

vyv³

mgen^{*}

LIVRET D'ACCUEIL

EHPAD



Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes

EHPAD – MGEN
2 avenue de la plage

33740 ARES

Tél : 05 56 03 85 00 – Fax : 05 56 03 85 99
Mail : ehpadares@mgen.fr

Mutuelle, n°441 921 913, soumise aux dispositions du livre III du code de la mutualité

SOMMAIRE

<i>PREAMBULE</i>	3
<i>Les professionnels de l'EHPAD</i>	8
<i>Vie quotidienne</i>	10
<i>Les relations avec l'extérieur</i>	12
<i>Prestations externes</i>	12
<i>Conseil de Vie Sociale (CVS)</i>	12
<i>Consignes de sécurité</i>	12
<i>Règles de vie</i>	13
<i>Les objets de valeurs</i>	13
<i>Respect de la personne</i>	13
<i>Droit à la confidentialité</i>	13
<i>Loi informatique et liberté</i>	14
<i>Projet de Vie - Animation</i>	15
<i>L'Unité de Vie Protégée (UVP)</i>	16
<i>Droits des usagers et liste des personnes qualifiées</i>	18
<i>Mon espace santé - Questions Patients</i>	19
<i>Mon espace santé - Information du Patient</i>	21
<i>Mon espace santé - Mode d'emploi des échanges</i>	24
<i>Mon espace santé - Usages</i>	28
<i>MGEN Protection des données</i>	29
<i>MGEN - Direction juridique du Groupe</i>	30

PREAMBULE

◆ Le mot de bienvenue de la direction et du personnel

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous accueillir en tant que nouveau résident à L'EHPAD d'Arès, établissement de la MGEN.

L'établissement jouit d'une situation géographique privilégiée, il est situé dans un environnement agréable, nous espérons que vous en apprécierez le caractère et la quiétude.



Chaque jour, l'ensemble de l'équipe médicale, paramédicale, technique et administrative veillera à vous garantir des conditions de soins et de résidence les mieux adaptées à votre situation et à vos souhaits, dans le respect des principes édictés par la « Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante ».

Le projet de vie en institution est de conjuguer l'esprit de convivialité dans les temps et espaces collectifs et la quiétude de l'habitation privée pour le résident. Nous sommes certains que votre arrivée à l'EHPAD d'Arès ne pourra qu'enrichir ce projet et que votre participation à la vie quotidienne de l'établissement sera appréciée des autres résidents et des personnels.

Les établissements de la MGEN sont engagés dans une démarche de développement de la qualité des services et des prestations mis en œuvre. Ce livret vous permettra de vous familiariser avec ceux proposés par l'EHPAD MGEN d'Arès.

Les résidents,
Le personnel,
La direction,

Vous souhaitent la bienvenue.

◆ L'établissement

Le château est situé dans le parc de 6 ha, une zone boisée d'arbres centenaires. Les trois ailes A, B et C qui le prolongent s'ouvrent sur le parc de la MGEN. La salle à manger, extension architecturale moderne complète ce cadre plaisant.

L'accueil et le bureau de la Direction sont situés à l'entrée du château, les bureaux administratifs, comptables et ressources humaines se situent 1^{er} étage du château. Les bureaux de la Responsable Infirmier, du Médecin coordonnateur et des infirmières se trouvent au rez-de chaussée de l'aile B.

L'établissement dispose d'une salle de spectacle et de réunion. Deux salles d'animation permettent de pratiquer diverses activités d'expression. Les 92 chambres (individuelles) situées dans les ailes A, B et C sont équipées d'une salle de bain individuelle.

◆ Origine et Histoire

Le château d'Arès est le témoin le plus ancien de l'histoire d'une station balnéaire paisible et d'un centre ostréicole.

Depuis le Moyen-âge, le château d'Arès a appartenu à des grands seigneurs d'Aquitaine.

Il a d'ailleurs aussi appartenu à un sieur Allègre, inventeur du premier chalutier à vapeur du monde.

En 1847, il est la propriété du banquier Léopold Javal, créateur d'une Compagnie de Chemin de Fer, de la Samaritaine et surtout fondateur de la Ligue de l'Enseignement. Sa fille, née en 1853, se marie avec Paul Wallerstein. Elle va marquer l'histoire arésienne en créant une maison de santé, un aérium et un préventorium.

En 1943, le château est occupé par la Wehrmacht.



Madame Sophie Wallerstein, mourra dans son château en décembre 1947 à l'âge de 94 ans.

Et le 26 juillet 1948 l'Assemblée Générale de la MGEN donne mandat à Marcel RIVIERE pour investir dans l'achat du château. Messieurs Boireau et Ferrachat, alors membres fondateurs de la MGEN engagent les transactions. Le 20 octobre 1948 la MGEN acquiert le Château et 4,16 hectares. Ainsi, le 1^{er} Novembre 1949, la maison de retraite ouvre ses portes. L'aile A est construite en 1958, en 1978 l'aile B sort de terre et en 2008, l'aile C.

◆ Conditions financières :

1. Frais de séjour :

Trois catégories tarifaires sont définies :

- **Un tarif hébergement**, fixé par la MGEN pour l'année et pour tous les résidents.
- **Un tarif dépendance**, qui dépend du niveau d'autonomie de la personne, (déterminé par la grille d'évaluation AGGIR) tenant compte de l'assistance dont elle aura besoin, pour accomplir les actes de la vie quotidienne. Ce tarif est fixé par le président du conseil général

Les coûts : hébergement et dépendance sont à la charge du résident.

- **Un tarif soins** fixé par la caisse régionale d'assurance maladie.

2. Tarifs 2025 :

Tarif hébergement : 85.51 € par jour (valables du 1^{er} janvier au 31 décembre).

❖ Forfait blanchisserie inclus.

Tarif dépendance : (à compter du 1^{er} mars 2024)

❖ Gir 1-2 : 21.57 €

❖ Gir 3-4 : 13.69 €

❖ Gir 5-6 : 5.81 € (*ticket modérateur dû par chaque résident après versement de l'APA par le Conseil Général*).

3. Règlement des frais de séjour :

Les paiements sont effectués mensuellement et d'avance. Tout mois commencé est dû.



◆ Les professionnels de l'EHPAD

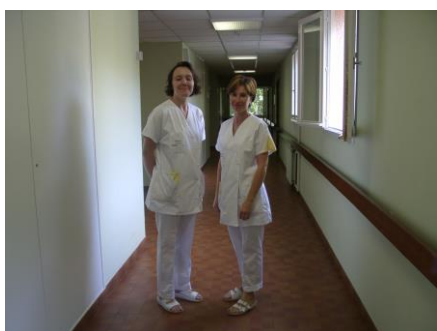
L'équipe de direction :

- ❖ Directrice : Mme Anaëlle DIOULOUFET
- ❖ Cadre administratif : M. Adriano DE SOUSA
- ❖ Médecin Coordonnateur : Docteur Brigitte HOLLE
- ❖ Responsable I.D.E : Mme Aline BEUVELOT
- ❖ Responsable Hôtelier : Mme Amélie HARRIBEY
- ❖ Psychologue : Mme Claire CASILLAS



Le personnel médical et paramédical :

- ❖ Le **médecin coordonnateur** à temps partiel (0.50), assure le suivi médical des résidents et coordonne le projet médical de la structure. (Décret du n°2005-560 du 27 mai 2005 relatif à la qualification, aux missions et au mode de rémunération du médecin coordonnateur exerçant dans un EHPAD).
- ❖ Le **responsable infirmier** est garant de la qualité de la prestation du soin et dirige les personnels soignants au service du résident.
- ❖ Le **psychologue** est présent à temps partiel (0.60). Il intervient dans le cadre du projet de l'Ehpad auprès des résidents, des équipes et des familles.



- ❖ Deux infirmiers par jour, présents tous les jours de la semaine.
- ❖ Des aides-soignants (AS) et aides-médico psychologiques (AMP) assistent les infirmiers pour les soins quotidiens, ils sont présentes 24h sur 24.

Le personnel de la logistique :

- ❖ Le **Responsable Hôtelier**,
- ❖ Des **agents des services (ASL)** servent les repas, assurent l'entretien des chambres et accompagnent les résidents au quotidien.
- ❖ Des **lingères** assurent l'entretien quotidien du linge des résidents.
- ❖ Les **cuisiniers** veillent à la qualité des repas préparés sur place et adaptés aux régimes individuels.



