



Présentation générale

Mon espace santé

Sommaire



1. Contexte du projet
2. Accès aux données
3. Fonctionnalités
4. Usages attendus
5. Outils et dispositifs d'aide



MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

*Liberté
Égalité
Fraternité*



1. Contexte du projet

1. Contexte du projet

Généralités **Mon espace santé**

Afin de déployer **Mon espace santé** auprès des usagers, nous avons besoin :

D'un produit ergonomique et universel (opt-out) :



- Mon espace santé est accessible en se rendant sur le site monespacesante.fr depuis un navigateur web. Le site a été conçu dans une logique responsive pour permettre d'être consulté dans les meilleures conditions indifféremment du terminal utilisé, que ce soit depuis un ordinateur, un mobile ou une tablette.
- A compter du deuxième trimestre 2022, il sera également possible d'y accéder via une application mobile, disponible en téléchargement sur les stores Android (Google play store) et Apple (App store).

▶ Développement par l'AM, à partir du DMP



De logiciels métiers compatibles pour les professionnels et établissements de santé

▶ Ségur du numérique



De leviers pour inciter les professionnels et établissements de santé :

- À alimenter Mon espace santé
- À utiliser la **MSSanté pour les échanges entre professionnels et avec les patients**

▶ Conventions et IFAQ
Notamment l'avenant 9 à la convention médicale

La priorité est mise sur les acteurs suivants au regard des travaux des TASK FORCE SEGUR : médecins, radiologues, biologistes, pharmaciens, établissements de santé

1. Présentation projet

Développement de Mon espace santé

- **Documents de santé (« coffre-fort ») :** Consultation et alimentation des **documents** par l'utilisateur et ses PS (VSM, ordonnances, CR d'hospitalisation, résultats biologiques...). Cette brique s'appuie sur l'actuel **DMP** dont l'historique est repris pour les anciens utilisateurs. Consultable par les PS selon les autorisations habituelles. **Volet médical de synthèse** établi par le médecin traitant, à terme en données structurées.
- **Profil médical :** Alimentation par l'utilisateur de ses antécédents médicaux, vaccinations, allergies, mesures de santé. Certains items peuvent être complétés par les PS. La synthèse du profil médical est partageable avec les PS via la synthèse éditée par l'utilisateur.

Agrégations des événements liés au parcours de soin de l'utilisateur via un agenda.



Réception en toute sécurité des informations personnelles en provenance des professionnels de santé de l'utilisateur via un service de messagerie sécurisée de santé MSSanté.

Accès à des applications de santé labellisées par l'état via un « store » santé (portails patients, applications et objets connectés référencés).

1. Présentation projet

Process d'opt out

Création automatique de Mon espace santé pour tous les assurés sauf opposition de la personne (opt-out)*



Toutes les personnes rattachées à un régime d'assurance maladie français sont notifiées de l'arrivée de Mon espace santé



Un courrier (mail ou postal) fournit les modes d'opposition et d'accès au service



Si l'utilisateur active son accès, Mon espace santé est créé



Si l'utilisateur s'oppose, Mon espace santé ne sera pas créé

Au bout de 6 semaines après l'envoi du courrier, si l'utilisateur ne s'est pas connecté ni opposé, **Mon espace santé est automatiquement créé**. Un professionnel peut écrire au patient via sa messagerie sécurisée de santé ou alimenter le DMP de la personne.

1. Présentation projet

Création et activation

La création et l'activation de Mon espace santé est simple :

1. Les assurés **reçoivent un email ou un courrier** leur présentant Mon espace santé, son rôle, ses services, ainsi qu'un code confidentiel.
2. Ils peuvent choisir de l'activer immédiatement, ou de refuser sa création automatique en se rendant sur monespacesante.fr. Pour cela, il leur suffit de se munir de leur **carte Vitale et du code provisoire** présent dans l'email ou le courrier.
3. Sans action de la part de l'assuré, un profil **Mon espace santé est créé automatiquement à l'issue d'un délai de six semaines à compter de l'envoi du courrier ou de l'email**. À tout moment, il est possible de revenir sur son choix initial.

Remarque : Il est aussi possible de créer son profil sans attendre de recevoir la notification (opt-in) si cette démarche n'est possible que si l'assuré dispose d'une adresse e-mail enregistrée auprès de son régime d'AMO (pour le régime général, s'il dispose d'un compte ameli).

1. Présentation projet

Création et activation



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.

Le courrier ou l'email est envoyé à tous les membres, OD (ouvrant droit) et AD (ayant droit). Pour les AD mineurs, c'est OD principal qui reçoit le courrier ou l'email.

