



FAQ USAGERS ET PATIENTS

Septembre 2022

Mon espace santé : informations générales

1) Mon espace santé, qu'est-ce que c'est ?

Mon espace santé est un service numérique gratuit, mis à disposition de tous les usagers du système de santé par l'Assurance maladie. Il permet à chacun de stocker et partager ses documents et données de santé avec les professionnels de santé de son choix et ce, en toute sécurité. Cet espace personnel sera complété prochainement par une fonction d'agenda et un catalogue d'applications santé certifiées par l'Etat.

2) Quelle est la différence entre l'activation et la création de Mon espace santé ?

La **création** de Mon espace santé est automatique, sauf opposition. Mon espace santé comprend l'ouverture de votre dossier médical partagé (DMP) et de votre messagerie sécurisée personnelle. Cette messagerie permet aux professionnels de santé de vous transmettre des documents de santé (ordonnance, compte-rendu, etc.) et de vous envoyer des messages en toute confidentialité.

L'**activation** de Mon espace santé, à votre initiative, vous permet d'accéder à ces données et surtout d'enregistrer dans cet espace toute information que vous jugez importante pour le suivi de votre santé : documents, allergies, traitements, antécédents médicaux, etc.

3) Comment accéder à mon profil Mon espace santé ?

Pour accéder à votre profil Mon espace santé, vous pouvez vous connecter :

- via le site www.monespacesante.fr depuis un navigateur Web
- depuis l'application mobile Mon espace santé, téléchargeable sur les stores Android et Apple.

Lors de votre première connexion, vous devrez activer votre profil à l'aide de votre carte vitale. Pour toute question, consultez la rubrique *Questions fréquentes* du site www.monespacesante.fr ou le support téléphonique dédié : 3422.

Mon espace santé et mes données médicales

4) Quels sont les éléments dont je disposerai dans Mon espace santé ?

Mon espace santé vous permet de :

- renseigner votre **profil médical** : maladies, traitements, antécédents médicaux, etc.
- **stocker vos documents de santé** : résultats d'examens, comptes-rendus d'hospitalisation, etc.
- partager ces documents avec des professionnels de santé.

Votre **dossier médical** peut être alimenté directement par les professionnels qui vous suivent. Vous pouvez également y ajouter vous-mêmes les documents que vous jugez importants.

5) Qu'est-ce que le profil médical et à quoi sert-il ?

Le profil médical est une rubrique déclarative pour décrire votre état de santé. Vous y renseignez les mesures suivantes : taille, poids, habitudes de vie, allergies, antécédents familiaux, etc.

Une fois la rubrique complète, il est important de terminer en éditant le Volet Synthèse Médicale (VSM). Il s'agit d'un document complet récapitulatif, accessible si nécessaire lors de votre parcours de soin. Vous pouvez le partager via votre messagerie de santé avec les professionnels de santé et établissements de santé qui vous prennent en charge. (cf. question 11)

6) Les données du profil médical sont-elles opposables aux professionnels de santé ?

Non, ces informations ne font pas foi médicalement car elles sont déclaratives. Ces données sont considérées comme étant des informations générales qui peuvent aiguiller le professionnel de santé lors de votre prise en charge.

Sécurité et confidentialité de mes données de santé

7) Qu'en est-il de la sécurité et de l'hébergement de mes données ?

Les données personnelles de santé contenues dans Mon espace santé sont hébergées en **France** sur des serveurs répondant aux plus hautes normes de sécurité, notamment la certification HDS (hébergeur des données de santé). **Leur confidentialité et leur sécurité sont garanties** par le ministère de la Santé et de la Prévention et par l'Assurance maladie, avec un accompagnement de l'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information (ANSSI). Le traitement de ces données est soumis aux standards RGPD et fait l'objet d'une **surveillance de la CNIL**.

8) Qui peut accéder à mes données de santé ? Dois-je donner mon consentement ?

Tout professionnel de santé doit avoir obtenu votre consentement (a minima oral) pour se connecter à votre dossier médical dans Mon espace santé. La seule exception est l'accès par le médecin régulateur du SAMU en cas d'urgence **si - et seulement si - vous y avez consenti** lors de l'activation de votre profil.

Ainsi, seul l'utilisateur lui-même et les professionnels de santé qui l'accompagne peuvent accéder aux données de Mon espace santé.

L'Etat, les assureurs et les mutuelles n'ont pas accès à ces données. L'Assurance maladie et le médecin du travail peuvent vous envoyer des documents mais n'ont aucun droit pour consulter votre profil.

L'ensemble des accès et actions sur votre compte sont tracés (même ceux en cas d'urgence). Dans votre historique du compte, vous pouvez consulter à tout moment qui a accédé à votre profil et qui a ajouté ou supprimé des documents.

9) Puis-je masquer un document uniquement à un professionnel de santé ?

Vous ne pouvez pas masquer UN document à UN professionnel de santé. En revanche, il vous est possible de :

- masquer un document à l'ensemble des professionnels de santé consultant votre profil (sauf aux professionnels de santé administrateurs que vous aurez éventuellement désignés) ;
- bloquer l'accès à l'ensemble de votre profil à un professionnel de santé désigné.

Par ailleurs, vous pouvez demander à votre médecin de rendre invisible un document dont il est l'auteur (exemple : prescription de contraception ou IVGM, non visible du représentant légal d'un patient mineur). Il est libre de décider de masquer ou non ce document. Le droit à l'oubli pour certaines pathologies est à l'étude sur un plan éthique et juridique.