Les agents du service d'entretien :

- ❖ Deux **agents** sont chargés de la sécurité des bâtiments, des travaux d'entretien des locaux et des espaces verts.

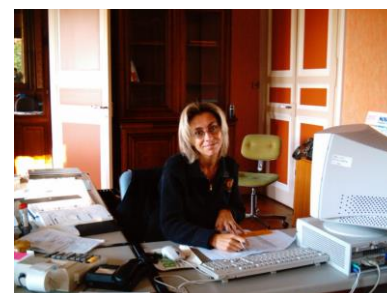


L'animatrice socio culturelle

- ❖ Une **animatrice** intervient sur les jours de la semaine (à l'exception du samedi et dimanche) réservés aux visites ou aux sorties. Son intervention, axe fort du Projet de l'établissement, contribue au mieux être du résident (Projet de vie individualisé).

Le personnel administratif :

- ❖ Un **cadre administratif**, Mr Adriano De Sousa
- ❖ Une **comptable**, Mme Florence Roubert
- ❖ Une **gestionnaire des ressources humaines**, Mme Caroline Biensan
- ❖ Une **secrétaire**, Mme Sandra Duvignacq



VIE QUOTIDIENNE

◆ Les repas

Le petit déjeuner est servi en chambre.

Le déjeuner et le dîner sont pris en salle à manger à 12h 00 ainsi que le dîner à 18h15.

Un goûter est servi chaque après midi.

Les repas peuvent être servis en chambre si l'état de santé de la personne le requiert et sur décision du médecin ou de l'infirmière.

Les menus sont établis, validés et affichés quotidiennement. La cuisine est élaborée sur place. Un prestataire référencé par la MGEN, ELIOR, est chargé de l'approvisionnement.

En cas d'absence à l'un des repas, il est demandé de prévenir l'accueil ou le secrétariat à l'avance.

Familles et amis ont la possibilité de prendre des repas dans l'établissement sous réserve d'en faire la demande au secrétariat au moins 48 heures à l'avance.

◆ Le linge

Le linge de table, de toilette et la literie sont fournis et entretenus, en totalité (lavage et repassage), par un prestataire extérieur à l'établissement, KALHYGE.

Le linge personnel, identifié au nom de la personne (par un marquage électronique) est entretenu au sein de l'établissement par le prestataire AD3.

◆ Le téléphone

Chaque chambre dispose d'une ligne téléphonique directe payante et personnelle utilisable 24H/24. Un numéro est attribué à chaque personne à son arrivée.

◆ Le courrier

Le courrier est distribué en fin de matinée. Le courrier, confidentiel n'est en aucun cas ouvert par le personnel de l'établissement, à moins que le résident en fasse la demande.

◆ Les médias

Le résident a la possibilité d'installer un poste de télévision dans sa chambre, sous réserve de le signaler à la Direction. L'entretien du poste et son renouvellement sont à la charge du résident. *(Les résidents ayant d'anciens téléviseurs devront les équiper d'un boîtier permettant de recevoir les chaînes de la TNT)*

◆ Le culte

Liste des principaux représentants des cultes de la Gironde :

Eglise protestante unie de Bordeaux
32, rue du Cdt Arnould
33000 Bordeaux

Evêché de Bordeaux
183, cours de la Somme
33077 Bordeaux cedex

Conseil régional du culte musulman
Ménadou Sud
47180 Sainte Bazeille

Consistoire israélite de la Gironde
213, rue Sainte Catherine
33000 Bordeaux

Evêché orthodoxe de Bordeaux
58-60, rue Paul-Louis Lande
33000 Bordeaux

Eglise orthodoxe grecque de Bordeaux
278, rue du Jardin Public
33300 Bordeaux

Institut bouddhiste Kadam Tchen Ling
30-34, rue La Mothe
33800 Bordeaux

◆ Les relations avec l'extérieur

Chaque personne peut recevoir des visites dans sa chambre ou dans les salons, l'établissement est accessible de 13h30 à 17h30, chaque jour de la semaine.

Il est demandé aux visiteurs : familles et amis des résidents de se conformer aux règles de vie de l'établissement, en particulier aux horaires établis, pour le bon déroulement de la vie en collectivité et le respect du travail des personnels, nous comptons sur leur compréhension.

◆ Prestations externes

Des coiffeuses, socio-esthéticiennes et pédicures peuvent intervenir pendant la semaine à la demande du résident. Les tarifs affichés sont à la charge de la personne.

◆ Conseil de la Vie Sociale

Le conseil de la vie sociale (CVS) est une instance qui réunit des personnes élues : représentants des résidents, des familles et du personnel de l'EHPAD. Il peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement et la prise en charge des résidents. Il se réunit au moins trois fois par an. Un administrateur de la MGEN est présent à chaque Conseil. Le nouveau CVS a été installé en juin 2010.

(Décret n°2004-287 du 25 mars 2004 relatif « au conseil de la vie sociale et autres formes de participation. Art. L 311-6 du Code de l'Action sociale et des familles »).

◆ Consignes de sécurité

Par mesure de sécurité, il est interdit :

- De modifier ou transformer l'agencement des chambres sans en référer au personnel
- De modifier les installations électriques existantes
- D'utiliser tous appareils électriques tels que : radiateur, grille-pain, bouilloire, fer à repasser, couvertures chauffantes, dans les chambres.

Pour assurer l'entretien des locaux et la sécurité de l'établissement, le personnel a la possibilité d'accéder à chaque chambre de l'établissement.

◆ Règles de vie

Il vous est naturellement recommandé de respecter les règles élémentaires d'hygiène au sein de l'établissement, pour votre santé et le respect mutuel dicté par la vie en collectivité. En cela, le personnel responsable du soin à la personne vous assiste au quotidien.

◆ Les objets de valeurs

Il est recommandé de ne pas conserver à l'établissement d'importantes sommes d'argent, des cartes bancaires ou des objets de valeurs. Il est conseillé et de les déposer dans un coffre en banque ou au coffre-fort de l'établissement situé à l'accueil.

- Dans le cas où ces recommandations ne sont pas suivies, la chambre étant le domicile du résident, l'établissement ne pourra être tenu responsable envers vous-même ou envers vos héritiers, des pertes ou vols qui pourraient se produire.

◆ Respect de la personne

L'établissement s'engage à respecter les principes de « la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante » figurant en annexe du règlement intérieur et affichée dans l'établissement.

Le personnel respecte votre vie privée et votre intimité. Les expressions de familiarité, comme le tutoiement, ne sont pas utilisées entre personnels et résidents, sauf sur demande de votre part.

Dans votre logement, vous êtes chez vous, **le personnel est tenu de frapper avant d'entrer.**

◆ Droit à la confidentialité

L'ensemble du personnel est astreint au secret professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant, quel qu'en soit le caractère, sont conservées avec une stricte confidentialité.

En ce qui concerne votre dossier médical vous pouvez demander à votre médecin traitant ou à tout autre médecin de votre choix de prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier. Votre famille peut également, sauf refus de votre part, être informée de votre état de santé.

◆ Loi informatique et liberté

Lors de votre admission au sein de notre établissement, des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés et peuvent faire l'objet de traitements informatiques.

En application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification sur les informations nominatives vous concernant.

Lorsque l'exercice du droit d'accès s'applique à des informations à caractère médical, celles-ci peuvent vous être communiquées par l'intermédiaire du médecin que vous désignez à cet effet.

ANIMATIONS

L'un des axes du projet de vie de la personne résidant en EHPAD est d'entretenir au mieux ses aptitudes relationnelles et physiques ainsi que son bien-être psychologique dans un cadre adapté.

Dans cet objectif, des activités de socialisation sont proposées sous forme d'ateliers :

- Atelier d'expression et de mémorisation
- Atelier créatif (gestuelle et motricité fine)
- Atelier de relaxation et jeux d'adresse...

Des activités culturelles et de détente :

- Spectacles : musique, danse, théâtre, cinéma...
- Exposés documentaires animés par des bénévoles : art, histoire, voyages, ...
- Sorties organisées



Une petite chorale permet d'agrémenter des temps de vie et de fête de la collectivité.