1. Présentation projet

Alimentation des documents



- ✓ **Les professionnels de santé vont pouvoir y déposer des documents** (comptes-rendus de biologie, de radiologie, VSM, etc.) via leur logiciel
- ✓ L'Assurance maladie va pouvoir y déposer des documents (historique des soins, attestation vaccinale Covid-19)
- ✓ Les professionnels de santé vont pouvoir consulter les documents via leur logiciel, si l'utilisateur leur donne son consentement, selon la matrice d'habilitation DMP : <https://www.dmp.fr/matrice-habilitation>

1. Présentation projet

Opposition à Mon espace santé

Afin de s'opposer, l'utilisateur devra avoir en sa possession **son code provisoire** présent dans son email ou courrier de notification ainsi que son **numéro de carte vitale**

Il existe 2 canaux d'opposition accessibles pour l'utilisateur :



En ligne sur monespacesante.fr via le bouton « M'opposer à Mon espace » (le bouton « Activer Mon espace santé » permet également de débiter le parcours d'opposition)



Par appel téléphonique au 34.22

L'utilisateur conserve la possibilité de clôturer le service Mon espace santé à tout moment après son activation ou sa création automatique. De même, il peut à tout moment revenir sur son opposition et créer Mon espace santé après s'y être opposé. L'utilisateur qui s'est opposé reçoit une attestation confirmant son opposition.

1. Présentation projet

Opposition à Mon espace santé

Il est possible qu'un assuré exprime **son opposition par courrier papier ou e-mail adressé à la Cnam, à un régime partenaire, à une institution type agence du numérique en santé (ANS), à une CPAM ou via EPTICA. Ces demandes bien qu'exprimées via un canal « non officiel » doivent être prises en compte et traitées**

Ce canal ne doit en aucun cas être promu ou expliqué aux assurés qui doivent utiliser en principe les 2 canaux officiels

Aucune opposition ne doit être traitée sur le 3646 ni en accueil physique

Demande d'opposition par EPTICA ou courrier papier reçue dans une CPAM



- **Analyse de la demande de l'utilisateur** : seules les demandes d'opposition clairement exprimées et comportant le nom, le prénom et le NIR de l'utilisateur sont à transmettre à la CPAM de Haute-Garonne. Un contrôle de l'ouvrant-droit principal est également effectué pour les bénéficiaires mineurs.
- **Le DPO de la CPAM de réception conserve** les dates de réception des courriers, noms, prénoms, NIR (via fichier dédié ou Diadème)
- **Transmission des demandes d'opposition via corbeille Médialog** : Mission nationale / Mon espace santé / oppositions
- **Enregistrement de l'opposition et envoi de l'attestation d'opposition** à l'assuré par la CPAM Haute-Garonne
- **Clôture de l'échéance Médialog** avec commentaire : les CPAM sont informées via Médialog du traitement de la demande

Les demandes d'opposition par e-mail ou courrier papier reçu par la Cnam, les régimes partenaires, les autres institutions seront traitées par la CPAM de la Haute-Garonne

1. Présentation projet

Planning général





MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

*Liberté
Égalité
Fraternité*



2. Accès aux données

Mon espace santé

2. Accès aux données

Modification des accès aux données

Avec l'arrivée de Mon espace santé

Tous les usagers qui ne se sont **pas opposés** à la création de Mon espace santé se verront **créer** un **dossier médical** et une **messagerie de santé Mon espace santé** ; les usagers qui disposaient déjà d'un DMP retrouveront toutes leurs données dans Mon espace santé.



