

<http://ressources.anap.fr/numerique/publication/2395-aborder-le-domaine-d7-d-hop-en-mettre-a-disposition-des-services-en-ligne-aux-usagers-et-aux-patients>

Apport en connaissance

Aborder le domaine D7 d'HOP'EN : « Mettre à disposition des services en ligne aux usagers et aux patients »

Sommaire

1. Les conditions pour réussir
 - 1.1. Candidater pour le domain...
 - 1.2. Principes communs pour l'...**
2. Les bénéfices pour les éta...
3. Les composantes du SIH impa...

↪ 1. Les conditions pour réussir

↪ 1.2. Principes communs pour l'ensemble des services D7

Un nouvel utilisateur du SI : l'usager

Les services à destination des usagers supposent pour les établissements de s'adresser à une nouvelle population qui devient bénéficiaire de ces services numériques.

L'intégration de nouveaux services numériques dans leurs parcours de santé est appréciée, voire attendue par les Français. Les bénéfices attendus pour les usagers / patients sont multiples :

- Dématérialisation des démarches administratives du patient ;
- Gain de temps, suppressions des délais d'attente ;
- Point de contact administratif unique.

Dans ce contexte, la mise en œuvre des services en ligne du domaine D7 doit s'intégrer à la stratégie d'intégration du numérique dans les parcours patients et la mise en place par l'établissement de nouveaux outils et services numériques à forte valeur ajoutée pour les usagers.

La construction de ces services gagne à associer des usagers (au sens extensif du terme) au moment de l'étude d'opportunité et de la conception des services numériques (UX⁴/co-construction) et dans l'évaluation des services à l'usage.

Les services déployés doivent prendre en compte le contexte d'usage des bénéficiaires du service en mobilité. Ainsi, l'accès à ces services via smartphone ou la transmission d'alerte via SMS est à considérer pour chacun des services.

Un enjeu de sécurité et de protection des données des usagers / patients

L'établissement s'expose, au travers de ces différents services, au grand public, mais également aux menaces externes et à des contraintes légales supplémentaires. Les questions concernant la sécurité et le respect du règlement général sur la protection des données (RGPD) doivent être intégrées, quels que soient ces services ainsi que l'horodatage et le cryptage (non répudiation) des informations échangées avec les usagers.

La mise en œuvre de services numériques à destination des usagers nécessite l'existence d'assistance, a minima téléphonique, sur des sujets métiers en lien avec le service ou des problèmes techniques (problème d'accès, dysfonctionnement...).

Les services déployés doivent prendre en compte le contexte d'usage des bénéficiaires du service en mobilité. Ainsi, l'accès à ces services via smartphone ou la transmission d'alerte via SMS est à considérer pour chacun des services.

Une nécessaire évolution des organisations et des processus

Le développement de services numériques induit une évolution des organisations et des processus. Les personnels concernés doivent faire partie intégrante du projet.

Un accent à mettre sur l'interopérabilité

L'interopérabilité des systèmes d'information, i.e le fait que les applications puissent communiquer entre-elles, est une nécessité afin d'éviter la ressaisie d'information et les incohérences. Ainsi, un interfaçage est incontournable entre la GAP, le DPI et le logiciel de prise de rendez-vous en ligne, par exemple.

Certains services seront dépendants (de l'évolution) d'objets externes à l'établissement tels que le DMP, l'INS et l'ENS. Leur mise en œuvre doit prendre en considération les orientations prises pour ces composants.

La construction des services repose sur des composants et/ou des services développés à l'échelle nationale ou régionale. Du point de vue des établissements, il s'agit de disposer de services intégrables dans leurs propres projets et tirer profit de la mutualisation des moyens pour en accélérer et sécuriser la mise en œuvre.

Pour exemple, dans le cadre d'une candidature sur le domaine D7 :

- le service France Connect pourrait être utilisé pour l'authentification unifiée du citoyen
- le service PayFiP (ex-TIPI) proposé par la DGFIP (uniquement aux établissements publics de santé) permet aux usagers de payer par carte bancaire sur internet.

L'offre de paiement en ligne PayFiP répond également à l'obligation faite aux établissements publics de santé de mise à disposition d'un service de paiement en ligne au plus tard le 1^{er} janvier 2022⁵.

4. UX : User Expérience = expérience utilisateur, ergonomie.?

5. L'article 75 de la loi de finances rectificative pour 2017 prévoit l'obligation pour les EPS de proposer un moyen dématérialisé de paiement et le décret 2018-689 en fixe les seuils, échéanciers et modalités?

Ressources associées

DÉMARCHE
Programmation des ressources

PERSONNE RESSOURCE
Etienne MAUGET

Glossaire

alerte
DMP
DPI
horodatage
INS
GAP
loi
mutualisation
processus
rendez-vous
SMS
usager
utilisateur

Date de parution : 26/04/2019