Les différentes activités sont ouvertes à l'entourage familial où amical des résidents.

L'UNITE DE VIE PROTEGE

Depuis le second semestre 2010, l'Ehpad dispose d'une unité de vie protégée de 14 places, située dans un bâtiment récent à l'aile C. Cette unité est destinée à l'accueil de personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer et de troubles du comportement productifs.

Partie intégrante de l'établissement, cette unité est sécurisée afin d'éviter de possibles fugues de personnes désorientées. Les modalités de son fonctionnement sont différentes de celles de l'Ehpad, le personnel soignant qui y exerce reçoit une formation spécifique.

◆ L'hébergement temporaire

Dans le cadre de l'unité, trois places sont destinées à des résidents pour une durée d'un mois à trois mois par an. Ce temps doit permettre à la famille, la personne de confiance, l'aidant naturel :

- de trouver un relais temporaire à une prise en charge difficile lorsque le maintien à domicile n'est plus la solution adaptée, et d'envisager avec les professionnels de l'Ehpad, la possibilité d'un retour au domicile.
- de prévoir des périodes de retour ultérieures vers l'unité, ou de préparer pour la personne un projet de séjour permanent dans cette unité protégée.

Le séjour temporaire doit permettre une adaptation réciproque de la personne et de la structure d'accueil. Les modalités de soin et d'accompagnement individualisé sont définies et mises en œuvre à l'arrivée du résident. Le contrat d'hébergement temporaire prend fin à la date conjointement fixée à ce contrat, le jour de l'admission. **Il ne donne pas lieu systématiquement à une prise en charge permanente à l'issue d'un séjour temporaire.**

◆ Le passage entre Unité Conventiionnelle (UC) et Unité de Vie Protégée (UVP)

A l'admission du nouveau résident, la famille, ou l'accompagnant est informé de l'articulation existant entre l'unité conventionnelle et l'unité de vie protégée qui en est partie intégrante. Ainsi en fonction de l'évolution de la dépendance de la personne et de sa spécificité, l'équipe médicale peut proposer un passage d'une structure à l'autre en comité de direction. Ce passage déterminé par le dossier médical est proposé à la famille impliquée dans le Projet individualisé :

l'objectif étant de maintenir un niveau de confort physique, psychologique et d'autonomie acceptable pour la personne dans un cadre adapté.

Divers types de situations peuvent se présenter dans le cas d'une dépendance liée à la pathologie Alzheimer :

- ❖ La personne séjourne à l'unité conventionnelle : le diagnostic met en évidence une pathologie incompatible avec le maintien dans l'unité, on propose et l'on prépare alors le passage de la personne vers l'unité de vie protégée.
- ❖ La personne séjourne à l'Unité de vie protégée : son niveau de dépendance s'aggrave et génère une perte d'autonomie d'ordre physique et/ou psychique ne permettant plus son maintien au sein de l'Unité. On propose alors son passage dans l'unité conventionnelle afin d'aménager les conditions d'une nouvelle prise en charge. Le projet de soin est réévalué par l'équipe avec l'entourage lors de ce 'passage' nécessaire à un nouvel équilibre de vie.

Les rencontres entre les résidents de l'unité conventionnelle et de l'Unité de vie protégée sont encouragées dans le cadre des activités quotidiennes, elles restent toutefois fonction des critères suivants :

- ❖ Souhait de la personne/de l'entourage proche/de la communauté de vie
- ❖ Visa de l'équipe en accord avec le directeur : médecin, psychologue, cadre de santé, responsables de services
- ❖ Conditions de sécurité physique et psychologique garanties
- ❖ Bénéfice de l'activité pour la personne, le groupe, la collectivité.

▶ **En tant qu'usager,
vous souhaitez faire valoir vos droits ?
Des personnes qualifiées sont à votre écoute**

**L'INTERVENTION D'UNE PERSONNE QUALIFIÉE EST GRATUITE,
AUCUN FRAIS NE VOUS SERA DEMANDÉ.**

Les personnes qualifiées ont été mises en place par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002. Il s'agit des personnes auxquelles tout résident pris en charge dans un établissement ou un service médico-social peut faire appel pour l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige.


En cas de contestation ou de réclamation, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet de la Gironde, par le Président du Conseil Général, et par le Directeur Général de l'Agence Régionale de santé d'Aquitaine.

Pour le département de la Gironde, vous pouvez obtenir les coordonnées des personnes qualifiées en contactant soit :

Par téléphone au : 0 800 00 33 33 (appel gratuit depuis un poste fixe)

Par mail : personnesqualifiees@cg33.fr

Par courrier :
Conseil Général
DGAS-DAPAH-SDE
Personnes Qualifiées
1 Esplanade Charles-de-Gaulle
CS 71223
33 074 BORDEAUX CEDEX

 **Attention:** les personnes qualifiées n'ont pas vocation à être sollicitées pour apporter une réponse concernant les tarifs, l'hygiène, les soins, etc....



PRÉFET DE LA GIRONDE





QUESTIONS DE PATIENTS



1. QUI PEUT CONSULTER MES DONNÉES DE SANTÉ ? EST-CE LA FIN DU SECRET MÉDICAL ?

En plus de vous, les professionnels de santé qui interviennent dans votre prise en charge (médecin, infirmier, pharmacien...) peuvent accéder à vos documents de santé. L'accès est déterminé en fonction de leur spécialité, selon une grille d'autorisation qui définit quelle profession peut accéder à quel document de santé.

Comme aujourd'hui, les professionnels de santé sont soumis au secret médical et aux règles de déontologie.

Ainsi, **chaque professionnel de santé qui assure votre suivi doit vous informer avant de consulter vos données et vous avez le droit de vous y opposer.** Aucun autre acteur (employeur, État, Assurance Maladie, complémentaire santé, banque, assurance, etc.) ne pourra accéder aux données médicales stockées dans Mon espace santé.

Vous êtes notifié au premier accès par un professionnel de santé et à chaque ajout de document. Vous avez également la main sur la gestion de la confidentialité de vos données : vous pouvez par exemple bloquer l'accès d'un ou plusieurs professionnels de santé ou masquer un, plusieurs ou même l'ensemble de vos documents aux professionnels de santé. Les documents que vous choisissez de masquer sont visibles uniquement par la personne les ayant déposés et vous-même.

2. J'AVAIS OUVERT UN DMP : QUE VA-T-IL DEVENIR ?

L'application DMP et le site dmp.fr vont disparaître. Si vous aviez ouvert un DMP, vous retrouverez automatiquement son contenu dans Mon espace santé.

3. EN TANT QUE PARENT, AI-JE ACCÈS AU PROFIL MON ESPACE SANTÉ DE MON ENFANT ?

Chaque assuré dispose d'un profil Mon espace santé. **Pour les moins de 18 ans, le profil Mon espace santé est rattaché à celui d'un des deux parents.**

Le représentant légal connu de l'Assurance Maladie a directement accès, au profil du mineur. Il peut partager la gestion du profil Mon espace santé de son enfant avec un autre représentant légal (second parent ou tuteur légal) en se rendant dans la rubrique « Partage du profil » située dans les paramètres. En cas de désaccord entre les parents, le second parent peut obtenir l'accès au profil Mon espace santé de son enfant, sur présentation des justificatifs attestant de sa qualité de représentant légal. Pour en savoir plus, appeler le 3422.

Lorsque l'enfant atteint 18 ans, le parent ne pourra plus accéder à son profil Mon espace santé. Son enfant recevra alors une invitation à activer son profil et pourra y retrouver l'ensemble des documents et informations le concernant.

4. EN TANT QUE MINEUR, TOUTES MES DONNÉES SONT-ELLES CONSULTABLES PAR MES PARENTS ?

Un professionnel de santé peut déposer un document de santé dans le profil d'un mineur et le rendre « invisible » aux représentants légaux. C'est au professionnel de santé que revient la décision, en concertation avec le mineur, de déposer des informations selon ce mode spécifique.

Pour permettre la continuité des soins, les autres professionnels de santé pourront voir les informations invisibles aux représentants légaux.

5. EXISTE-IL UN LIEN ENTRE MON ESPACE SANTÉ ET MON COMPTE AMELI ?

Il n'y a aucun lien direct entre votre compte ameli et votre profil Mon espace santé. Le compte ameli permet à l'Assurance Maladie de vous communiquer des informations « administratives » (gestion de la carte Vitale, gestion de vos droits, remboursements de soin, gestion de vos arrêts maladie). Mon espace santé permet de gérer vos données médicales et d'échanger en toute sécurité avec les professionnels et les établissements de santé.