Usager



Professionnel

Dossier médical



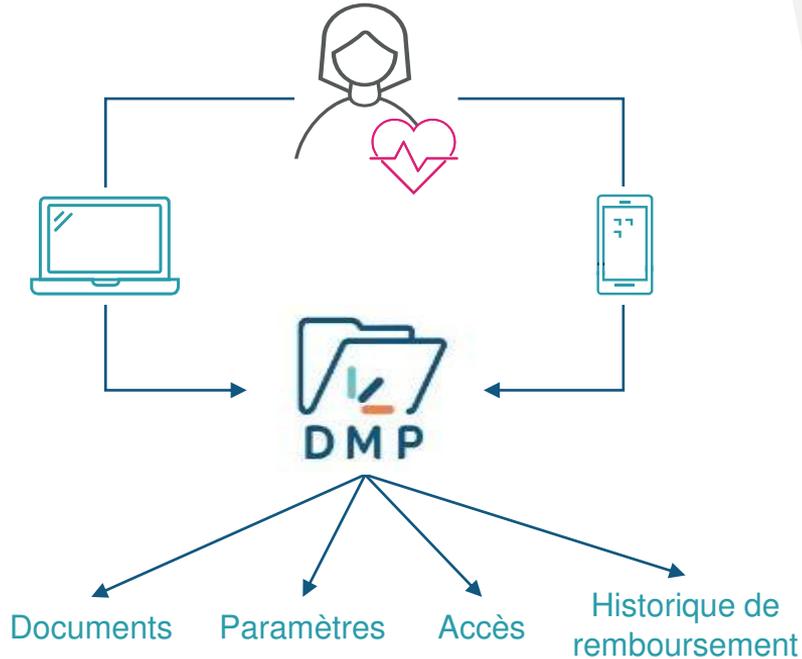
Messagerie de santé



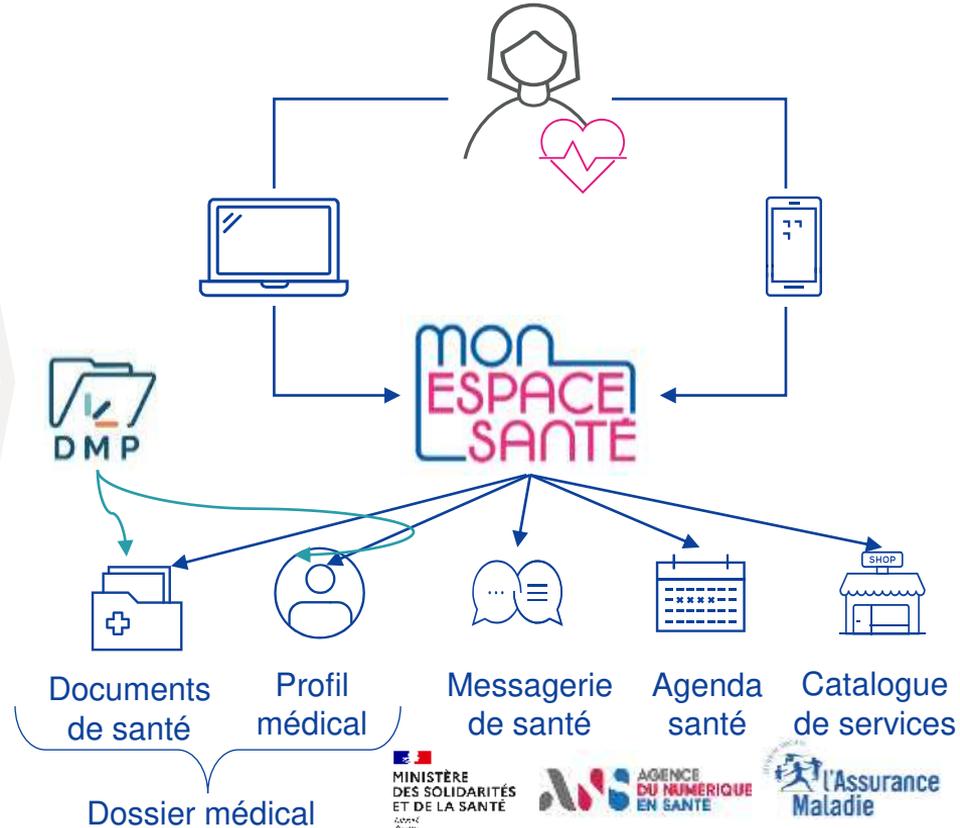
2. Accès aux données

Modification des accès usager

Usager ayant un DMP



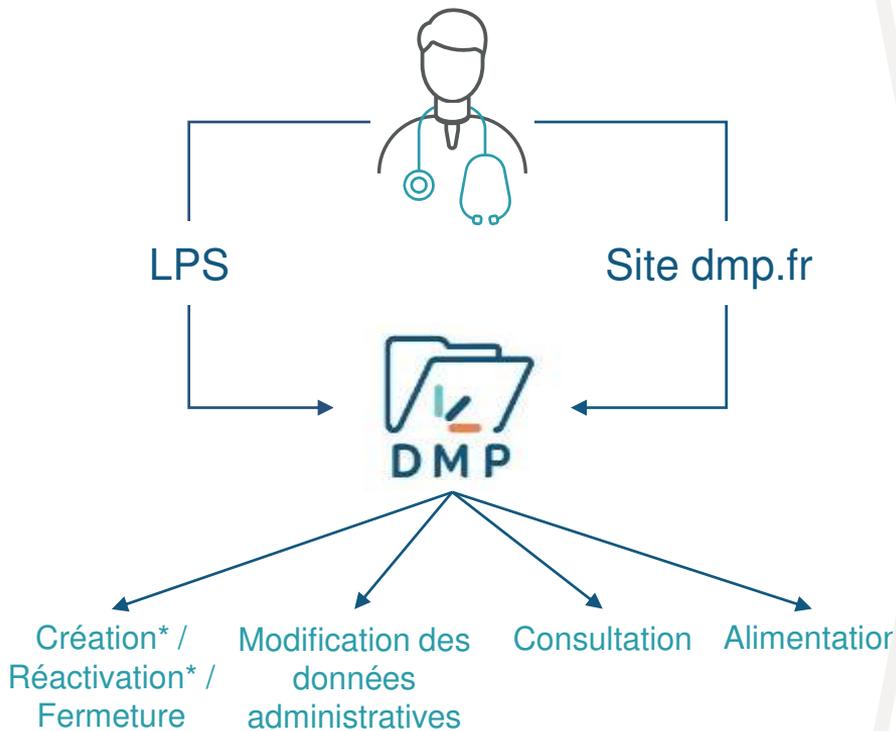
Usager ayant un profil Mon espace santé



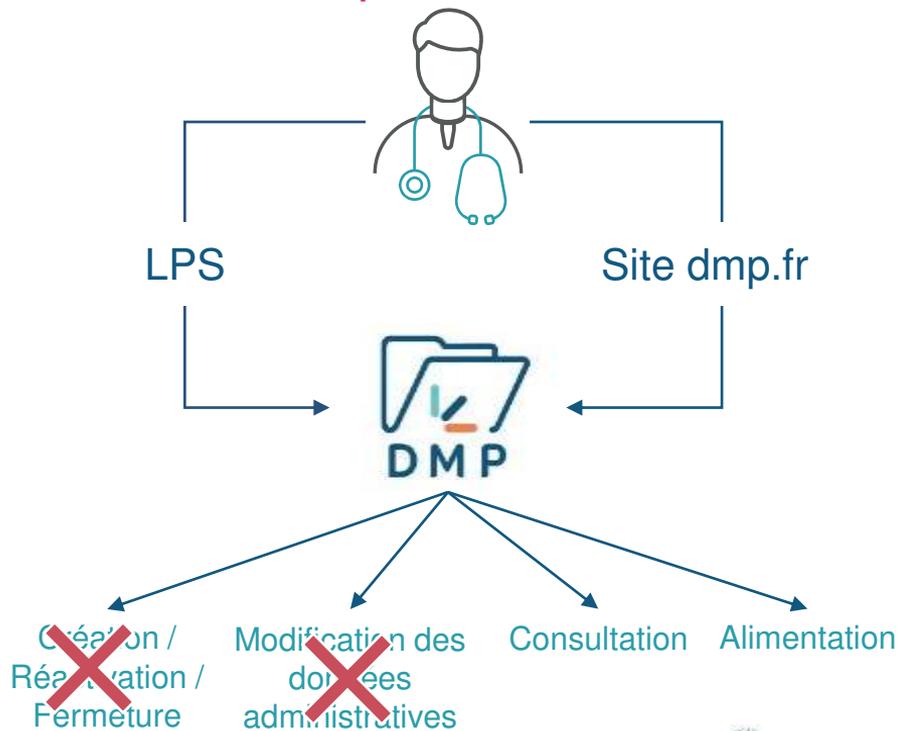
2. Accès aux données

Modification des accès PS

Professionnel de santé dont le patient a un DMP



Professionnel de santé dont le patient a un profil Mon espace santé



*jusqu'au 30/06/2021

2. Accès aux données

Accès des PS au dossier médical de son patient

	Patient		PS	
	Alimentation	Consultation	Alimentation	Consultation
Usager ayant activé son profil Mon espace santé	✓	✓	✓	✓
Usager non opposé (création automatique après 6 semaines)	~ *	~ *	✓	✓
Usager s'étant opposé à la création de son profil				
Avec DMP (création avant le 30/06/2021)	~ **	~ **	~ **	~ **
Sans DMP	✗	✗	✗	✗

* Dans ce cas, si l'utilisateur souhaite accéder au service Mon espace santé, il doit se créer un profil, en demandant un nouveau code sur le site monespacesante.fr (sur le site ou via appel au 34 22).

** Dans le cas où l'utilisateur disposait d'un DMP mais s'oppose à l'ouverture de son profil Mon espace santé, son DMP reste accessible via l'application DMP jusque fin 2022.

2. Accès aux données

Gestion de l'accès en situation d'urgence

Deux modes d'accès sont prévus pour les situations d'urgence, à condition que le patient ne s'y soit pas opposé

1

Un accès SAMU-Centre 15

Le médecin régulateur peut accéder aux documents d'un patient pour lequel il reçoit un appel. Le médecin régulateur n'a pas à justifier le motif de son accès.

2

Un accès en mode « bris de glace »

Tout professionnel de santé peut consulter les documents d'un patient dont l'état comporte un risque immédiat pour sa santé, sauf si ce patient en a bloqué l'accès.

Le professionnel de santé renseigne le nom du patient, son prénom, sa date de naissance et la justification de l'accès

The screenshot shows a mobile application interface with a blue header and a white background. At the top left is a back arrow, and at the top right is a circular profile icon labeled 'IM'. The main heading is 'Accès en cas d'urgence'. Below it, a text block explains that users can grant emergency access to health professionals for specific categories. A bulleted list includes: Documents, Vaccinations, Historique de soins, Entourage et dons d'organe, and Directives anticipées. Below the list, a notification email address 'lnaya.michel@email.fr' is shown. Three toggle switches are visible, each with a corresponding label: 'SAMU' (checked), 'Autres professionnels de santé' (unchecked), and 'Documents masqués' (unchecked).

