



eBox citoyen

La boîte mail à « papiers officiels »

L'eBox citoyen est un nouveau jalon dans la numérisation des services publics. Il s'agit d'une boîte de réception individuelle, à activer, dans laquelle chaque Belge peut recevoir des documents en provenance d'une série d'administrations. Techniquement, une liaison est prévue avec la sphère de la santé, indique Frank Robben. A terme, cela permettra aux prestataires d'expédier, à partir de leur logiciel métier, certains documents dans l'eBox d'un patient.

[... lire la suite](#)



Masanté

Fenêtre sur les e-prescriptions

Il est désormais possible, pour le citoyen belge inscrit sur le portail Masanté, de visualiser les prescriptions électroniques le concernant.

[... lire la suite](#)



Visualisation des sumehrs

Dernier publié, seul affiché...

D'ici une grosse dizaine de jours, le Réseau Santé Wallon (RSW) adoptera un nouveau mode de visualisation des sumehrs : seule la dernière version publiée apparaîtra. Nettoyage de printemps avant l'heure ?

[... lire la suite](#)

Notre rubrique spéciale

Le b.a.-ba du « bon » dossier patient sous le prisme RGPD

Vous l'aurez remarqué dans les dernières newsletters : e-santé Wallonie s'est lancé dans une grande opération de soutien aux prestataires de soins voulant se mettre au diapason du RGPD. Ce mois-ci, il s'arrête sur les dossiers patients, papier ou électroniques. Comment faire pour qu'ils collent au nouveau règlement ?

[... lire la suite](#)

Il reste +/- 15 jours...

... aux généralistes retardataires pour réclamer leur prime de pratique intégrée 2017. L'Inami a repoussé la date-butoir au 18 décembre. [Détails.](#)

Les (mots-)clés de l'e-santé ? C'est par ici !

Vous vous perdez dans les notions propres à l'e-santé ? Vous vous empêtrez dans les acronymes et autres noms d'applications ? Du coup, ça douche vos bonnes résolutions ?

e-santé Wallonie a pensé à vous : il vous a concocté un **lexique**, qui vient justement d'être actualisé.

Une immersion dans cet abécédaire et vous serez paré pour entrer d'un pas (plus) assuré dans la santé digitalisée !



Données sur le RSW

Petit qui-voit-quoi illustré

Vous apercevez cette pulpeuse créature en rouge ? Elle incarne une donnée médicale ultrasensible. Du genre que le patient n'a pas envie d'ébruiter chez tous les professionnels de santé. Comment s'assurer que la discrétion souhaitée sera respectée ?

[... lire la suite](#)



Mais si ! Même pour « une bêtise »...

e-santé Wallonie a son HELPDESK, et fait aussi du coaching à la carte. N'hésitez pas à appeler, même pour ce que vous estimez être « une bêtise » : cinq minutes de coup de fil valent mieux que des heures d'éternement. Quel genre de demandes le helpdesk reçoit-il régulièrement ?

[... lire la suite](#)

C'est arrivé près de chez vous (et si pas, ça ne tardera pas...)

e-santé Wallonie continue de programmer des séances de formation aux principes et aux outils de l'e-santé. Il y en a pour tous les niveaux, arrondissements et métiers. Jetez un œil sur le **calendrier**. Les six prochains mois sont déjà bien remplis en offres.

Et pour vous, ce sera ? La journée podologues à Bruxelles en décembre ? L'initiation toutes professions en janvier ? La soirée kinés à Saint-Vith en février ? A vos agendas...

A lire, à voir, à faire...

- **Santé et amendes RGPD: le Portugal ouvre le bal**
Alarmé par l'Ordre des médecins portugais, l'équivalent local de notre Autorité de protection des données vient d'infliger une sanction de 400.000 € à un hôpital près de Lisbonne, pour plusieurs entorses au RGPD. Quasi 1.000 médecins, par exemple, étaient habilités à accéder au dossier médical des patients, quand l'hôpital n'en comprend que 300. Détails sur [CIO.on line](#), un média spécialisé pour décideurs IT.
- **Conseils en m-Santé dans vos petits souliers**
Le WeLL (*Wallonia eHealth Living Lab*), le Patient Numérique (un espace d'échanges entre les hôpitaux belges versés en IT médicale) et Digital Wallonia, organisent à Louvain-La-Neuve une après-midi workshop + conférences sur les (projets d')applications mobiles en santé et la façon d'en faire des succès. La date de ce rendez-vous ? Facile à retenir : à la Saint-Nicolas. [Détails et inscriptions en ligne](#)



eBox citoyen

La boîte mail à « papiers officiels »

L'eBox citoyen est un nouveau jalon dans la numérisation des services publics. Il s'agit d'une boîte de réception individuelle, à activer, dans laquelle chaque Belge peut recevoir des documents en provenance d'une série d'administrations. Techniquement, une liaison est prévue avec la sphère de la santé, indique Frank Robben. A terme, cela permettra aux prestataires d'expédier, à partir de leur logiciel métier, certains documents dans l'eBox d'un patient.