6. SI JE CHOISIS DE NE PAS ACTIVER MON ESPACE SANTÉ, VAIS-JE ME RETROUVER SANS DROITS NI PRISE EN CHARGE ?

Mon espace santé n'est pas obligatoire et l'opposition n'a aucun impact sur vos droits à l'assurance maladie ou vos remboursements.

7. COMMENT ME FAIRE AIDER POUR UTILISER MON ESPACE SANTÉ ?

Plusieurs solutions s'offrent à vous afin d'être accompagné dans la prise en main de Mon espace santé.



Le support téléphonique de Mon espace santé peut vous orienter vers les services et personnes en capacité de vous venir en aide près de chez vous.

Contactez-nous par téléphone
du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

3422 Service gratuit
+ prix appel



Votre CPAM de rattachement peut vous indiquer
les bons interlocuteurs.

Vous pouvez retrouver grâce aux liens suivants le France
services ou le Conseiller numérique France services
le plus proche de chez vous :

https://anct-carto.github.io/france_services

<https://cartographie.conseiller-numerique.gouv.fr/>

Formés à l'utilisation de Mon espace santé, ils pourront vous accompagner dans vos démarches
(activation, opposition, ajout de documents, renseignement du profil médical etc).

Mon espace santé - Information du patient pour alimenter et consulter le DMP



Pour les patients, le dossier médical partagé (DMP) est intégré à Mon espace santé

Dans Mon espace santé, l'usager peut :

- **enregistrer** des documents dans son DMP ;
- **consulter les documents de son DMP**, y compris ceux alimentés par ses professionnels et établissements de santé ;
- être notifié et consulter les **traces des accès des professionnels** et établissements de santé à son DMP ;
- **définir les conditions d'accès des professionnels à ses documents de santé** (masquer tout ou partie des documents de son DMP, bloquer l'accès des professionnels de santé, y compris pour les accès en cas d'urgence).

LES RÈGLES D'ACCÈS, ALIMENTATION ET CONSULTATION DU DMP

🔍 Accès au DMP en ALIMENTATION

- ❑ Les acteurs de santé sont dans l'**obligation d'envoyer dans le DMP** de leurs patients tous les documents thérapeutiques et diagnostics utiles à leur santé (article L.1111-15 du CSP).
- ❑ Les acteurs de santé sont **en charge d'informer le patient de l'alimentation de son DMP**. Cette information n'est nécessaire qu'une seule fois durant le séjour du patient.
- ❑ Le **patient peut s'opposer à cette alimentation en cas de motif légitime** (article R. 1111-47 du code de la santé publique), par exemple suite à un examen dit "sensible" (ex: IVG...). Il n'y a pas de définition précise du motif légitime, cela reste à l'appréciation du professionnel de santé

🔍 Accès au DMP en CONSULTATION

- ❑ La matrice d'habilitation définit les **autorisations d'accès par défaut** des professionnels de santé pour chaque type de document contenu dans le DMP.
- ❑ Juridiquement, l'accès en consultation aux documents du DMP d'un patient est différent pour les professionnels membres de l'équipe de soins et pour les autres professionnels de santé (article R1111-46). **Quand un professionnel est membre de l'équipe de soin, le consentement du patient est dit présumé dans le cadre de la prise en charge effective, il peut accéder au DMP de son patient.** Un professionnel qui n'est pas membre de l'équipe de soins, doit recueillir formellement le consentement du patient.
- ❑ Techniquement, chaque professionnel de santé, dûment identifié (dans son logiciel DMP-compatible ou via dmp.fr) doit **déclarer (en cochant une case dédiée) avoir obtenu le consentement du patient** avant de consulter le contenu de son DMP. ⚠️ **Le consentement peut être écrit ou oral.**

👁️ Transparence et traçabilité pour les patients

Les actions réalisées par les professionnels de santé dans le DMP (alimentation ou consultation) sont tracées et visibles par le patient. Il est notifié au 1er accès d'un PS à son DMP et à chaque ajout de document. Dans son historique il peut voir l'ensemble de l'activité sur son compte.

L'accès et l'alimentation du DMP pour les usagers mineurs

- Les accès à Mon espace santé sont réservés aux **représentants légaux** (ouvrants droits au sens de l'Assurance maladie).
- Un mineur peut demander à un professionnel de santé que ses représentants légaux n'aient pas accès à un document envoyé dans son DMP. **Le document envoyé dans le DMP peut être masqué au représentants légaux.** L'acteur de santé doit préciser ce masquage au moment de l'alimentation. Le mineur retrouvera le document dans son dossier médical à sa majorité.
- Les règles concernant le **masquage des documents secrets des mineurs** par le professionnel de santé est toujours en vigueur et aucune donnée de remboursement relatif à certains actes (IVG, etc) ne sont remontée dans le DMP via l'utilisation d'un NIR (article R. 1111-33 du CSP).

Le cas des usagers majeurs protégés

- L'organisme d'assurance maladie de rattachement de la personne faisant l'objet d'une mesure de protection n'est pas en mesure de connaître le détail de chaque situation. Il revient à la personne chargée de la mesure de protection d'organiser les relations de la personne protégée avec les administrations, dans le cadre de la mission qui lui a été confiée.
- Si la personne en charge du majeur protégé estime que la décision de laisser ouvrir ou de refuser la création de mon espace santé ne lui revient pas au vu de la mission qui lui a été confiée, il doit, dans tous les cas, se tourner vers la personne protégée pour recueillir son avis. Puis, selon l'état de celle-ci, il doit :
 - soit laisser la personne protégée prendre la décision et procéder aux actions éventuellement nécessaires pour exercer son droit d'opposition à la création de Mon espace santé ou au contraire pour l'activer et s'y connecter ;
 - soit transmettre la demande à la personne en charge du majeur protégé pour l'ensemble des actes relatifs à sa personne ou ceux énumérés dans la décision prévue à l'article 459 alinéa 2 du code civil.

Prise en charge en urgence

- Deux modes d'accès particuliers sont prévus pour les situations d'urgence :
 - L'accès « SAMU »** : l'utilisateur peut autoriser le médecin du SAMU à accéder aux données de santé en cas d'urgence.
 - L'accès « Autres professionnels de santé » en cas d'urgence** : l'utilisateur peut autoriser les autres professionnels de santé à accéder aux données de santé en cas d'urgence
- Le **professionnel déclare qu'il accède en urgence** (case à cocher lors de l'accès) et saisit le motif justifiant l'urgence. Ces **accès sont tracés dans le dossier médical** du patient et identifiés en mode urgence et le patient reçoit une notification qui précise le mode d'accès. Dans ses paramètres, l'utilisateur peut choisir de ne pas donner accès à son espace santé, même pour les situations d'urgence.

Pour les professionnels de santé

- Dans le cadre d'un document diagnostic, en amont d'une **consultation d'annonce**, un professionnel de santé peut temporairement masquer un document au patient.
- L'acteur de santé doit **préciser ce masquage au moment de l'alimentation**. Le document est alors temporairement inaccessible au patient.

Pour les patients

Un patient peut masquer tout ou partie du contenu de son DMP :

- ❑ Les documents masqués sont **invisibles** pour les professionnels de santé.
- ❑ Le professionnel de santé **auteur du document peut toujours consulter le document** qu'il a alimenté dans le DMP de son patient
- ❑ Le médecin administrateur, déclaré par le patient dans Mon espace santé, peut consulter les documents masqués par l'utilisateur



Gestion de la confidentialité et possibilité de masquer en un clic l'ensemble des documents

Un patient peut bloquer un professionnel de santé :

- ❑ Avant que le professionnel n'accède à son dossier médical partagé.
- ❑ Ou après qu'un professionnel de santé ait accédé à son dossier

← Accès des professionnels de santé

Lors de mes consultations, j'ai autorisé les professionnels de santé suivants à accéder à :

- mes **Documents** :
- mes rubriques **Vaccinations, Historique de soins, Entourage et volontés** du Profil médical.