2. Accès aux données

La sécurité des données

Sécurité du produit

Les données de Mon espace santé sont **hébergées en France**.

Le système de sécurisation des données de santé conservées dans Mon espace santé s'appuie sur un ensemble de garanties techniques :

- la conception et l'hébergement en environnement certifié **Hébergeurs de Données de Santé (HDS)** ;
- l'accompagnement par **l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI)** ;
- l'homologation du produit Mon espace santé au **Référentiel Général de Sécurité (RGS)**.



*Hébergeur de Données de Santé

Sécurité de l'accès usager

- Vérification de **3 données d'identification personnelles** pour activer Mon espace santé (code provisoire, numéro de sécurité sociale, numéro de série de la carte Vitale)
- Besoin d'un **code d'accès unique** à chaque connexion en plus de la saisie de l'identifiant et du mot de passe
- **Identification biométrique** possible pour se connecter depuis l'appli smartphone

1 Je m'identifie

Mon identifiant

Mon mot de passe

Mon code unique

2 Je choisis le mode de réception de mon code d'accès

Vous assurez la sécurité d'accès à Mon espace santé, je vais recevoir un code d'accès à l'usage unique.

Par e-mail Par SMS

Continuer



MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

*Liberté
Égalité
Fraternité*



3. Fonctionnalités

Mon espace santé

3. Fonctionnalités

Focus sur le DMP



Le dossier médical est composé **des documents** qui s'appuie sur l'actuel DMP et le **profil médical**

Les documents de santé

- L'objectif principal de la page Documents est de **stocker les documents** issus d'examens médicaux afin de permettre **un meilleur suivi de la santé de l'usager**.
- L'ajout des documents peut être fait par **les professionnels de santé et les usagers**.
- Les usagers peuvent ensuite visualiser et télécharger les documents ainsi que **modifier** ou **supprimer** les documents qu'ils ont ajoutés eux-mêmes.

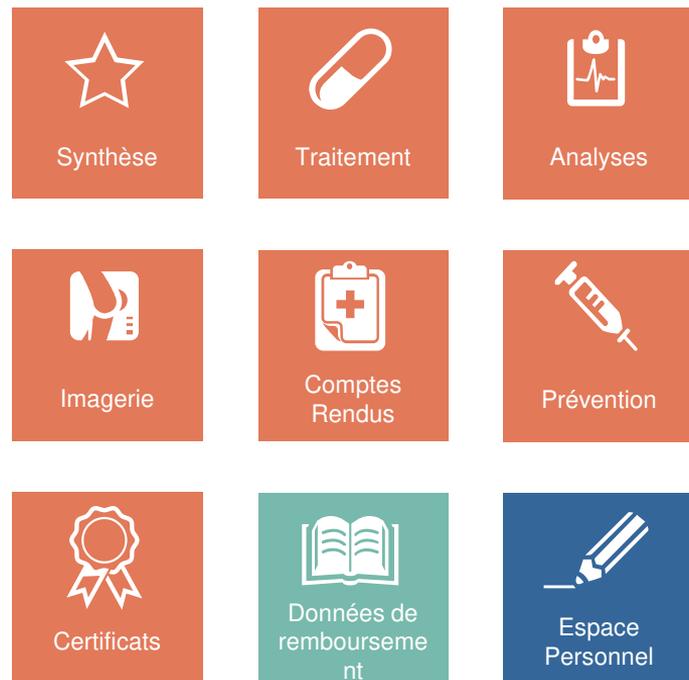
Le profil médical

- Le profil médical de Mon espace santé permet à l'utilisateur de **prendre en main sa santé** en ajoutant des éléments sur sa situation médicale. L'usager peut **alimenter la rubrique document** avec la synthèse du profil médical ou **l'envoyer via la messagerie de santé de Mon espace santé** afin de la communiquer aux professionnels ou établissements de santé qui la souhaitent.
- **Le profil médical est composé de 12 catégories :** *Maladies et sujets de santé, Traitements, Allergies, Vaccinations, Mesures, Antécédents Familiaux, Hospitalisations et chirurgies, Entourage et Volontés (Volontés et droits du patient, Directives anticipées, Entourage), Historique des soins, Habitudes de vies, Professionnels de santé, Pièces administratives.*

3. Fonctionnalités

Focus sur le DMP

Le DMP, un carnet de santé numérique organisé en 9 espaces distincts



Documents déposés et répartis par **les professionnels de santé**

Les documents déposés par les PS **seront répartis automatiquement** dans les « Documents de santé » et « Profil médical » du profil Mon espace santé de l'utilisateur.

