



HOP'EN

***COMMENT ABORDER LE DOMAINE D7 « METTRE A DISPOSITION
DES SERVICES EN LIGNE AUX USAGERS ET AUX PATIENTS » ?***

Auteurs : ANAP

Contact : numerique@anap.fr — <http://numerique.anap.fr>

MAI 2019

OBJET DU DOCUMENT

À destination des responsables d'établissement, cette production de l'ANAP vise à présenter le domaine « D7 - Mettre à disposition des services en ligne aux usagers et aux patients » inscrit comme nouveau domaine du programme HOP'EN¹ conduit par la DGOS.

À l'issue de la lecture de ce document, le responsable d'établissement sera en mesure de :

- Appréhender les services en ligne portés par le domaine D7 et les objectifs de mise en œuvre,
- Connaître les exigences attendues dans le domaine D7,
- Estimer les difficultés qu'il sera amené à rencontrer et les outils disponibles à ce jour pour y répondre.

La présente note vise à identifier :

- Les conditions pour réussir,
- Les bénéfices pour les établissements qui s'engagent dans la démarche,
- Les composantes du SIH impactées et les acteurs à mobiliser.

Ce document a été élaboré par le collège d'experts « Numérique en santé » de l'ANAP, en particulier Céline BUTTEZ, Thierry MORVAN et Hélène SOL, avec l'appui du cabinet Bee Consulting.

SOMMAIRE

1. Les conditions pour réussir	3
1.1. Périmètre du domaine D7	3
1.2. Candidater pour le domaine D7	3
1.3. Respecter les critères d'éligibilité du domaine D7	3
1.4. Respecter les objectifs de mise en œuvre du domaine D7	4
1.5. Principes communs pour l'ensemble des services D7	5
2. Les bénéfices pour les établissements qui s'engagent dans la démarche	7
3. Les composantes du SIH impactées et les acteurs à mobiliser	8
3.1. D7.1 — Mise à disposition d'un service de rendez-vous en ligne pour les consultations	8
3.2. D7.2 — Mise à disposition d'un service de préadmission en ligne	8
3.3. D7.3 — Mise à disposition d'un service de paiement en ligne	8

¹ <https://solidarites-sante.gouv.fr/hopen>

1. LES CONDITIONS POUR REUSSIR

1.1. Périmètre du domaine D7

Le domaine « D7 – Mettre à disposition des services en ligne aux usagers et aux patients » a pour objectif de mettre à disposition des usagers et des patients des services en ligne afin de faciliter ses consultations, son séjour et améliorer l'accessibilité à ses données dans le cadre de l'espace numérique de santé (ENS).

Il répond à l'un des engagements de la stratégie « Ma santé 2022 » : replacer le patient au cœur du soin en favorisant le développement de services numériques adaptés et sécurisés pour rapprocher les établissements de santé de leur patient.

Trois services sont concernés :

- Un service de rendez-vous en ligne pour les consultations,
- Un service de préadmissions en ligne,
- Un service de paiement en ligne.

1.2. Candidater pour le domaine D7

Les ARS disposent chacune d'une enveloppe régionale pour l'attribution des soutiens financiers pour la durée du programme, dont le montant est fixé au niveau national. Le montant de l'enveloppe régionale repose sur un critère « d'activité combinée » des établissements de la région.

Les ARS sont responsables du pilotage de leurs enveloppes annuelles sur la durée totale du programme².

Les établissements peuvent déposer des dossiers de financement jusqu'au 31/12/2021.

Candidater dans le cadre du GHT

Les établissements parties à un GHT doivent candidater dans le cadre du GHT, que leur candidature soit commune à certains établissements du GHT ou non. Tous les établissements parties d'un GHT ne sont pas nécessairement concernés par la candidature.

L'instruction HOP'EN précise qu'à l'échelle du GHT, le service de gestion de rendez-vous et le service de préadmission en ligne sont communs à l'ensemble des établissements concernés du GHT. L'établissement support s'assure que le service utilisé est conforme à la stratégie de convergence du GHT et que ce prérequis est atteint par chaque établissement partie au GHT.

1.3. Respecter les critères d'éligibilité du domaine D7

L'ensemble des établissements de santé — publics, privés et ESPIC — sont concernés par le programme.

La sélection des projets est réalisée par les ARS, dans le respect des critères d'éligibilité définis au niveau national.

² Pour plus de précisions, se reporter à l'instruction N° DGOS/PF5/2019/32 du 12 février 2019 relative au lancement opérationnel du programme HOP'EN : <https://solidarites-sante.gouv.fr/hopen>

Critère d'éligibilité 1 : atteindre les prérequis HOP'EN au plus tard avant le 1^{er} janvier 2021

Pour candidater sur le domaine D7, les établissements doivent atteindre l'ensemble des prérequis HOP'EN³: Identités, mouvements (P1), Sécurité (P2), Confidentialité (P3) et Échange et partage (P4) avant le 1^{er} janvier 2021.

Il peut toutefois déposer un dossier de pré-candidature dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) sans avoir déjà atteint les pré requis Hôpital Numérique : dans ce cas, il doit s'engager à les atteindre et cette atteinte conditionne le versement des financements.

