

Informier

Former

Représenter

Animer

Plaider

*L'utilisateur, acteur de la santé  
numérique de demain*

**Défis, enjeux et contradictions ?**

# SYNTHÈSE DES ÉCHANGES & DÉBATS

**11 MARS 2021**

**Participation en visioconférence**

## L'usager, acteur de la santé numérique de demain : Défis, enjeux et contradictions?

# LE MOT D'INTRODUCTION

## LES DÉFIS DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ

La **transition numérique** et les grandes orientations politiques en santé soulèvent des enjeux en termes d'**innovation, de gouvernance et de sécurité**. Elle vise à répondre aux défis qui se posent au système de santé et du médico-social parmi lesquels on trouve, la prévalence des maladies chroniques, le vieillissement de la population, les inégalités territoriales dans l'accès aux soins.

**Deux ans après le lancement de la feuille de route du numérique en santé où en est-on ? Quels sont les outils existants ?** Les stratégies en place permettent-elles un meilleur accès aux soins à tous ? Assurent-elles une simplification du système de santé ? Existe-t-il des contradictions, des limites ?

Le déploiement des ressources du numérique modifie considérablement le paysage de la prise en charge sanitaire et plus globalement le **rapport de l'individu à sa santé**. En introduisant le numérique dans les relations de soins, une des premières précautions à prendre serait donc d'**éviter de passer d'une asymétrie médicale** existante entre le soignant et le soigné à une **asymétrie des plateformes** au fonctionnement opaque. Leur opacité et leurs intérêts privés ne doivent pas prendre l'ascendant sur le **bien collectif qu'est la santé**. Le présentiel doit pouvoir survivre, et les alternatives comme le « physiciel » à savoir une alternance entre les prises en charge « physiques » et « distancielles » doivent se développer. **La relation de soins ne doit pas tomber dans l'apanage du tout virtuel.**

De plus, il convient de penser l'accès à Internet et au **numérique comme un élément de citoyenneté** permettant à l'usager de mieux se saisir de sa santé et de son parcours de soins. L'inégalité d'accès à internet ne doit pas être un écueil à l'exercice de nos droits. Dans cette même perspective, le numérique ne doit pas être réservé aux plus agiles, ni aux plus favorisés, ni aux plus urbains. Comme E. Macron l'a signifié, chacun doit pouvoir trouver dans le numérique les moyens de gagner en **autonomie, d'avoir la capacité d'agir, d'entreprendre et de choisir sa vie.**

**FRANCE ASSOS SANTÉ NLE-AQUITAINE**  
Patrick Charpentier,  
Président Régional

**FRANCE ASSOS SANTE**  
Alexis Vervialle  
Conseiller  
Technique

**France Assos Santé**  
La voix des usagers  
Nouvelle-Aquitaine

**L'usager, ACTEUR de la SANTÉ NUMÉRIQUE de DEMAIN : défis, enjeux et contradictions?**  
Alexis Vervialle  
Conseiller technique national santé

**QUATRE ENJEUX**  
autour du numérique en santé

1. ÉVITER le passage de l'asymétrie médicale à l'asymétrie des plateformes (Minvielle)  
SACHANT vs CITOYEN
2. La MÉDICALISATION DU LIEU DE VIE... un impératif!  
TÉLÉCONSULTATION? RECONFIGURATION?
3. L'accès à internet comme élément de CITOYENNETÉ
4. L'importance du « PHYSICIEL »  
ALTERNANCE

**POLITIQUE PUBLIQUE de santé numérique DNS**

**France Assos Santé**  
La voix des usagers  
Nouvelle-Aquitaine

**le numérique en santé ACTIONS**

**OUTILS PUBLICS** qui font « gagner des chances » aux USAGERS :  
santé.fr, DMP, futur ENS

**COORDINATION TRANSMISSION + de LIENS!**

**Co-construction d'OUTILS NUMÉRIQUES mieux évaluer l'EXPÉRIENCE PATIENT :**  
Vivre Covid 19

**PUNCH memory**

**TABLE RONDE ①**

Le numérique à l'épreuve du **décloisonnement** des territoires professionnels



**LE NUMÉRIQUE  
 À L'ÉPREUVE  
 DU DÉCLOISONNEMENT  
 DES TERRITOIRES  
 PROFESSIONNELS**

# L'usager, acteur de la santé numérique de demain : Défis, enjeux et contradictions?

**Vincent PASCASSIO-COMTE,**  
 Responsable adjoint du Pôle Performance,  
 investissements ARS-NA

ESMS numérique est un programme annoncé dans la **feuille de route numérique de « Ma santé 2022 »**, et financé à hauteur de 600 millions d'euros. Il est au service des acteurs professionnels et des usagers du **système médico-social**.