Pour chaque professionnel de santé de cette liste, je peux attribuer le statut d'administrateur ou bloquer leur accès en cliquant sur " ⚙️ ".

Qu'est-ce qu'un administrateur ?

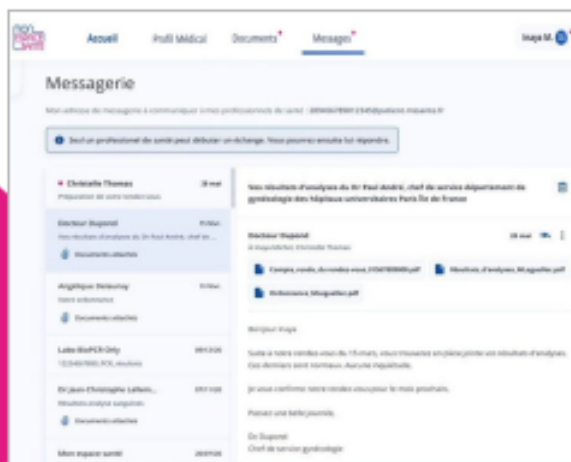
Un professionnel de santé débloqué pourra à nouveau être dans ma liste des autorisés, si je lui donne l'autorisation lors d'une consultation.



Qu'est-ce que la messagerie sécurisée de Mon espace santé ?

Les acteurs de santé peuvent utiliser leur messagerie professionnelle MSSanté pour envoyer des messages et des documents à leurs patients en toute sécurité.

Ces derniers les recevront dans la messagerie de leur profil Mon espace santé et pourront effectuer diverses actions (répondre, enregistrer un document, etc.)



PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

✓ **Chaque patient disposant d'un profil Mon espace santé a une messagerie sécurisée associée.**

L'adresse de messagerie du patient est structurée sur la base de son INS (Identité Nationale de Santé) comme ceci :

matriculeINSdupatient@patient.mssante.fr

Le **matricule INS** est équivalent au **numéro de sécurité sociale** plus la **clé de sécurité** (sauf quand le patient est rattaché à la carte vitale d'un autre assuré, pour les enfants par exemple). Le patient peut trouver son adresse de messagerie dans son profil Mon espace santé.

Dans le cas où le patient à qui vous écrivez n'a pas de profil Mon espace santé :

- Si le patient s'est **opposé à la création de son profil Mon espace santé**, vous recevrez un mail automatique indiquant "Le message que vous avez envoyé à l'adresse "matricule ins du patient@patient.mssante.fr" n'a pas pu être distribué, car cette adresse Mon espace santé **n'existe pas.**"
- Si le patient à qui vous écrivez a **clôturé son profil Mon espace santé**, vous recevrez un mail automatique indiquant "Le message que vous avez envoyé à l'adresse "matricule ins du patient@patient.mssante.fr" n'a pas pu être distribué, car la messagerie Mon espace santé de votre destinataire est **clôturée.**"
- Si vous avez **envoyé un message à un usager et qu'il y a une erreur sur l'INS du patient** (longueur ou clé de sécurité), alors vous recevrez un mail automatique "Le message que vous avez envoyé à l'adresse "matricule ins du patient@patient.mssante.fr" n'a pas pu être distribué, car cette adresse Mon espace santé est **invalidé.**"

✓ **Seul un acteur de santé peut initier une correspondance avec un patient. Le patient ne peut pas contacter le professionnel de son choix** (il peut uniquement initier un échange avec une pharmacie, ou correspondre avec un professionnel avec qui il a déjà échangé et qui n'a pas clôturé leur échange).

✓ **Pour échanger avec un patient, vous devez disposer d'une messagerie MSSanté.**

COMMENT ÇA MARCHE CONCRÈTEMENT ?



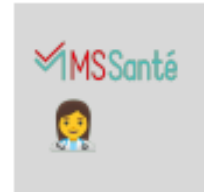
Pour les acteurs de santé

✓ Depuis sa solution de messagerie MSSanté, l'acteur de santé **initie** un message à destination du patient :

- il peut demander un **accusé de lecture** et recevoir un email lorsque le patient ouvre son message.
- il est possible de paramétrer des **envois automatiques** si une boîte aux lettres applicative a été configurée au sein du service.

✓ Si l'acteur de santé souhaite **mettre fin à l'échange**, il suffit d'indiquer **[FIN]** dans l'**objet du message** de réponse (en respectant la casse et sans autre caractère en objet).

💡 Certains éditeurs proposent une fonctionnalité de clôture automatique des conversations.



Pour le patient

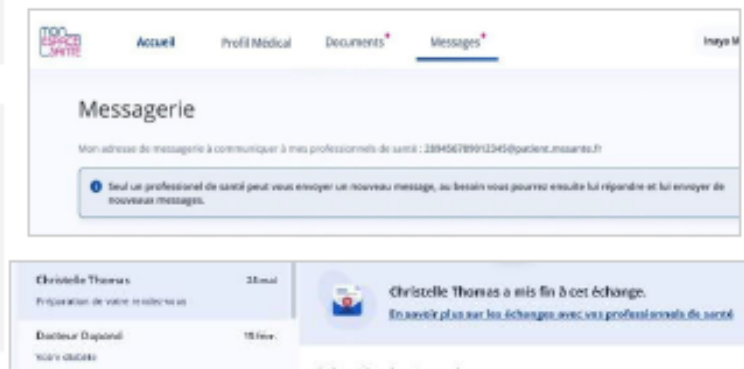
💡 Le patient est notifié de la **réception d'un nouveau message dans son profil Mon espace santé.**

➔ Cette notification est envoyée par email, que le patient ait activé ou non son profil Mon espace santé.


➔ Cette notification est envoyée dans le centre de notification si le patient a activé son profil Mon espace santé et téléchargé l'application mobile.

⚠ Le patient peut **uniquement répondre à un message envoyé par un acteur de santé.**

➔ Si l'acteur de santé a mis fin à l'échange, le patient verra alors que la conversation est clôturée.



LA NOUVEAUTÉ POUR LES PATIENTS ET LES PHARMACIES D'OFFICINE

 Depuis mai 2023, le patient peut contacter directement sa pharmacie via Mon espace santé sur l'application mobile ou le [site web](#), en envoyant son ordonnance via la messagerie, mais également tout document stocké dans la rubrique « Documents » de Mon espace santé.

Comment cela fonctionne en pratique pour le patient ?

1

Le patient cherche dans ses documents l'ordonnance qu'ils souhaite **partager à sa pharmacie**

2

Le patient cherche et **sélectionne la pharmacie** de son choix


3

Le patient **rédige un message** accompagnant son document.


(le patient peut utiliser ou modifier le message pré-rempli)

Prérequis

- **Patient** : avoir **activé** son profil Mon espace santé
- **Pharmacie** : être **équipé d'une boîte aux lettres (BAL) MSSanté de type organisationnelle**

 Pour l'instant, l'envoi d'un document via Mon espace santé ne dispense pas le patient de **ramener l'ordonnance papier** à la pharmacie.

Quelle pharmacie le patient peut-il choisir ?

 En pratique, le patient choisit sa pharmacie parmi les pharmacies possédant une BAL organisationnelle. Il voit par défaut les pharmacies dans lesquelles il s'est déjà rendu mais il peut faire une recherche complémentaire.

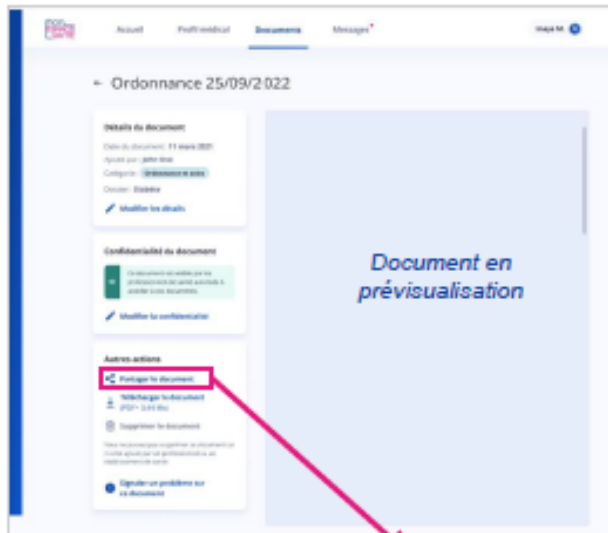
Cas spécifique de clôture d'une conversation pour le pharmacien

Le fonctionnement pour mettre fin à une conversation est le même que celui indiqué dans la page précédente.