L'eBox citoyen est donc une boîte de réception personnelle, sécurisée, mais aussi intégrée : elle accueille (*) les documents numériques que vous expédient diverses institutions partenaires du portail MySocialSecurity (ONSS, Onem, Banque carrefour de la sécurité sociale, Collège intermutuelliste national...) Elle permet de garder une vue d'ensemble sur les documents officiels, de partout et tout le temps dès lors qu'on dispose d'une connexion internet, sans devoir s'identifier sur 36 sites et/ou messageries avec 36 procédures et/ou mots de passe à retenir. La formule, du reste, limite les impressions papier.

Ce sont des documents téléchargeables avec divers contenus (évolution dans un dossier introduit auprès de l'institution émettrice, attestation spécifique demandée, réponse à une requête...) qui transiteront par l'eBox. L'Onem, par exemple, envoie déjà des décisions et des fiches fiscales dans le cadre des interruptions de carrière et des crédits-temps. L'ONSS, pour sa part, expédie des attestations Student@work et Horeca@work. Certaines

Point de départ : DMI ; destination : eBox

« Un service web développé par la plate forme eHealth permet aux développeurs de logiciel métier d'intégrer dans leur produit la possibilité, pour le prestataire usager, d'envoyer des messages à ses patients dans leur eBox citoyen », a signalé Frank Robben lors d'un exposé devant les membres du Consortium d'e-santé Wallonie fin octobre. « C'est aux firmes de logiciels, à présent, d'intégrer cette fonctionnalité. »

Il s'agira d'un système d'échanges asynchrone (le destinataire consulte aléatoirement, à son rythme), a précisé le patron de la plateforme eHealth. A noter : « l'eBox citoyen ne bénéficie pas du même degré de sécurisation que l'eHealthBox ». Elle n'est pas faite pour être le réceptacle de données médicales. Dès lors, le but n'est pas d'y mettre une e-prescription, par exemple, ou des résultats de laboratoire. En revanche, un médecin pourra faire parvenir à son patient, par ce biais, le justificatif de paiement s'il a employé e-Attest [le service d'attestation électronique vers la mutuelle, pour remboursement de l'assuré] ou encore les certificats d'incapacité à destination des employeurs et des écoles.

institutions fédérales hors sphère de la sécu envisagent également d'utiliser l'eBox, notamment le SPF Finances pour la transmission de l'avertissement-extrait de rôle, indiquent les autorités. Elles annoncent en outre que les villes, provinces et régions emboîteront sous peu le pas.

Il est possible d'être averti, dans la boîte à messages de son choix, de l'atterrissage d'un document dans l'eBox ou de la suppression prochaine d'une pièce non lue - et qu'il faudrait archiver sur un espace de stockage propre (dans l'eBox, les documents ont une « durée de conservation » qui diffère selon leur nature ; elle va de 1 mois à 2 ans).

L'eBox de chacun existe déjà, elle attend juste d'être activée. Son usage demeure facultatif. L'accès se fait notamment via le portail [my e-box](#). Comme citoyen, on s'y identifie avec son eID ou un token, ou, mieux, via l'application mobile de plus en plus répandue itsme®.

Plus d'infos sur [passezadigital.be](#)

(*) l'eBox permet uniquement de recevoir des documents, pas d'en envoyer.



Masanté

Fenêtre sur les e-prescriptions

Il est désormais possible, pour le citoyen belge inscrit sur le portail Masanté, de visualiser les prescriptions électroniques le concernant.

e-santé Wallonie vous a déjà parlé de **Masanté**, alias le *Personal Health Viewer*. Lancé en mai, le portail était promis à de fréquentes mises à jour, avait signalé Maggie De Block. Dernière actualisation en date : depuis une quinzaine de jours, les patients (inscrits) peuvent consulter leurs prescriptions médicales en cours, dès lors que le médecin – ou dentiste – a opté pour la filière digitale.