Il a pour vocation d'accompagner les évolutions et les parcours de soins dans le champ du **handicap** et de l'**autonomie**. En s'articulant autour du DUI (dossier usager informatisé), le programme ESMS numérique **centralisera les informations**. Il facilitera ainsi les démarches des personnes accompagnées en contribuant à la **qualité et à la personnalisation des accompagnements** coordonnés, notamment entre le monde du sanitaire et du social.

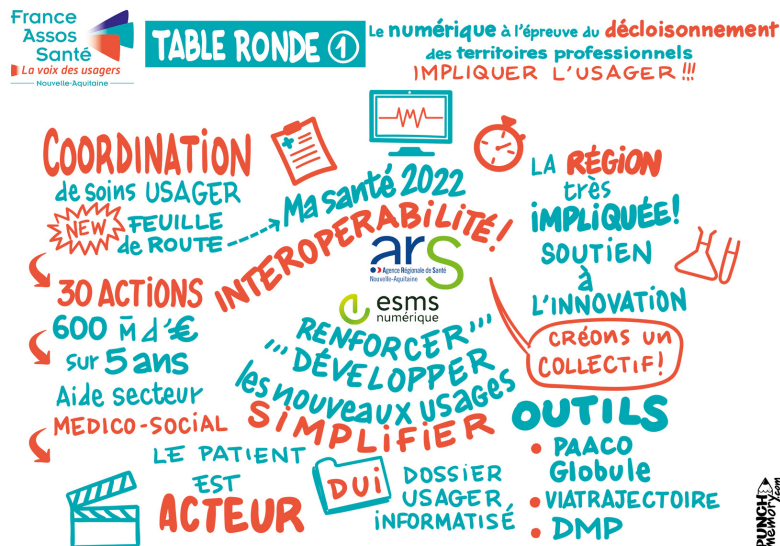
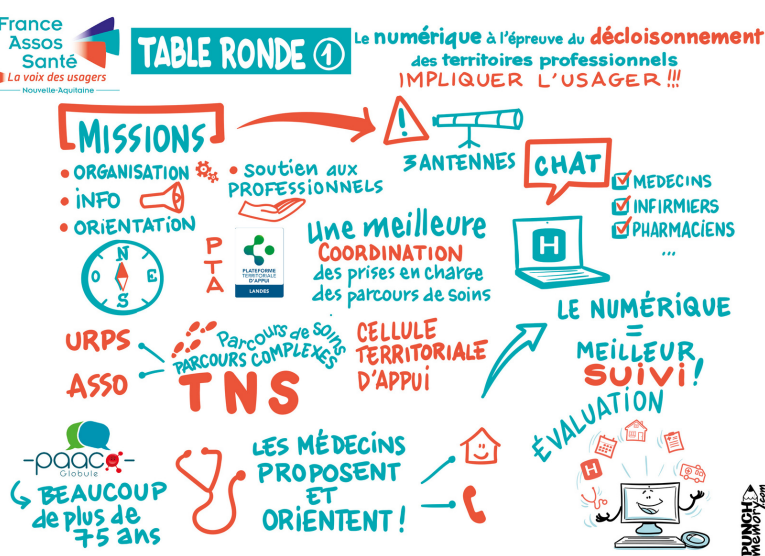
Dans ce projet, il y a la volonté d'une part de développer les usages et les bonnes pratiques du numérique dans un **cadre éthique et sécurisé**. D'autre part, de renforcer les usages et la **coordination entre tous les acteurs du parcours**, de développer la télémédecine. Ce programme s'appuie sur les outils de coordination tel que Pacco Globule, Mon compagnon, Via Trajectoire et le DMP. L'ARS-NA à la volonté de rendre interopérables ces outils afin qu'ils puissent communiquer les uns et les autres.