La **seule différence** pour une pharmacie est qu'actuellement, cela ne permet pas de mettre fin aux échanges de façon permanente avec des usagers. En effet, l'envoi d'un tel message met fin à la conversation souhaitée mais l'usager pourra toujours **réengager une conversation avec la pharmacie afin de lui adresser une nouvelle ordonnance** ou tout autre document (uniquement sur la boîte de messagerie organisationnelle)

DÉTAIL DU PARCOURS D'ENVOI DE L'ORDONNANCE À UNE OFFICINE

1 Le patient recherche son ordonnance dans ses documents sur son profil Mon espace santé pour la partager



Au clic, une pop-in s'ouvre.

2 Le patient sélectionne l'officine destinataire pour partager le document



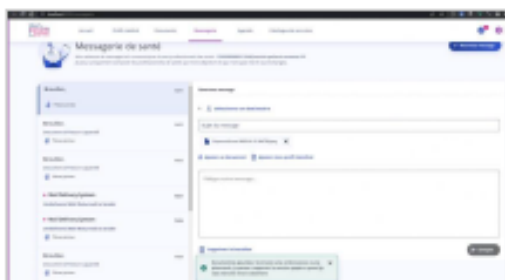
Professionnels et établissements habilités ayant déjà écrit à l'utilisateur et n'ayant pas mis fin aux échanges.

Affichage des pharmacies selon 2 critères:

- L'utilisateur a déjà eu cette pharmacie dans son Historique de remboursements ;
- ET** la pharmacie dispose d'une BAL MSSanté organisationnelle.

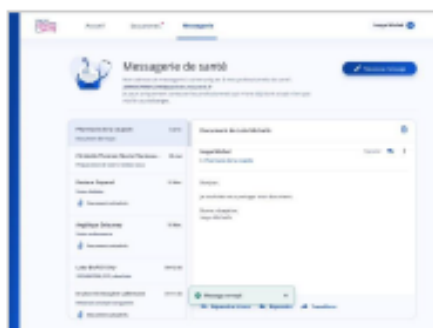
Possibilité de rechercher une autre pharmacie.

3 Le patient rédige un message à destination de la pharmacie



Par défaut, un **message prérempli** s'affiche dans le corps du message. L'utilisateur peut le modifier s'il le souhaite, ainsi qu'ajouter d'autres pièces jointes en plus de l'ordonnance.

➔ Il est également rappelé à l'utilisateur qu'il doit se munir de son **ordonnance papier** lors du retrait de son traitement en officine.




➔ La pharmacie sera alertée par une notification dès réception d'un message.

Mon espace santé - Usages possibles en fonction du statut du compte utilisateur



Un compte activé est un compte auquel la personne s'est connectée au moins une fois (avec vérification de la carte vitale à l'activation). Elle peut alors commencer à utiliser les fonctionnalités de Mon espace santé comme le profil médical ou l'ajout de document.

Toute personne qui ne s'est pas opposée à Mon espace santé se verra automatiquement créer un compte. Les utilisateurs en sont informés. Les comptes peuvent être alimentés par des documents ou recevoir des messages. Pour les consulter, l'utilisateur doit activer son compte.

	Envoi d'un message dans la messagerie sécurisée de Mon espace santé	Alimentation de Mon espace santé avec 1 document (via le DMP)
<p></p> <p>Le patient a activé Mon espace santé</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le professionnel peut envoyer un message au patient ✉ Le patient reçoit une notification sur sa boîte mail personnelle enregistrée au moment de l'activation. ✓ Le patient peut y répondre 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'espace santé du patient est alimenté ✉ Le patient reçoit une notification sur sa boîte mail personnelle enregistrée au moment de l'activation. ✓ Le patient peut consulter le document
<p>Le patient n'a pas activé Mon espace santé mais son compte a été créé automatiquement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le professionnel peut envoyer un message au patient ✉ Le patient reçoit une notification sur sa boîte mail personnelle connue par l'assurance maladie (AM). 📧 L'utilisateur qui n'a pas d'adresse mail enregistrée auprès de l'AM reçoit un relevé d'activité de Mon espace santé tous les ans. 🔒 L'utilisateur doit activer Mon espace santé pour consulter le message 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'espace santé du patient est alimenté ✉ Le patient reçoit une notification sur sa boîte mail personnelle connue par l'assurance maladie (AM). 📧 L'utilisateur qui n'a pas d'adresse mail enregistrée auprès de l'AM reçoit un relevé d'activité de Mon espace santé tous les ans. 🔒 L'utilisateur doit activer Mon espace santé pour consulter le document
<p>L'utilisateur s'est opposé à Mon espace santé</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Le message n'est pas envoyé et le professionnel reçoit un message d'erreur en réponse à son message. ✗ Le patient n'est pas notifié 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Après avoir tenté d'alimenter le DMP de l'utilisateur, le professionnel reçoit un retour automatique d'erreur dans son logiciel indiquant que le DMP est fermé. ✗ Le patient n'est pas notifié

🔍 **Transparence et traçabilité pour les patients**

Les actions réalisées par les professionnels de santé dans le DMP (alimentation ou consultation) sont tracées et visibles par le patient. Il est notifié au 1er accès d'un PS à son DMP et à chaque ajout de document. Dans son historique il peut voir l'ensemble de l'activité sur son compte.



Pour garantir la sécurité des personnes et des personnes, l'établissement, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre le traitement de vos données personnelles par la mise en place de dispositifs de vidéosurveillance. A cet effet, des données personnelles de vos proches sont également collectées, notamment du fait de leur visite au sein de l'établissement.

Ces données sont collectées à des fins de sécurisation des personnes et des biens.

Ces traitements de données à caractère personnel sont fondés notamment sur l'intérêt légitime du responsable de traitement.

En raison de leur caractère personnel, ces données doivent être protégées et vous disposez de droits sur ces données.

Comment vos données sont-elles protégées ?

L'établissement garantit la confidentialité de vos données tant au niveau de son système informatisé hautement sécurisé (hébergement certifié HDS, système informatique obéissant aux normes techniques requises, accès limité à certains personnels...) qu'au niveau du traitement de vos données, c'est-à-dire de leur collecte, utilisation et conservation par notre personnel.

Qui a accès à vos données ?

Les traitements de données sont effectués conformément aux réglementations en vigueur, à savoir la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 21 juin 2018 dite loi informatique et libertés, le règlement européen sur la protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018 dit le RGPD.

L'accès aux images issues de la vidéosurveillance n'est autorisé qu'aux seules personnes habilitées dans le cadre de leurs fonctions, en cas d'incident et pour des besoins de garantir votre sécurité et celle de vos biens.

Qui est destinataire de vos données ?

Le cas échéant, pourront aussi être destinataires de vos données, certaines autorités publiques, notamment les forces de l'ordre en cas d'incident.

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Les données sont conservées pour la durée nécessaire au respect des obligations légales et conformément aux préconisations de la CNIL. Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus.

Pour illustrer, les durées de conservation à des images et/ou des enregistrement sonores issus de la vidéosurveillance sont limités à 30 jours.

Quels sont vos droits ?

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez de droits concernant vos données personnelles :

- Le droit d'accès à vos données et notamment à votre dossier médical
- Le droit à la rectification de vos données personnelles qui permet de faire compléter ou de corriger des données erronées
- Le droit à l'effacement de vos données personnelles
- Le droit d'information concernant la collecte de vos données
- Le droit à la limitation de la collecte de vos données
- Le droit à la portabilité de vos données

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez adresser vos demandes d'exercice de droits directement auprès de l'établissement au sein duquel vous avez été suivi :

- Par courrier, adressé à l'établissement qui vous a pris en charge
- Sur place, vous rendant dans l'établissement pour déposer votre demande.

Un justificatif d'identité valide vous sera systématiquement demandé. Des frais de reprographie pourront vous être demandés

Le Data Protection Officer peut également être contactée à l'adresse suivante : MGEN – DPO – 3 Square Max Hymans - 75748 PARIS Cedex 15.

Dans le cas où le traitement de votre demande ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Mon Espace Santé : votre espace numérique de santé

Mon Espace Santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité. Proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé, cet espace personnel a vocation à devenir votre carnet de santé numérique.