Documents déposés par **l'utilisateur**

Tout document déposé par l'utilisateur sur son profil Mon espace santé pourra être retrouvé par le PS dans la rubrique « Espace personnel » du DMP.

Documents déposés par **l'Assurance Maladie**

3. Fonctionnalités

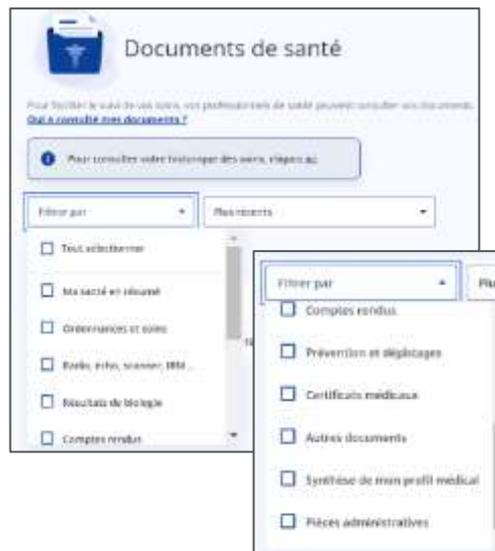
Focus sur le DMP

Mon espace santé, 10 rubriques dans
« Documents de santé »

 Ma santé en résumé	 Ordonnances et soins	 Imagerie	 Résultats de biologie
------------------------	--------------------------	--------------	---------------------------

 Comptes Rendus	 Prévention et dépistage	 Certificats médicaux	 Autres documents
--------------------	-----------------------------	--------------------------	----------------------

 Pièces administratives	 Synthèse de mon « profil médical »
----------------------------	--



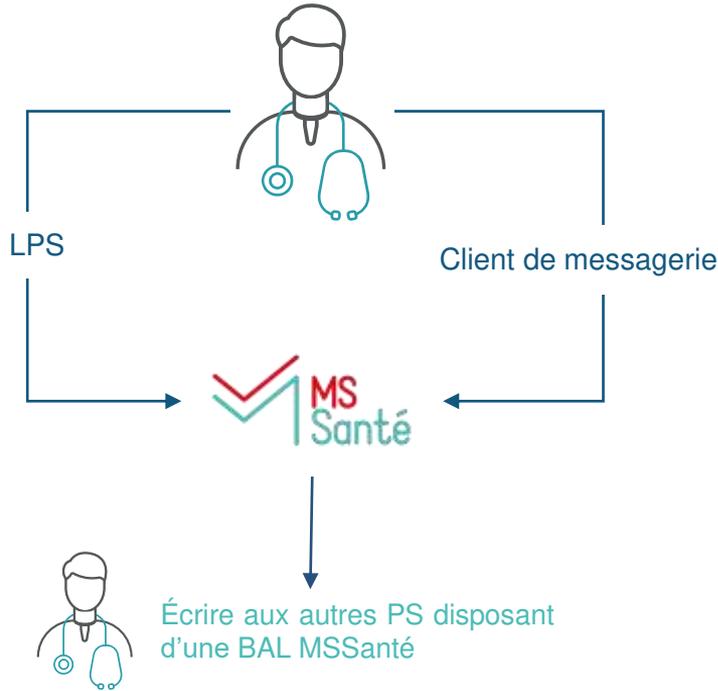
Focus sur le profil médical, composé de 12 catégories :

- Maladies et sujets de santé
- Traitements
- Hospitalisations et chirurgies
- Entourage et volontés
- Antécédents familiaux
- Allergies
- Vaccinations
- Historiques des soins
- Habitudes de vies
- Mesures
- Professionnels de santé
- Pièces administratives