**Isabelle VALLIER, Cadre de Santé & Adeline FARTHOUAT,**  
 Chargée de missions, PTA\* SANTE LANDES (40)

La PTA Santé Landes est un dispositif organisationnel de soutien à la coordination des soins. Elle s'appuie sur l'outil numérique de coordination "Pacco Globule". Pour les **professionnels**, elle est un support dans l'organisation des parcours de santé (cumul de vulnérabilités d'ordre social et/ou médico-social et/ou médical avec plusieurs pathologies). Elle s'adresse également aux **patients** et à leur **cercle de soins aidant**.

L'accompagnement est effectué par des **coordinatrices** (infirmières ou travailleuses du social) qui recueillent des **informations du terrain** sur l'outil de coordination Pacco globule. Il permet aux différents **professionnels de la ville comme de l'hôpital** (pharmaciens, infirmiers, médecins traitants, médecins spécialistes, sages femmes etc.) d'**échanger** autour des patients et d'**ajuster** si nécessaire les **besoins de prises en charges** (traitements, visites à domiciles, actions sociales etc) et lorsque c'est le cas, de faciliter l'accompagnement au domicile du patient.

Pour les PTA l'enjeu principal réside dans la volonté à tendre vers un **partenariat territorial structuré**, à **améliorer l'interface entre la ville et l'hôpital**, harmoniser les pratiques pour améliorer l'accès aux soins.



\*L'ensemble des acronymes sont regroupés dans un lexique en dernière page

# L'usager, acteur de la santé numérique de demain : Défis, enjeux et contradictions ?

**Thierry SCHAEVERBEKE, PU-PH**

**Service de rhumatologie, CHU Bordeaux Pellegrin (33)**

**Ange Gardien**, est une plateforme numérique permettant de **coordonner la prise en charge des maladies chroniques**. Constatant que prise en charge des patients atteints de maladies chroniques est souvent tardive, l'objectif est de proposer une **stratégie de dépistage et de prise en charge précoce**.

Ange gardien s'est construit sur une base numérique centrée autour du colloque singulier réunissant **le malade et de son médecin** avec en supervision des acteurs tels que la **PTA** ou encore une infirmière de coordination au sein des **CPTS\***.

Concrètement, du côté usager, l'outil (encore en expérimentation) permet au patient d'**entrer des informations** et ainsi **s'auto-évaluer** (auto-évaluation des crises, déclaration de l'activité de sa pathologie).

**Acteur** de son propre parcours de soins, il a la possibilité d'**entrer en contact avec son médecin** en faisant remonter des informations. Ce dernier bénéficie donc de **connaissances médicales au plus près du terrain**, bénéficie également des recommandations lui permettant d'ajuster les thérapeutiques tout en **contribuant à l'avancée des recommandations** par le recueil de données produites par l'outil.



**Antoine PRIOUX, Pharmacien-fondateur de PAPILLON ( 19)**

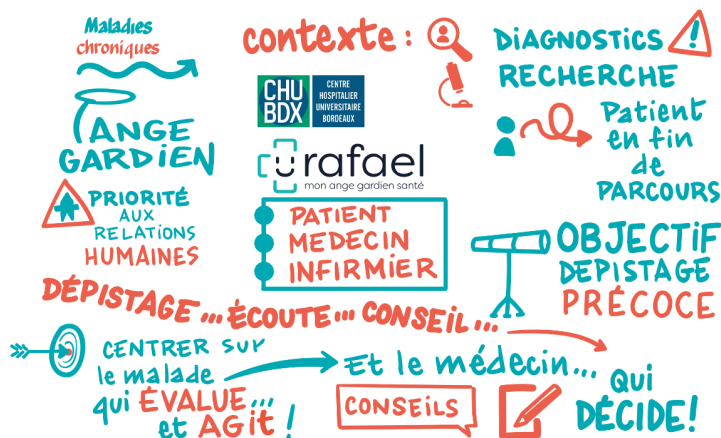
Le projet Papillon est né de la volonté de repenser le modèle économique du système de santé sur des bases éthiques et sociales et solidaires.