Au-delà du dossier médical partagé (DMP), ce service donne accès à une messagerie sécurisée, ainsi qu'à un catalogue de services et d'applications de santé référencés par les services publics puis, à terme, à un agenda médical.

Les informations et documents déposés dans Mon Espace Santé sont hébergés en France, par les prestataires de l'Assurance Maladie, sur des serveurs dédiés répondant aux plus hautes normes de sécurité.

1. L'ouverture de votre Espace Santé

Vous avez la main sur votre Espace Santé : quel que soit votre régime d'assurance maladie, vous pouvez bénéficier gratuitement de ce service.

L'Assurance Maladie a adressé des courriers ou courriels aux assurés sociaux dès janvier 2022, afin de leur proposer l'ouverture de leur Espace Santé : en l'absence d'opposition de leur part, leur espace numérique a été ouvert.

Si vous n'avez pas pu être contacté(e), votre Espace Santé n'a probablement pas été activé. Mais il est toujours possible de le faire vous-même, à n'importe quel moment, sur monespace.sante.fr

2. Comment est composé votre profil « Mon Espace Santé » ?

2.1 D'un dossier médical : le DMP

Ce DMP vous permet de retrouver en un seul endroit toutes vos informations de santé (traitements, résultats d'exams, comptes rendus de radiologie, ordonnances, carnet de vaccination). Vous pouvez aussi y renseigner votre profil médical avec des informations personnelles, comme vos allergies, vos antécédents familiaux ou vos mesures médicales (poids, taille, tension, glycémie, etc.).

Vous pouvez également y renseigner votre personne de confiance, qui est la personne qui vous accompagne dans vos démarches et peut assister avec vous à vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Il s'agit également de la personne qui sera consultée si vous rencontrez des difficultés dans la connaissance ou la compréhension de vos droits, ou si vous n'êtes plus en état de recevoir des informations et d'exprimer votre volonté.

Vous pouvez par ailleurs déposer vos directives anticipées dans la rubrique « Entourage et volontés » de votre profil médical, ou les rédiger directement en ligne grâce au formulaire dédié. Les directives anticipées sont vos dernières volontés écrites sur les conditions de la poursuite, de la limitation et de l'arrêt, ou du refus de traitement ou d'actes médicaux si, un jour, vous n'êtes plus en état de communiquer dans une situation médicale de fin de vie.

2.2 D'une messagerie sécurisée

Espace privé d'échange de documents et de messages concernant votre santé avec les professionnels de santé, du social et du médico-social, cette messagerie permet aux professionnels de santé de vous contacter et de vous envoyer des informations, dans le respect du secret médical.

Elle permet également d'échanger des documents administratifs avec un établissement de santé, afin de préparer votre entrée ou sortie d'hospitalisation.

2.3 D'un catalogue de services et d'applications

Ce catalogue vous permet de trouver des services de qualité dédiés à la santé. Ces services sont référencés par les pouvoirs publics, ce qui signifie qu'ils répondent à des critères de technicité, de sécurité et d'éthique, et sont respectueux du règlement général sur la protection des données (RGPD) et de la loi « Informatique et libertés ».

2.4 De nouvelles fonctionnalités en préparation

Concernant le secteur médico-social, une phase pilote est en cours de lancement, afin, notamment, d'identifier des parcours d'usages pour lesquels il y a besoin d'échanges de données entre la personne prise en charge et le professionnel, ainsi qu'entre professionnels, mais également des moyens, outils à mettre en place pour informer, sensibiliser les usagers et/ou leurs aidants, ainsi que les professionnels et identifier les profils et situations pour lesquels une délégation d'accès à Mon espace santé apparaît nécessaire et réfléchir aux modalités des fonctionnalités d'identification et désignation des aidants.

Par ailleurs, le développement d'un agenda médical est en cours. Il permettra au patient de centraliser ses rendez-vous et événements médicaux et ainsi garder un historique des soins et examens pratiqués.

3. Qui a accès à votre Espace Santé ?

3.1 L'accès des professionnels de santé

C'est vous qui choisissez les professionnels autorisés à accéder aux documents classés dans votre Espace santé.

Par ailleurs, tous les professionnels de santé n'ont pas accès aux mêmes informations, car leurs accès dépendent d'une grille d'autorisation, en fonction de l'utilité des documents liés à leur spécialité.

Vous trouverez les détails de la matrice d'habilitation sur ce lien : <http://www.dmp.fr/matrice-habilitation>

Dès lors que vous avez donné accès à votre Espace Santé à un professionnel, celui-ci est dans l'obligation d'envoyer tous les documents thérapeutiques et diagnostics utiles à votre santé.

En exprimant un motif légitime, un document produit dans le cadre d'une prise en charge peut cependant ne pas être ajouté à votre DMP. Parce qu'il n'existe pas de définition précise du motif légitime, le professionnel de santé doit apprécier au cas par cas si la raison de votre refus lui paraît « légitime ». Votre demande doit ainsi être motivée, raisonnable, sans être susceptible de nuire à votre prise en charge. Il convient donc d'échanger avec lui sur les raisons qui vous poussent à refuser l'alimentation du DMP.

Il vous est également possible de masquer vos documents à l'ensemble des professionnels de santé, y compris en cas d'urgence. Le professionnel de santé auteur du document peut cependant toujours consulter ce document.

Toutes les actions réalisées par les professionnels de santé dans le DMP sont tracées et visibles dans votre profil.

Vous êtes notifié au premier accès d'un professionnel à votre DMP et à chaque ajout de document. Dans votre historique d'activité, vous pouvez voir les 100 dernières actions effectuées sur votre profil.

3.2 Le cas particulier du médecin traitant

Si vous désignez un médecin traitant dans votre DMP, celui-ci disposera de droits élargis, lui permettant d'accéder à l'ensemble des informations qui y sont conservées. A ce titre, il accède également aux informations que vous avez éventuellement rendues inaccessibles en les masquant.

3.3 La désignation d'un administrateur

Vous pouvez également, si vous le souhaitez, choisir un professionnel de santé pour être aidé dans la gestion des données de votre profil. Il aura alors des droits étendus comme le médecin traitant. Pour être choisi comme administrateur, le professionnel de santé doit s'être connecté au moins une fois à votre profil. Cet administrateur dispose de droits plus importants : il peut masquer un ou plusieurs documents dont il n'est pas l'auteur, à votre demande. Il peut également bloquer l'accès d'un professionnel de santé, ou accéder à des documents que vous avez choisi de masquer.

3.4 Les droits d'accès en cas d'urgence

Dans vos paramètres, vous devez indiquer si vous souhaitez que le médecin régulateur du SAMU-Centre 15 puisse consulter vos données à l'occasion d'un appel d'urgence vous concernant.

En cas de prise en charge en urgence par d'autres professionnels, il vous faut également préciser les droits d'accès. A défaut, ces informations seront accessibles aux professionnels qui auront besoin d'y accéder.

4. Quels droits pour les mineurs et majeurs protégés ?

4.1 Les mineurs

Un profil Mon Espace Santé est créé automatiquement pour chaque enfant dès sa naissance, sauf si ses parents s'y opposent. Les mineurs peuvent donc également disposer de leur propre espace numérique.

Les accès au profil Mon Espace Santé d'un mineur sont réservés à ses représentants légaux.

Cependant, un mineur peut demander que ses représentants légaux n'aient pas accès à un document ajouté dans son DMP, que le professionnel de santé peut masquer au moment de l'alimentation. Le mineur retrouvera le document dans son dossier médical à sa majorité. C'est au professionnel concerné que revient la décision, en concertation avec le mineur, de déposer des informations dans un mode rendant le document invisible pour les représentants légaux.

Le mineur peut également s'opposer à l'alimentation de son Espace Santé en invoquant un motif légitime. Il devra réitérer son opposition à chaque nouvel acte médical. Enfin, les règles concernant le masquage des documents secrets des mineurs par le professionnel de santé sont toujours en vigueur pour certains actes (IVG, pilule du lendemain, etc.), et aucune donnée de remboursement n'est remontée dans le dossier médical.