D'après les chiffres ministériels, fin octobre, on dénombrait + /- 13.600 médecins et 3.700 dentistes à déjà procéder de la sorte. Ce qui représente environ 5,5 millions de prescriptions, précise l'Inami. Les patients pourront également supprimer les ordonnances électroniques dont ils n'auraient plus besoin.

Pour mémoire, à l'heure actuelle, une e-prescription s'accompagne toujours de la remise d'un 'papier' au patient : la preuve de prescription électronique, porteuse d'un code-barres. Elle devrait disparaître à terme, signant la dématérialisation totale de l'e-prescription.

Maggie De Block insiste sur une autre fonctionnalité en préparation : via Masanté, le patient pourra aussi préciser dans quelle pharmacie il envisage de se procurer les médicaments prescrits. L'officine concernée recevra l'e-prescription et pourra préparer la 'commande'.

Obligation, exceptions légales et cas de force majeure

La mesure a été entérinée mi-novembre au Comité de l'assurance à l'Inami : **c'est au 1er janvier 2020 que l'e-prescription des médicaments (remboursables ou pas) deviendra obligatoire en ambulatoire.**

Elle concerne les médecins généralistes, spécialistes, sages-femmes et dentistes quand ils prescrivent dans leur cabinet ou lors d'une consultation à l'hôpital ou dans un poste de garde, par exemple.

L'obligation ne joue pas si la prescription intervient lors d'une visite à domicile ou en maison de repos, ni si le prescripteur a déjà soufflé ses 64 bougies le 1er janvier 2020. Une série de « cas de force majeure » rendant impossible l'e-prescription justifient qu'on en retourne à l'ordonnance papier (besoin incontestable d'aide médicale urgente, impossibilité pour le prescripteur de se plier à la double authentification, patients sans NISS, problèmes techniques et/ou indisponibilité des services d'eHealth, le tout en mode persistant...). Ces cas sont détaillés dans un « **protocole de secours** ».



Le b.a.-ba du « bon » dossier patient sous le prisme RGPD

Vous l'aurez remarqué dans les dernières newsletters : e-santé Wallonie s'est lancé dans une grande opération de soutien aux prestataires de soins voulant se mettre au diapason du RGPD. Ce mois-ci, il s'arrête sur les dossiers patients, papier ou électroniques. Comment faire pour qu'ils collent au nouveau règlement ?

Une question, une suggestion : une seule adresse : questionsrgpd@e-santewallonie.be

Il faut d'abord garder en tête qu'ils ne sont supposés contenir, en termes de données personnelles, que des données qui permettent d'exercer le métier de soignant, qu'il s'agisse d'interventions préventives, diagnostiques et curatives mais aussi de gestion du cabinet. Les données enregistrées doivent répondre à des finalités explicites et légitimes (gérer les rendez-vous, prendre en charge le patient, lui prescrire des médicaments, facturer les soins...)

Ni trop ni trop longtemps

Il faut savoir se limiter à ce qui est pertinent pour suivre le patient. On ne consignera pas au dossier des détails sur sa vie privée qui, médicalement, n'ont aucune portée. On ne gardera pas non plus *ad vitam* les données. Le code de déontologie médicale invite à conserver les dossiers pendant 30 ans à compter de leur dernière consultation avec le patient. Le professionnel doit donc veiller à détruire ceux qui ont dépassé la durée de conservation préconisée.

Préservées des intrusions

Il devra aussi prendre toutes les mesures nécessaires pour que des tiers non autorisés ne fument pas le nez dans les données de santé. Une secrétaire, par exemple, doit accéder aux données administratives pour gérer la prise de rendez-vous, mais pas au tout.

En matière de sécurisation informatique, c'est non seulement la confidentialité mais aussi l'intégrité des contenus qui doivent être visées. Aux antivirus, firewalls, mot de passe personnel, verrouillage de session en cas d'inactivité, messagerie sécurisée, chiffrement de contenus... on ajoutera des backups réguliers conservés dans un lieu autre que le cabinet, à un rythme au minimum hebdomadaire.

Et si on recourt à un système d'agenda en ligne ou à un service de maintenance de son logiciel de gestion des dossiers, il faudra que ces sous-traitants garantissent des niveaux de sécurité adaptés au risque.

Les grands principes survolés ci-dessus sont exposés en détail dans une [fiche pratique](#) qu'e-santé Wallonie met à votre disposition sur son site.

Et si un patient demande d'accéder à ses données ?

Faut-il dire à ses patients qu'on enregistre des données personnelles à eux pour s'occuper de leur santé ? **Oui**, il est bon de leur rappeler, par exemple via un petit dépliant ou une affiche en salle d'attente (*). Faut-il avoir recueilli leur consentement ? **Non**, sauf en cas de partage électronique de données avec d'autres professionnels, circonstance dans laquelle il faut demander le 'go' explicite du patient.