Ils s'appuient sur un **outil numérique de coordination** à partir d'une **plateforme collaborative** qui héberge entre autre le dossier médical du patient.

Papillon a pour objectif d'**anticiper les parcours de soins et pharmaceutiques**. Ce dossier pharmaceutique devient à la fois un outil de gestion et de partage de données avec les professionnels du territoire. Il permet de pouvoir **identifier et d'anticiper les besoins de prescription médicamenteuse**.

Au niveau de la gestion, le modèle s'appuie sur un **stockage prédictif et personnalisé des médicaments**, qui permet à la fois une économie de temps, et d'argent. Il s'agit d'une **gestion à la semaine** utile pour les maladies chroniques. C'est sur la base de la connaissance du dossier médical partagé que peut se mettre en place une **gestion personnalisée de médicaments**.

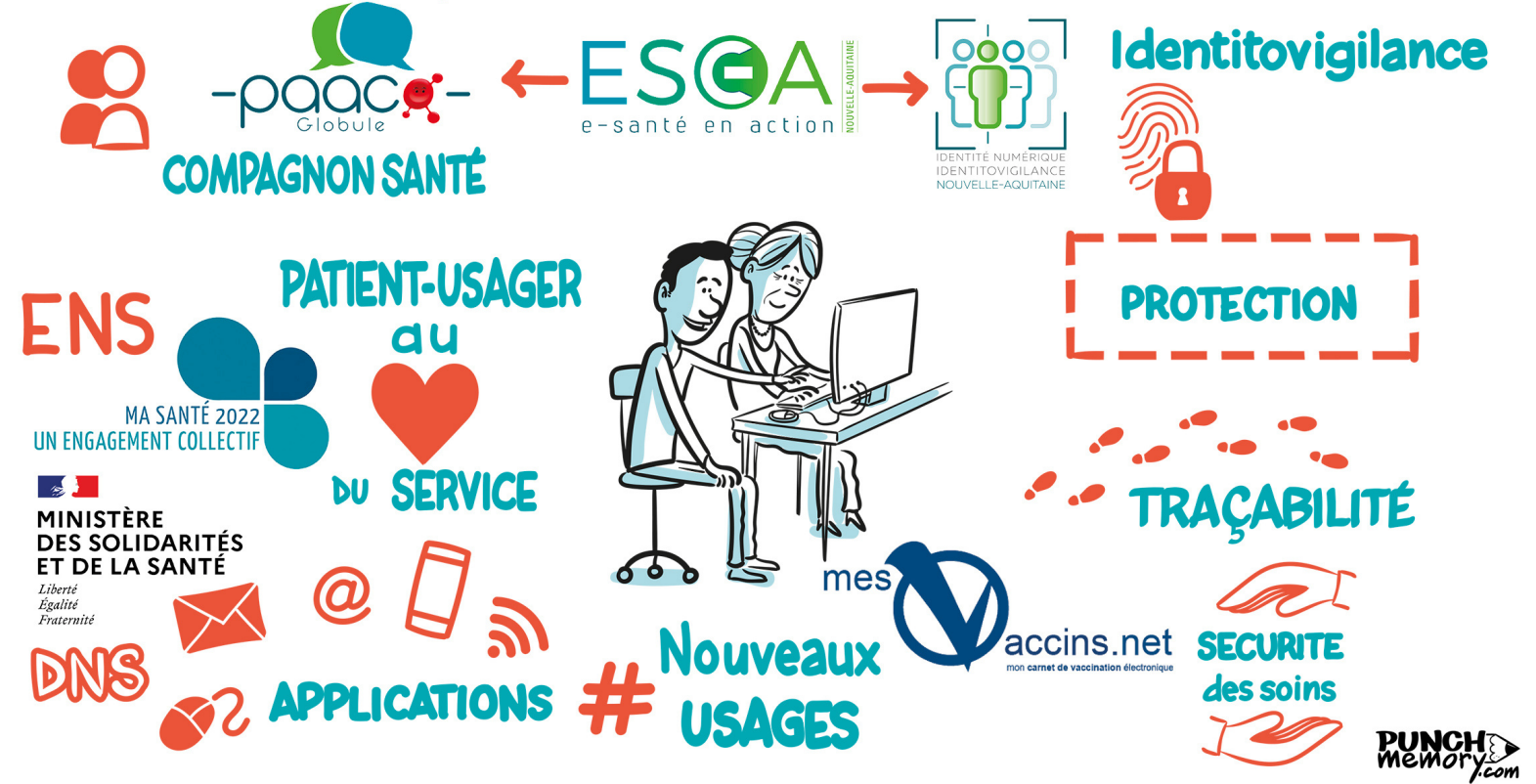
Ainsi, cette initiative locale, permet la production d'une base de données de santé participative et territoriale, en **favorisant le décloisonnement de l'information et le partage des données médicales**.