Critère d'éligibilité 2 : avoir atteint les cibles d'usage Hôpital numérique du domaine D2 ou du domaine D3

Le domaine D7 n'est ouvert qu'aux établissements/GHT ayant atteint les cibles d'usage Hôpital Numérique pour les domaines D2 – DPII (dossier patient informatisé et interopérable) et communication extérieure OU D3 – Prescription électronique alimentant le plan de soins.

A défaut, il est possible de s'engager sur ces domaines D2 ou D3 de façon conjointe dont les cibles d'usage HOP'EN devront être atteintes pour percevoir les financements du domaine D7.

1.4. Respecter les objectifs de mise en œuvre du domaine D7

Le mécanisme de financement est à l'usage dans le cadre d'enveloppes régionales prédéfinies, sur le modèle du programme Hôpital Numérique.

Les cibles d'usage doivent être atteintes au plus tard le 31 décembre 2022.

Service en ligne	Indicateur / Objectif	Cible
Service de rendez-vous en ligne pour les consultations	<p>D7.1. Mise à disposition d'un service de prise de rendez-vous en ligne pour les consultations directement accessible par les usagers / patients.</p> <p>Ce service doit permettre la demande et/ou la prise de rendez-vous en ligne.</p> <p>Ce service doit être interfacé avec le SIH et doit, en particulier, exclure les ressaisies manuelles.</p>	<p>60% des services de consultations.</p> <p>Un service de consultation est couvert dès lors qu'un type de consultation est ouvert à la gestion de rendez-vous.</p>
Service de préadmissions en ligne	<p>D7.2. Mise à disposition d'un service de pré-admission en ligne</p> <p>Ce service doit permettre de préparer l'admission à l'hôpital en permettant l'enregistrement et la mise à disposition de documents (administratifs et médicaux) par le patient, de façon dématérialisée et en amont de son admission dans l'établissement.</p>	<p>Mise à disposition du service</p>

³ L'atteinte des prérequis du programme Hôpital Numérique est un préalable pour candidater au volet financement du programme HOP'EN

	Ce service doit être interfacé avec le SIH et doit, en particulier, exclure les ressaisies manuelles.	
Service de paiement en ligne	D7.3. Mise à disposition d'un service de paiement en ligne Ce service doit être interfacé avec le SIH.	Existence d'un service de paiement en ligne accessible aux patients.

1.5. 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.

⁴ UX : User Expérience = expérience utilisateur, ergonomie.

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.

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

2. LES BENEFICES POUR LES ETABLISSEMENTS QUI S'ENGAGENT DANS LA DEMARCHE

Les services du domaine D7 contribuent à l'évolution de la prise en charge des usagers, dans un contexte de décroisement, d'accompagnement de la coopération ville-hôpital et de la poursuite du virage ambulatoire.

Dans cette perspective, les établissements doivent adresser l'ensemble des services identifiés par le domaine D7.

Au-delà de la satisfaction des critères nécessaires à l'atteinte des cibles d'usage définis par le programme HOP'EN, il est possible de déployer des services complémentaires à forte valeur ajoutée pour les usagers et les structures.

Les bénéfices pour l'établissement sont multiples. À titre d'exemple :

- Amélioration du taux de rendez-vous honorés ;
- Amélioration de l'exhaustivité des éléments administratifs nécessaires à la prise en charge des prestations ;
- Désengorgement du bureau des entrées (cas des préadmissions ou des consultations externes) ;
- Amélioration du temps de prise en charge d'une demande de rendez-vous et replanification le cas échéant ;
- Diminution du taux de non-recouvrement des factures aux patients avec l'offre de nouveaux moyens de paiement modernes et numériques.

3. LES COMPOSANTES DU SIH IMPACTÉES ET LES ACTEURS A MOBILISER

3.1. D7.1 — Mise à disposition d'un service de rendez-vous en ligne pour les consultations

Composantes SIH impactées	Acteurs à mobiliser
Référentiels de l'offre de prise en charge	CME
Annuaire d'établissement et SIRH (selon le niveau de service proposé)	DSI
Le cas échéant, le RIS si les services de radiologie sont intégrés dans le dispositif de prise de RDV en ligne.	Bureau des entrées et secrétariats médicaux
Gestion administrative du patient (GAP)	Directions de Pôle/Cadre de Pôle mobilisés en lien avec un référent pour la mise à jour de l'offre de prise en charge publiée pour la prise de rendez-vous
Gestion des agendas, Gestion des RDV	DIM – Référent identito-vigilance
Lien avec le DPI	Panel d'utilisateurs pour concevoir et tester le service

3.2. D7.2 — Mise à disposition d'un service de préadmission en ligne

Composantes SIH impactées	Acteurs à mobiliser
Gestion administrative du patient (GAP)	DSI
Gestion des agendas, Gestion des RDV	Bureau des entrées et secrétariats médicaux
Lien avec le DPI	Le cas échéant, un panel d'utilisateurs pour co-concevoir et tester le service

3.3. D7.3 — Mise à disposition d'un service de paiement en ligne

Composantes SIH impactées	Acteurs à mobiliser
Gestion administrative du patient (GAP)	DSI
	Régie/Caisse
	Service Facturation/Recouvrement
	Comptable public