4.2 Les majeurs protégés

S'il s'agit d'une protection à la personne : le mandataire judiciaire ou le tuteur peut activer ou demander la clôture du profil Mon espace santé du majeur protégé. Si la personne en charge du majeur protégé estime que la décision de "laisser ouvert", de "clôturer" ou "d'activer" son profil Mon espace santé ne lui revient pas au vu de la mission qui lui a été confiée, il doit, dans tous les cas, se tourner vers la personne protégée pour recueillir son avis.

S'il s'agit d'une protection aux biens : le mandataire judiciaire ou le tuteur ne peut pas agir sur Mon espace santé pour le compte du majeur protégé.

5. La modification et la clôture de votre profil Mon Espace Santé

Vous pouvez exercer vos droits de rectification, d'accès, de limitation, d'opposition et de suppression des données, soit directement dans votre espace, soit via votre caisse de rattachement.

Vous pouvez par ailleurs clôturer votre Espace Santé à tout moment.

A compter de la clôture de votre profil Mon Espace Santé, les données relatives à votre profil médical, vos mesures de santé et votre messagerie sécurisée sont immédiatement supprimées de la plateforme.

Les autres données sont en revanche archivées par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et ce, pour une durée de 10 ans. Il vous est toutefois possible d'en demander la suppression lors de la clôture en ligne de votre profil Mon Espace Santé, ou auprès du DPO de votre caisse de rattachement.

Si vous n'en avez pas demandé la suppression, en cas de réouverture de votre compte, les données archivées sont automatiquement reversées dans votre profil Mon Espace Santé.

La protection de vos données personnelles et de santé

Pour gérer son activité, l'établissement, en sa qualité de responsable de traitement, met en oeuvre le traitement de vos données personnelles, qu'elles soient administratives et médicales. Dans certains cas, des données personnelles de vos proches sont également collectées, notamment dans le cadre de la désignation d'une personne de confiance ou encore d'un représentant légal

Ces données sont collectées à des fins de gestion de la préparation de votre séjour, mais également de sa facturation. Ces données sont également nécessaires à la gestion de la qualité et des risques au sein des centres et des établissements. Enfin, ces données permettent également la gestion de la logistique et du pilotage médico-économique des centres et des établissements.

Afin de garantir la sécurité des biens et des personnes, l'établissement est susceptible de mettre en place des dispositifs de vidéosurveillance / vidéoprotection dans le strict respect des dispositions réglementaires en vigueur. Le cas échéant, vous trouverez plus de détail dans le livret de l'établissement.

Ces traitements de données à caractère personnel sont fondés notamment sur :

- Le respect d'obligations légales et réglementaires ;
- L'exécution d'une mission d'intérêt public ;
- L'intérêt légitime du responsable de traitement ;
- L'exécution du contrat
- Le consentement.

Vos données personnelles sont partagées sur votre Dossier Médical Partagé (DMP), sauf opposition de votre part pour un motif légitime, conformément à l'arrêté du 26 octobre 2023 relatif au DMP.

Elles sont susceptibles d'être utilisées pour réaliser des recherches afin d'améliorer la connaissance scientifique et la qualité des soins. Le traitement de vos données dans le cadre de recherche en santé ne peut être réalisé que si vous en avez été préalablement informé(e), et, pour certains types de recherches, seulement sous réserve de votre accord préalable (*ex : essais cliniques de médicaments, recherches nécessitant l'examen de vos caractéristiques génétiques, etc.*).

En garantissant préalablement votre anonymat, certaines de vos données de santé (*ex : les imageries vous concernant*) sont également susceptibles d'être communiquées à la communauté scientifique lors de séminaires, de congrès ou publiés dans la presse scientifique et/ou réutilisées à des fins d'enseignements.

En raison de leur caractère personnel, ces données doivent être protégées et vous disposez de droits sur ces données.

Comment vos données sont-elles protégées ?

L'établissement garantit la confidentialité de vos données tant au niveau de son système informatisé hautement sécurisé (hébergement certifié HDS, système informatique obéissant aux normes techniques requises, accès limité à certains personnels...) qu'au niveau du traitement de vos données, c'est-à-dire de leur collecte, utilisation et conservation par notre personnel.

L'assurance maladie ainsi que le Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités en qualité de responsables de traitement sur les traitements de données effectués sur le DMP, garantissent le respect de l'ensemble des exigences réglementaires. En savoir plus sur le site <https://www.monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles>

Qui a accès à vos données ?

Les traitements de données sont effectués conformément aux réglementations en vigueur, à savoir la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 21 juin 2018 dite loi informatique et libertés, le règlement européen sur la protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018 dit le RGPD ainsi que divers codes dont le code de la santé publique qui encadre spécifiquement les traitements de données de santé.

Dans le cadre de votre prise en charge, l'accès à vos données est circonscrit à certaines personnes. Ces personnes n'ont accès qu'aux données qu'elles sont habilitées à voir compte-tenu de leur profession.

- à l'équipe de soins assurant votre prise en charge
- aux professionnels de santé, hors équipe de soins, pour lesquels vous avez donné votre consentement pour l'accès au DMP

- aux services administratifs habilités de l'établissement dans la limite de leurs missions
(ex : Direction de l'Information Médicale)

Conformément aux dispositions du Code de santé publique, et sauf volonté contraire exprimée par vos soins, il est également possible pour vos ayants droit, concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité, de demander l'accès à certaines de vos données après votre décès, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits.

Qui est destinataire de vos données ?

Le cas échéant, pourront aussi être destinataires de vos données :

- certaines autorités publiques (ex : Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Organismes d'Assurance Complémentaires, ARS etc.)
- votre médecin traitant (sauf si vous vous y opposez)
- Les professionnels autorisés par le patient titulaire du DMP ou réputés autorisés parce qu'ils sont membres de l'équipe de soins du patient

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Les données sont conservées pour la durée nécessaire au respect des obligations légales et conformément aux préconisations de la CNIL. Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus.

Pour illustrer, les durées de conservation applicables au dossier médical sont les suivantes :

- 20 ans à compter de la date de la dernière prise en charge
- Au moins jusqu'à la 28^{ème} année pour les patients mineurs
- 10 ans à compter du décès du patient

Quels sont vos droits ?

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez de droits concernant vos données personnelles :

- Le droit d'accès à vos données et notamment à votre dossier médical
- Le droit à la rectification de vos données personnelles qui permet de faire compléter ou de corriger des données erronées
- Le droit à l'effacement de vos données personnelles
- Le droit d'opposition à la collecte / l'usage de vos données
- Le droit d'information concernant la collecte de vos données
- Le droit à la limitation de la collecte de vos données
- Le droit à la portabilité de vos données

Dans le cadre spécifique du DMP, vous pouvez vous opposer à son alimentation sur la base d'un motif légitime et à sa consultation sans avoir à évoquer un motif légitime.

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez adresser vos demandes d'exercice de droits, et notamment d'accès à votre dossier médical, directement auprès de l'établissement au sein duquel vous avez été suivi :

- Par courrier, adressé à l'établissement qui vous a pris en charge
- Sur place, vous rendant dans l'établissement pour déposer votre demande.

Un justificatif d'identité valide vous sera systématiquement demandé. Des frais de reprographie pourront vous être demandés

Les ayants droit peuvent demander à accéder aux informations médicales de la personne décédée, sauf opposition de sa part avant son décès, pour les raisons suivantes :

- Connaître les causes du décès,
- Défendre la mémoire du défunt,
- Faire valoir leurs droits.

Il est demandé aux ayants droit de faire connaître le motif de leur demande dans le courrier adressé à la direction de l'établissement.

Le Data Protection Officer peut également être contactée à l'adresse suivante : MGEN – DPO – 3 Square Max Hymans - 75748 PARIS Cedex 15.

Dans le cas où le traitement de votre demande ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des



Libertés (CNIL).

Vous pouvez également exercer vos droits liés au DMP auprès de la CNAM et du Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités dont les coordonnées sont :

Caisse Nationale d'Assurance Maladie
26-50 Avenue du Professeur André Lémierre,
75986 Paris cedex 20

Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités
Déléguée ministérielle au numérique en santé
14 Avenue Duquesne,
75350 Paris

En savoir plus sur le site <https://www.monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles>



MGEN, Mutuelle générale de l'éducation nationale – Action sanitaire et sociale
Une prise en charge de la personne âgée dépendante
Un cadre de vie paisible en lien avec la vie locale