\*L'ensemble des acronymes sont regroupés dans un lexique en dernière page

TABLE RONDE ②

La place de l'USAGER dans l'écosystème numérique de santé



LA PLACE DE L'USAGER DANS L'ECOSYSTEME NUMERIQUE DE SANTE

# L'utilisateur, acteur de la santé numérique de demain : Défis, enjeux et contradictions ?

**Bernard TABUTEAU, Coordonnateur de la Cellule régionale d'identitovigilance (CRIV) GIP ESEA (33)**

L'identité Nationale de Santé (INS) est destinée à **sécuriser les données de santé de chaque usager**.

Elle est composée des **éléments signalétiques classiques** tel que l'âge, le sexe, la date et lieu de naissance, le numéro de sécu. L'INS permet de référencer les mêmes données de santé qui peuvent figurer dans le DMP\*.

L'INS **évite les erreurs d'identification**, les **doublons** qui peuvent entraîner la perte d'information et les **collisions** (mélange de données de plusieurs patients sur un même dossier patient) permettant ainsi d'avoir une identification fiable des usagers du système de santé.

L'INS permet en outre de **contribuer à améliorer la qualité de la prise en charge et la sécurité des soins**.

En tant qu'utilisateur et acteur de sa propre santé, il est important d'inciter les professionnels de santé à requérir l'INS. Pour en savoir plus, vous pouvez visionner la vidéo suivante en **cliquant sur le visuel dessous**.

## TABLE RONDE ②

La place de l'**usager** dans l'écosystème numérique de santé



**Hela GHARIANI, Directrice de projet, Délégation du Numérique en Santé (75)**

Qu'est-ce l'Espace Numérique de Santé (ENS) **prévu par la loi de juillet 2019**? C'est un espace en ligne, qui vise l'**accès et la gestion des données de santé** de chaque usager. L'idée consiste en la **création systématique** de cet espace pour chaque individu, dès sa naissance. Chaque usager disposera de plusieurs outils numériques d'information, de suivi, de gestion et d'interaction avec le système de santé. **Il va s'appeler MON ESPACE SANTE.**

Plusieurs outils composent l'ENS : le **Dossier Médical Partagé (DMP)**, les données administratives telles que les données du **compte Ameli** de l'Assurance Maladie ou encore celles relatives à la **mutuelle**. **Une messagerie** sera opérationnelle pour que les usagers puissent **échanger avec les professionnels**. La sécurité des données reste le sujet le plus délicat lorsque le numérique est abordé dans le domaine de la santé, qu'il s'agisse des patients ou des professionnels de santé.

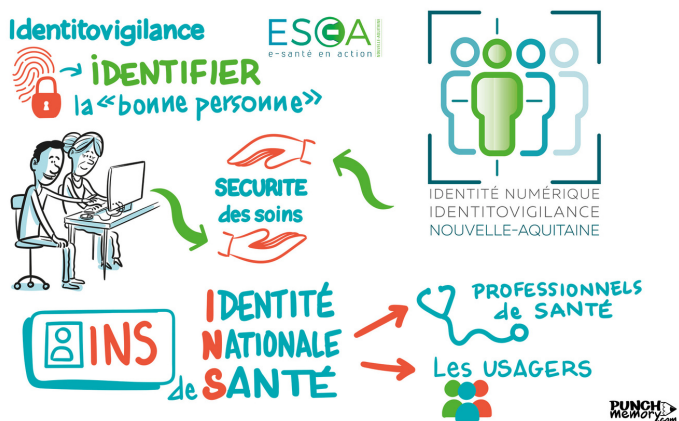
Ainsi, le **règlement général de la protection de données (RGPD)** s'applique, ce qui signifie que tous les usagers de cet espace ont un **droit d'accès, de rectification et d'opposition** concernant leurs données et le traitement qui en est fait.

