous vous invitons à vous connecter sur notre portail patient XXX, où vous pourrez XXX.

[Consignes particulières : à personnaliser]

Par ailleurs, pour le bon déroulé de vos examens, merci de bien vouloir apporter les éléments suivants :

- Votre matériel d'auto-contrôle glycémique
- La totalité de vos urines (de 19h la veille à 7h le jour de l'examen)

Le jour de votre venue, nous vous prions de bien vouloir vous présenter :

- À jeun
- Sans bijou, afin de faciliter la réalisation des examens radiologiques

À l'issue de votre venue, les documents récapitulatifs (lettre de liaison, compte-rendu opératoire, compte-rendu de consultation, etc.) ainsi qu'un questionnaire de satisfaction vous seront envoyés dans votre espace santé, afin que vous puissiez en prendre connaissance et garder l'historique de votre santé. Cela permettra aussi à d'autres professionnels qui vous prennent en charge d'en avoir connaissance pour améliorer votre suivi.

Pour toute question sur l'utilisation de Mon espace santé, vous pouvez consulter le site Internet monespacesante.fr ou appeler le 3422.

[Au choix de l'ES, en fonction des pratiques d'accusé de réception]

Un courriel de confirmation vous sera adressé lorsque votre demande aura été traitée par nos services.

[Signature]

Nom de l'établissement
Coordonnées de la structure