Dans l'information qu'on fournit aux patients, on énumérera les droits, vis-à-vis des données, que le RGPD a bétonnées : y accéder, les faire rectifier et, dans des situations particulières, s'opposer à leur traitement voire demander leur effacement.

Si un patient réclame une application de ces droits, le professionnel doit examiner la requête dans un délai dit raisonnable. **S'il demande d'accéder au dossier, un prestataire a 15 jours pour y satisfaire.** Mais pour mémoire, il n'a pas à présenter au patient ses annotations personnelles ni des données relatives aux tiers (par exemple l'identité de proches qui lui auraient confié des informations).

(*) e-santé Wallonie met deux modèles d'affiche à votre disposition, pour [pratique solo](#) et de [groupe](#)

Le registre, gage de bonne volonté

Le registre des activités de traitement, une obligation instaurée par le RGPD, doit énumérer les données collectées et ce qu'on en fait. C'est à la fois un outil de pilotage et de démonstration qu'on s'est effectivement engagé dans une démarche de mise en conformité avec la réglementation. Ce que reflètent aussi des éléments comme les engagements de confidentialité réclamés au personnel ou des mesures techniques pour tracer les violations de données, par exemple.

N'oubliez pas qu'e-santé Wallonie vous a prémâché le travail, en composant un registre pré-rempli, en Excel, à télécharger et à compléter pour le faire coller à votre situation personnelle. Et quand on dit pré-rempli, ce n'est pas une façon de parler : vous ne devez plus vous soucier que des cases surlignées en jaune dans les onglets 2 à 6.

Il est [disponible en ligne](#) et s'accompagne d'une [fiche pratique](#) et d'un [mode d'emploi](#).



9 mois pour tout maîtriser

2018 | 2019

SEPT	OCT	NOV	DEC	JAN	FÉV	MARS	AVR	MAI
INFO GÉNÉRALE (conseils, lexique, FAQ, affiches)	LE REGISTRE (fichier Excel et fiche pratique)	LE DOSSIER PATIENT + LA PRATIQUE DE GROUPE (fiches pratique)	LES CONTRATS DE SOUS-TRAITANCE (fiche pratique)	LA PRISE DE RDV (fiche pratique)	L'ANALYSE DES RISQUES + LA DÉCLARATION EN CAS DE FUITE (fiches pratique)	LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE (fiche pratique)	L'EMPLOI DES NTIC + LA TÉLÉ-MÉDECINE (fiches pratique)	ÉTUDES & RECHERCHES SCIENTIFIQUES (fiche pratique)

Exercice partagé, responsabilités aussi ?

Seconde thématique passée au crible ce mois-ci par e-santé Wallonie, toujours avec le concours de la juriste spécialisée Emeraude Camberlin : « pratique de groupe & RGPD ». Quelles obligations incombent aux professionnels qui officient dans un collectif de soins ? L'analyse commence par examiner qui, en cas de pratique groupée, est considéré comme le responsable du traitement des données (*). Ce qui fait apparaître la notion de responsable « conjoint » - conjoint donc, à l'entité juridique qu'est le cabinet de groupe en lui-même. Plongeon commenté dans les subtilités de ce cas de figure et pense-bête des to-do via la [fiche pratique n°3](#).

(*) une expression expliquée, comme bien d'autres, dans le [lexique RGPD](#) d'e-santé Wallonie



Visualisation des sumehrs **Dernier publié, seul affiché...**

D'ici une grosse dizaine de jours, le Réseau Santé Wallon (RSW) adoptera un nouveau mode de visualisation des sumehrs : seule la dernière version publiée apparaîtra. Nettoyage de printemps avant l'heure ?

Non, pas de « nettoyage » à proprement parler. Car il ne s'agit pas de faire table rase des versions précédentes. Elles seront archivées. Une conservation « de coulisses » par le RSW qui pare à d'éventuels problèmes d'ordre médico-légal. Mais au niveau affichage, la dernière version publiée par un médecin désactivera celle(s) qu'il avait émise(s) auparavant - et dont on voyait la liste.

Cette évolution est de nature à apaiser ceux qui craindraient d'être débordés par le volume de documents disponibles sur le RSW, indique le Dr André Vandenberghe, son directeur. Cela étant, mettre la main sur la plus actuelle des versions du sumehr ne relevait pas du casse-tête. La plupart des systèmes travaillant en mode antéchronologique, on sait, intuitivement, que l'élément le plus récent va occuper le haut de la pile. Le changement de visualisation s'inscrit plutôt dans une dynamique d'uniformisation des pratiques entre les Régions du pays.

