



FAQ PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Septembre 2022

MON ESPACE SANTÉ : INFORMATIONS GÉNÉRALES

1) À quoi sert Mon espace santé et quelles informations donner aux usagers ?

Mon espace santé permet à l'utilisateur de stocker en un seul et même endroit ses documents de santé, en toute sécurité. Les professionnels de santé choisis par le patient ont également accès aux informations de santé qui le concernent et peuvent échanger avec le patient via une messagerie sécurisée.

Si votre patient s'interroge sur ce dispositif, vous pouvez l'orienter vers deux supports d'aide : la rubrique *Questions fréquentes* de www.monespacesante.fr ou le numéro de téléphone 3422, ligne dédiée aux usagers.

2) Quelle est la différence entre le DMP et Mon espace santé ?

Le DMP ([dossier médical partagé](#)) est à présent intégré à Mon espace santé. Vous continuez donc à alimenter et consulter le DMP via vos outils habituels. En revanche, l'utilisateur n'a plus accès au site dmp.fr. S'il disposait d'un DMP, ses données de santé passeront automatiquement sur mon profil Mon espace santé.

3) Concrètement et en pratique, qu'est-ce que cela change ?

Vous continuez à utiliser vos outils habituels pour accéder au DMP et à votre Messagerie sécurisée de santé (MSSanté).

A noter que le [Ségur du numérique](#) finance la mise à jour de votre logiciel de cabinet vers des versions compatibles avec Mon espace santé et l'ensemble des services socles du numérique en santé.

Rapprochez-vous de votre éditeur, vous avez jusqu'au 30/11/2022 pour passer commande !

4) Que me permet de faire un logiciel de cabinet (LGC) homologué Ségur ?

Un logiciel homologué Ségur dispose d'une ergonomie simplifiée pour utiliser la MSSanté et pour alimenter le DMP de vos patients, en toute sécurité. En effet, grâce à l'[identité nationale de santé](#) (INS), un rapprochement automatique se fait entre les documents de santé et le dossier patient. Un accès au dispositif [Pro santé connect](#) vous permet de vous connecter en toute simplicité. Il permettra également d'utiliser la [e-prescription](#) unifiée et l'application carte vitale, qui sont actuellement en cours de développement par l'Assurance maladie.

Consultation et dépôt de documents sur le profil Mon espace santé d'un patient

5) Quels professionnels de santé peuvent consulter les documents sur un profil Mon espace santé ?

Les droits d'accès des différents professionnels de santé sont établis selon une matrice d'habilitation liée à leur profession ou à leur spécialité. Cette matrice définit avec précision le type de documents auquel chaque professionnel peut accéder. Par exemple, un pédicure podologue ne pourra pas accéder à un compte-rendu d'hospitalisation de son patient. Consultez cette matrice à l'adresse suivante : <http://www.dmp.fr/matrice-habilitation>.

6) Quels professionnels de santé peuvent alimenter un dossier médical partagé ?

Tous les professionnels de santé, quel que soit leur mode et leur lieu d'exercice, doivent alimenter le dossier médical partagé présent dans le profil Mon espace santé de leur patient, à l'occasion de chaque acte ou de chaque consultation (cf. article L 1111-15 du code de santé publique). Grâce à votre logiciel mis à jour et homologué SEGUR, vos dépôts et transferts de documents seront rapides et facilités. Exemple de documents : compte-rendu des examens de biologie médicale, prescription de produits de santé, compte-rendu obligatoire, etc.

Règles d'accès aux données de santé sur Mon espace santé

7) Puis-je distinguer les éléments déposés par un professionnel de santé de ceux ajoutés par le patient ?

Les documents déposés par les professionnels sont classés automatiquement en fonction de leur catégorie dans les « Documents de santé » et « Profil médical » du profil Mon espace santé de l'utilisateur. Tout document déposé par l'utilisateur sur son compte personnel est dans la rubrique « Espace personnel » du DMP.

8) Puis-je masquer ponctuellement un document pour mon patient avant une consultation ?

Vous pouvez masquer tout document dont vous êtes l'auteur, notamment dans l'attente d'une consultation d'annonce de diagnostic ou à la demande de votre patient.

Vous pouvez également rendre invisible un document (prescription de contraception, IVGM) au représentant légal de votre patient mineur (pour tout usager avant 18 ans et sans autre limite d'âge).

9) Mon patient peut-il me masquer des éléments ou me bloquer l'accès ?

Le patient peut :

- masquer un document à l'ensemble des professionnels de santé consultant son profil (sauf aux professionnels administrateurs désignés par l'utilisateur – cf. question 10),
- bloquer l'accès à l'ensemble des données présentes sur son profil à un professionnel de santé désigné.

Situations particulières

10) Quels sont les droits du professionnel de santé administrateur ?