10) Puis-je supprimer un document ?

Dans le dossier médical, un document peut être supprimé uniquement par l'utilisateur qui l'a publié. Vous ne pouvez donc supprimer que les documents que vous avez vous-même déposés.

Ma messagerie de santé sécurisée

11) A quoi sert la messagerie sécurisée Mon espace santé ?

C'est un outil d'échange sécurisé personnel. Il vous permet de recevoir et d'échanger des informations de santé en toute sécurité avec des professionnels et établissements de santé. Cette messagerie est directement intégrée dans votre profil Mon espace santé. Lorsqu'un professionnel de santé vous envoie un message, vous recevez une notification sur le numéro de téléphone ou mail que vous avez renseigné lors de l'activation de votre profil.

12) Puis-je contacter directement un professionnel de santé avec cette messagerie ?

Vous ne pouvez pas échanger avec les professionnels de santé sans leur accord préalable. Seul le professionnel de santé initie le premier échange avec son patient. **En aucun cas ces échanges ne peuvent se substituer à une consultation.** Tout professionnel de santé se doit d'apprécier l'opportunité de vous contacter en fonction de votre situation et de mettre fin aux échanges quand il l'estime opportun. **Cette messagerie de santé n'a pas vocation à être utilisée pour les prises de rendez-vous, situations particulières ou urgences.**

Situations particulières

13) N'utilisant pas ou peu internet, quel intérêt pour moi d'avoir un profil ?

Mon espace santé a pour objectif de rendre les usagers acteurs de leur santé, en disposant de leurs données de santé dans un seul et même espace. Ce carnet de santé numérique facilitera également votre suivi médical et prise en charge par les professionnels de santé. Le profil Mon espace santé est directement alimenté par vos professionnels de santé sans que vous ayez nécessairement besoin de vous y connecter.

Si vous oubliez vos documents lors de vos rendez-vous médicaux, ou en cas d'urgence, le professionnel de santé qui vous suit pourra accéder aux informations concernant votre état de santé en se connectant à Mon espace santé. (cf. question 8)

14) J'ai refusé la création de mon compte. Quelles conséquences sur mon parcours de soins ?

Il n'y aura aucune conséquence sur votre parcours de soins si vous vous êtes opposés à la création de votre profil Mon espace santé, ou si vous décidez de le supprimer ultérieurement. Il s'agit d'un service public gratuit sans obligation d'adhésion. A tout moment, en appelant le 3422, vous pouvez rétablir l'activation de votre compte Mon espace santé.

15) Puis-je accéder à l'espace personnel de mes enfants ? Et si je suis divorcé ?

Chaque représentant légal dispose de son compte d'accès à son propre profil Mon espace santé et à ceux de ses enfants. Tous les comptes sont accessibles, dès lors que le compte du représentant légal est activé.

Le représentant légal connu de l'Assurance maladie a directement accès au profil de l'enfant, par délégation. Il peut inviter l'autre représentant légal pour que ce dernier dispose d'une délégation équivalente. Quand les représentants légaux se connectent au profil de l'enfant, leurs actions respectives sont tracées distinctement.

En cas de désaccord entre parents, sur présentation de justificatifs attestant de sa qualité de représentant légal, le 2nd parent peut se voir créer cette délégation d'accès par le service support de Mon espace santé.

16) Puis-je accéder aux profils de mes parents si je suis l'aidant de confiance ?

Chaque usager peut désigner dans son profil médical une personne de confiance (descendance ou de son entourage) pour qu'elle l'accompagne dans son parcours de soin et dans l'utilisation de son profil Mon espace santé. En cas de difficulté, un professionnel de santé administrateur peut également être aidant de confiance : il dispose des droits d'accès liés à sa profession. Prochainement, l'application sera compatible aux services France Connect, facilitant ainsi l'aide d'une tierce personne dans un mandat juridique (Aidant Connect). L'ajout d'une personne à prévenir en cas d'urgence peut aussi être mentionnée avec les coordonnées, dans le profil du compte du patient.

17) Comment désigner un professionnel de santé administrateur ?

Pour attribuer le statut d'administrateur à l'un de vos professionnels de santé, celui-ci doit avoir déjà accédé une première fois à votre profil - après avoir recueilli votre consentement. Si c'est le cas : connectez-vous à Mon espace santé, allez dans *Paramètres de profil > Confidentialité > Accès des professionnels de santé*.

Dans cette rubrique, vous trouverez la liste de l'ensemble des professionnels de santé à qui vous avez donné l'accès à votre profil. Dans cette liste, vous pourrez attribuer le statut d'administrateur à l'un ou plusieurs professionnels de santé - dans la limite de 7. En plus d'accéder aux mêmes rubriques que les autres professionnels autorisés, un professionnel de santé administrateur peut :

- voir les documents que vous avez masqués,
- bloquer les accès d'un professionnel de santé,
- désigner d'autres professionnels de santé comme administrateur.

18) Je ne sais pas me servir d'un ordinateur, comment être aidé pour utiliser Mon espace santé ?

Des conseillers numériques, présents au sein des Maisons France Services sont à votre disposition pour vous aider à accéder aux différents services numérique de l'Etat, dont Mon espace santé. Pour trouver une Maison France Services, consultez la page : <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services> ou rapprochez-vous de votre mairie.



Une question ? Une difficulté ?

Consultez la rubrique
« Besoin d'aide »
sur **monespacesante.fr**
ou appelez le **3422**.