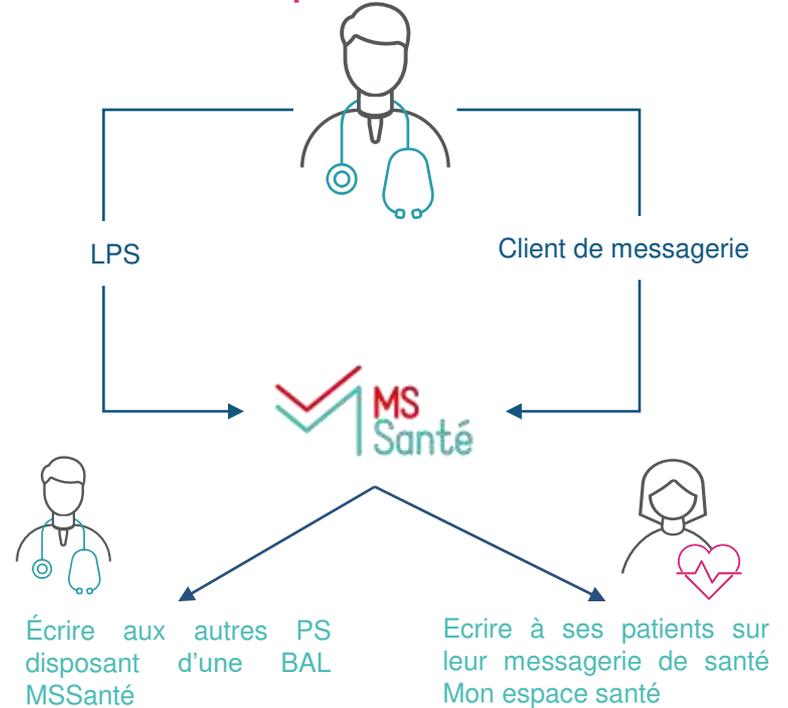
3. Fonctionnalités

Focus sur la messagerie sécurisée

Avant l'arrivée de Mon espace santé



Professionnel de santé dont le patient a un profil Mon espace santé



3. Fonctionnalités

Focus sur la messagerie sécurisée

La création de l'adresse de messagerie de santé du patient :

La création de Mon espace santé entraîne la création et l'attribution au patient d'une adresse de messagerie de santé formée à l'aide de son Identifiant National de Santé (INS) : ins@patient.mssante.fr

- ▶ Pour échanger avec un patient via sa messagerie de santé, le professionnel utilise **sa messagerie sécurisée de santé MSSanté** et doit donc connaître l'INS du patient. Celui-ci est composé de 15 caractères et correspond à son NIR.

Comment retrouver l'INS du patient ?

- Le professionnel de santé pourra retrouver l'INS d'un patient dans le Dossier patient de son logiciel métier, ou faire appel au téléservice INSi si son logiciel le permet.
- L'utilisateur obtiendra son adresse sur la page Messagerie de son profil Mon espace santé, et pourra la communiquer le cas échéant au professionnel de santé qui le lui demande.

3. Fonctionnalités

Focus sur la messagerie sécurisée

La **Messagerie de santé de Mon espace santé** permet à l'utilisateur d'échanger et d'être notifié d'événements :



Une messagerie sécurisée et facile d'usage



Des échanges avec son cercle de soins



Envoi et réception de pièces jointes



Adresse email patient : **ins@patient.mssante.fr**

La messagerie permettra à l'utilisateur d'**échanger** avec ses professionnels de santé.

L'utilisateur ne pourra pas contacter un professionnel de santé s'il n'a pas déjà été contacté par celui-ci.

Les documents reçus via la messagerie peuvent être directement enregistrés dans le dossier médical de Mon espace santé.

Les professionnels de santé habilités à utiliser la messagerie de santé sont les professionnels équipés d'une BAL **MSSanté**.

Il s'agit d'un espace de confiance national permettant à des **professionnels de santé référencés auprès de l'Agence du Numérique en Santé** d'échanger par email dans un environnement informatique garantissant la sécurité et la confidentialité des données échangées.





MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

*Liberté
Égalité
Fraternité*



4. Usages attendus

4. Usages attendus

Usages clefs de Mon espace santé à la main du citoyen

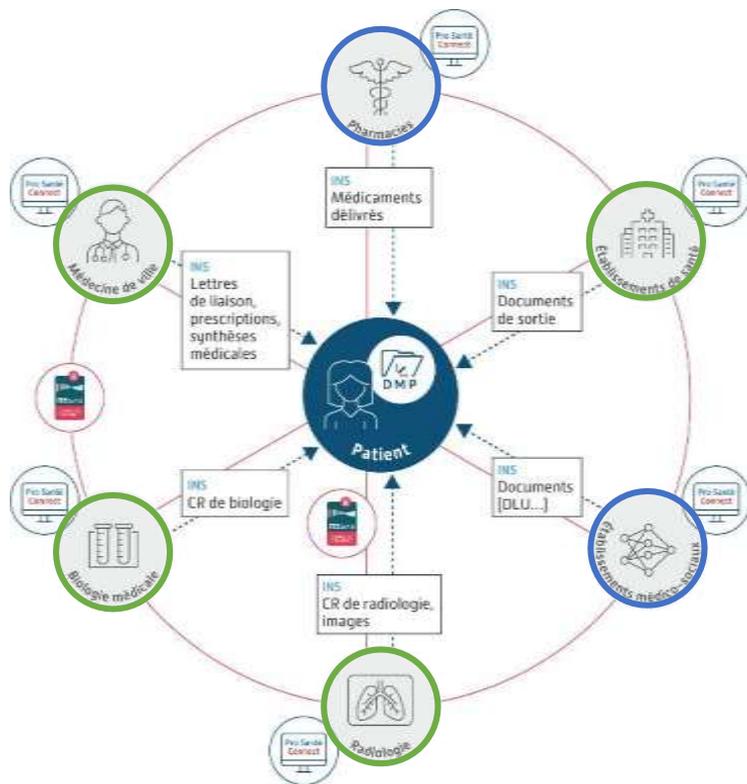


1. **Sauvegarder soi-même ses documents de santé** - “ne perdez plus vos ordonnances et vos résultats d’examen, stockez-les en toute sécurité sur Mon espace santé !”
2. **Simplifier et sécuriser sa préadmission à l’hôpital** - “si vous remplissez votre profil médical et vos documents de santé et que vous les partagez par messagerie sécurisée, votre établissement aura toutes les données nécessaires à la prise en charge”
3. **Etre mieux soigné en cas d’urgence** - “si votre dossier médical est complet dans Mon espace santé, en cas d’urgences, soyez rassuré, on aura tout pour vous soigner”
4. **Récupérer automatiquement son dossier médical** - “retrouvez votre ordonnance ou votre compte rendu après votre consultation ou votre opération !”

4. Usages attendus

Rôles des professionnels et établissements de santé

Partager les données de santé pour mieux soigner



Stockage des données de santé dans le Dossier Médical Partagé



Référencement de données avec un Identifiant National de Santé



Échanges via les messageries sécurisées de santé



Identification électronique des professionnels de santé via Pro Santé Connect

4. Usages attendus

Cas d'usages

	Pré-venue	Post-venue
Envoi par MSSanté	Envoi de rappel de rendez-vous ou de planning (long suivi)	Echange unitaire entre PS et patient pour suivi de ses soins ou recommandations personnalisées
	Envoi du profil médical de Mon espace santé	Envoi de questionnaires de satisfaction
	Envoi d'un mail pour demande d'informations médicales	
	Envoi de consignes de préparation pour l'hospitalisation	
Envoi en Y possible (MSSanté + DMP)	Envoi d'ordonnances	Envoi d'ordonnances
		Envoi de documents thérapeutiques
		Envoi de bulletins de situation, LDL, CRH, CR-BIO, CR radiologie, images (ex : photographie de la plaie)



MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

*Liberté
Égalité
Fraternité*



5. Outils et dispositifs d'aide

5. Outils et dispositifs d'aide

Support usager

ORGANISATION GLOBALE DU SUPPORT USAGER

En premier lieu, les usagers auront accès à une source d'information leur permettant de trouver des réponses à leurs interrogations en autonomie :

- Campagne de notification (courrier et flyers)
- Site institutionnel monespacesante.fr
- Aide en ligne

S'ils ne trouvent pas de réponses à leurs questions en ligne, ils auront la possibilité de contacter le support de Mon espace santé via le canal téléphonique ou le formulaire de contact.

3422

Service gratuit
+ prix appel

Support téléphonique inter régime ouvert du lundi au vendredi de 8H30 à 17H30

- Intervention sur le dossier:
 - Prise en charge des demandes d'opposition ou de clôture
- Information générale
- Aide à l'usage

Formulaire en ligne



Formulaire accessible sur le site monespacesante.fr après connexion avec identifiant/mot de passe : accessible uniquement aux personnes ayant déjà réalisé leur enrôlement

- Intervention sur le dossier
- Information générale
- Aide à l'usage

5. Outils et dispositifs d'aide

Support PS

Le support PS correspond à l'organisation mise en place pour **accompagner les professionnels de santé dans l'utilisation du DMP et de la MSSanté (inter PS et PS – usagers) avec l'arrivée de Mon espace santé**. Il permet de répondre à différentes problématiques :

- **Demande d'information générale ;**
- **Aide à l'usage ;**
- **Demande d'intervention** (PS rencontrant des problématiques techniques qu'ils ne peuvent pas résoudre en autonomie)

Le support PS de niveau 1 sera assuré par canal téléphonique au 36.08 ou par formulaire de contact pour le DMP sur dmp.fr ; les niveaux 2 et 3 du support technique sont en cours de validation.

5. Outils et dispositifs d'aide

Fracture numérique et Ambassadeurs

Le projet Ambassadeurs Mon espace santé

Créer un réseau de structures et de personnes professionnelles ou bénévoles sur tout le territoire, qui aident les citoyens à prendre en main Mon espace santé, notamment ceux les plus éloignés du numérique.



Ce sont **les Ambassadeurs.**



Mai 2021

**Lancement du pilote
« Ambassadeurs » en Haute-Garonne**



2022

**Généralisation du
dispositif**

5. Outils et dispositifs d'aide

Fracture numérique et Ambassadeurs

Le dispositif mis en place doit permettre de sensibiliser l'ensemble des citoyens, indépendamment des aptitudes numériques de chacun.



Bénévoles

Si un citoyen n'est pas à l'aise avec le numérique, le bénévole le relaie vers les dispositifs d'inclusion



Sensibilisation



citoyen lambda

Sensibilisation, formation et/ou assistance à la prise en main



citoyen éloigné du numérique