« Le plan e-Santé fédéral prévoit qu'on revoie la définition du sumehr pour tendre vers un 'sumehr v2'. Il précise également qu'on ne doit plus trouver, dans les coffres-forts de première ligne des Régions, qu'une seule version active de sumehr par patient et par professionnel. La décision au niveau fédéral date de 2 ans. Le changement intervient maintenant, dans le cadre d'une synchronisation entre InterMed, BruSafe et Vitalink [à savoir les coffres-forts que l'on trouve, respectivement, en Wallonie, à Bruxelles et en Flandre, cette dernière ayant déjà implémenté le principe de la « dernière version chasse l'autre » ()]. »*

Sur le Réseau Santé Wallon, le passage à la nouvelle formule est programmé pour le 11 décembre. *« Et pour mars, on prévoit un mécanisme qui va 'déplacer' le sumehr d'un patient dans le coffre-fort de la Région où il réside. Si un patient déménage par-delà les frontières des Régions, son sumehr, et son schéma de médication, le suivront. »*

(*) la dernière version produite par un seul et même médecin, lequel techniquement pourra encore atteindre les anciens sumehrs dont il est l'auteur



Données sur le RSW **Petit qui-voit-quoi illustré**

Vous apercevez cette pulpeuse créature en rouge ? Elle incarne une donnée médicale ultrasensible. Du genre que le patient n'a pas envie d'ébruiter chez tous les professionnels de santé. Comment s'assurer que la discrétion souhaitée sera respectée ?

Plutôt que de la consigner dans le sumehr - qui, par essence, est un outil de partage -, le médecin traitant devrait la conserver dans un « rapport de contact médecins ». Qu'est-ce que ça change ? Seul un confrère, médecin lui-même, pourra accéder à cet élément touchy. Et pour ne pas en perdre la trace, ce qu'on mentionne alors dans le sumehr, c'est l'existence d'un rapport de contact incluant de l'ultrasensible.

Ce qui précède est clairement expliqué dans une [nouvelle vidéo d'e-santé Wallonie](#). D'autres suivront, ces prochains mois, dans le cadre d'une série intitulée « **Comment faire un bon sumehr ?** »

L'épisode 1 plante le décor. Il se concentre sur l'accès aux données sur le Réseau Santé Wallon (RSW). Il détaille à quel(s) item(s) du sumehr accède aujourd'hui tel ou tel autre prestataire (le pharmacien du patient, ou son infirmier, par exemple). Ou encore quelle est la palette d'options qu'a le médecin pour rendre un document accessible (tout de suite, plus tard, peut-être, jamais...) pour le patient. A visionner et partager sans modération !

A suivre : l'optimisation du sumehr



Mais si ! Même pour « une bêtise »...

e-santé Wallonie a son helpdesk, et fait aussi du coaching à la carte. N'hésitez pas à appeler, même pour ce que vous estimez être « une bêtise » : cinq minutes de coup de fil valent mieux que des heures d'énervement. Quel genre de demandes le helpdesk reçoit-il régulièrement ?

« Côté helpdesk, pas mal d'appels concernent les certificats eHealth, leur renouvellement, etc. En coaching personnalisé, je vérifie par exemple avec les prestataires s'ils sont bien inscrits au Réseau Santé Wallon et je leur en explique les principes », énumère Christophe Finet, d'e-santé Wallonie. « J'expose le fonctionnement de l'eHealthBox, aussi, qui va leur assurer des envois sécurisés. Je configure leur système, je définis le certificat dans la messagerie. Par la même occasion on visite le portail eHealth. J'explique à quoi servent les onglets de la messagerie proprement dite, on fait des petits essais, on installe une notification dans une autre boîte mail, qu'ils soient prévenus qu'un message est arrivé dans l'eHealthBox, etc. »

Le message à répéter : n'ayez pas peur de contacter le service assistance d'e-santé Wallonie. « Parfois, en quelques minutes, le souci est réglé. C'est mieux que de chercher des heures seul dans son coin. » Et si jamais la situation ne peut se dénouer illico, le helpdesk renvoie vers le bon support technique... ou la bonne formation.

Les points d'entrée :

- Un formulaire de **demande d'intervention**
- Un mail contact : **helpdesk@e-santewallonie.be**
- Un numéro d'appel : **071/92 45 86**