Le professionnel de santé administrateur dispose de tous les droits d'accès dus à sa profession. De plus, il peut :

- masquer des documents à la demande du patient, même si le professionnel de santé n'en est pas l'auteur,
- consulter l'historique de tous les accès au profil de son patient,
- accéder aux documents que son patient a choisi de masquer aux autres professionnels.

A la demande de son patient, il peut bloquer l'accès de son profil Mon espace de santé à un autre professionnel de santé. Cette demande est tracée dans l'historique et visible par le patient.

11) En cas d'urgence, quels accès et dans quelles conditions ?

Deux accès sont possibles, sous réserve que l'utilisateur ait accepté l'accès à ses données pour **les situations d'urgence** :

- accès par le médecin régulateur du SAMU : celui-ci peut accéder aux documents d'un patient pour lequel il reçoit un appel. Il n'a pas à justifier de son motif d'accès.
- accès par les autres professionnels de santé : tout professionnel de santé peut consulter les documents d'un patient dont l'état comporte un risque immédiat pour sa santé. Dans ce cas, le professionnel doit justifier de cet accès.

Le patient peut paramétrer ces accès à tout moment, depuis son profil Mon espace santé.

MON ESPACE SANTÉ ET LA MESSAGERIE DE SANTÉ

Grâce à Mon espace santé, professionnels et patients peuvent à présent échanger des messages et documents via la messagerie sécurisée et ce, de manière confidentielle et protégée.

- pour les professionnels : on parle de **messagerie sécurisée de santé professionnelle** (ex. [Mon SISRA](#))
- pour les usagers ou patients : il s'agit d'un compte de messagerie accessible depuis le site ou l'application Mon espace santé. Dans ce cas, on parle de **messagerie sécurisée de santé citoyenne**.

Mode d'emploi pour envoyer un message à votre patient

1) Comment adresser un message sur la messagerie sécurisée de mon patient ?

Pour tout envoi sécurisé à un patient, vous utilisez votre propre messagerie sécurisée de santé (MSSanté), en précisant « patient » au lieu de « professionnels » comme destinataire.

Il n'existe pas d'annuaire d'usagers, **vous devez préciser l'identité exacte de votre patient**. Tout usager dispose, grâce à son profil Mon espace santé, d'une adresse de messagerie unique et personnelle. Elle lui a été affectée dès la création automatique de son compte. Elle est créée sur la base de son Identifiant national de santé (INS) : ins@patient.mssante.fr.

2) Comment retrouver l'INS du patient ?

Vous pouvez retrouver l'INS de votre patient à trois emplacements : dans le dossier patient de votre logiciel métier, dans la synthèse du profil médical ou, si votre logiciel le permet, en faisant appel au [téléservice INSi](#).

L'utilisateur peut aussi vous le communiquer : il peut retrouver son adresse mail sur la page de messagerie de son profil Mon espace santé. Pour en savoir plus sur l'INS : <https://esante.gouv.fr/produits-services/referentiel-ins>

3) Cela change-t-il mes habitudes pour échanger avec d'autres professionnels ?

Votre outil ne change pas. Vous continuez à utiliser votre MSSanté habituelle, tant pour échanger avec vos confrères qu'avec vos patients. Si vous ne disposez pas encore de messagerie sécurisée, renseignez-vous sur [MONSISRA](#).

Règles des échanges sur la messagerie sécurisée de santé

4) Mon patient peut-il me contacter directement ?

Non ! **Seul le professionnel de santé peut initier une conversation avec un usager.**

Un patient ne pourra pas vous contacter si vous ne lui avez pas écrit au préalable.

5) Comment savoir si mon patient a bien reçu mon message ?

Une fonctionnalité d'accusé réception de message est possible selon les messageries. Si toutefois le compte de votre patient est déclaré fermé, c'est qu'il s'est opposé à son utilisation : vous serez alors averti par un message d'erreur.

6) Comment clôturer les échanges avec un patient ?

Lorsque vous souhaitez mettre fin à la conversation ou retirer la possibilité à un patient de vous envoyer des messages, vous devez lui envoyer **un message contenant dans l'objet le mot [FIN] entre crochets et en majuscules.**

Votre patient sera alors averti de la fin de la conversation par un message spécifique qui clôturera les échanges. Toute nouvelle discussion sur ce sujet se fera à l'initiative du professionnel.

7) Quelles sont les conséquences si je ne réponds pas à un message d'un patient ?

L'absence de réponse du professionnel de santé à un message de son patient sur sa messagerie sécurisée de santé, n'entraîne aucune responsabilité juridique. La messagerie ne doit pas remplacer une consultation. En cas d'urgence médicale, il convient de privilégier le contact direct.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR MON ESPACE SANTE :

- site Internet du GCS SARA : <https://www.sante-ara.fr/>

- site Internet de l'ARS : <https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/mon-espace-sante-1>

- informations sur les engagements du SEGUR pour les professionnels : <https://esante.gouv.fr/segur/medecin-de-ville>