C'est un outil qui permet aux usagers d'être **acteurs de leur santé**, et d'**accéder à leurs données** de santé.

\*L'ensemble des acronymes sont regroupés dans un lexique en dernière page

## TABLE RONDE ②

La place de l'**usager** dans l'écosystème numérique de santé



# L'utilisateur, acteur de la santé numérique de demain : Défis, enjeux et contradictions ?

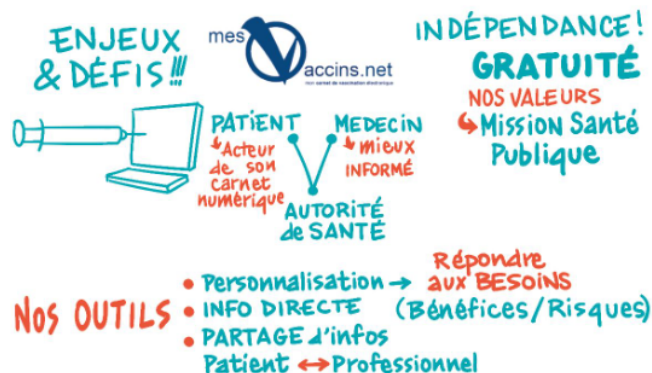
**Caroline RECEVEUR,**  
Directrice de projet e-santé, GIP ESEA\* (33)

L'outil **Pacco Globule** est l'**outil régional de communication et de coordination** destiné aux **professionnels des secteurs médicaux, médico-sociaux et sociaux**, en **ville** comme à l'**hôpital**. Il favorise le **partage et l'échange d'informations** autour du patient à travers une **coordination décloisonnée** des parcours et un **maintien à domicile sécurisé**.

En améliorant les échanges d'informations entre tous ces acteurs, Pacco Globule permet d'**éviter les ruptures dans les parcours de soins**. Le patient peut s'opposer à cette coordination numérique en exerçant son **droit d'opposition**.

Actuellement, il y a la volonté d'ouverture vers le patient à travers l'outil "**Mon compagnon**" qui est la version numérique **pour les patients et usagers** qui vont désormais pouvoir **accéder à leurs données de santé** renseignées par les professionnels sur l'outil.

Le patient va pouvoir **interagir avec les professionnels via un tchat sécurisé** en partageant des documents, en tant qu'acteur de sa santé, capable d'agir sur sa prise en charge en lien avec les professionnels. Pacco globule rassemble aujourd'hui 260 000 dossiers-patients pris en charge et qui pourront avoir accès à mon compagnon.



**Dr Jean Louis KOEK,**  
Fondateur de « Mes vaccins.net » (33)

C'est dans un **cadre d'éthique** et de gouvernance stricte qu'a vu le jour le carnet numérique de vaccination « **mes vaccins.net** ».

Les citoyens sont souvent confrontés à des **informations contradictoires** entraînant une inversion du rapport bénéfices/risques accru par les stratégies d'actions des activistes anti-vaccin.

**Les recommandations vaccinales évoluent très vite** et il est difficile de connaître mais aussi de comprendre ou encore d'appliquer les recommandations vaccinales.

Pour cela, mes vaccins.net souhaite **utiliser la personnalisation des situations** des patients/usagers pour aider à la compréhension des situations afin d'avoir une représentation des rapports/bénéfices risques, la plus juste possible, sans pour autant forcer à la vaccination. Il faut **donner directement des informations** aux utilisateurs afin d'éviter la transformation du discours comme cela peut être le cas sur les réseaux sociaux. Ensuite, il y a la volonté de **partager les informations** fiables entre les citoyens et les professionnels. Ce carnet peut être initié et utilisé par le patient dans une **perspective d'empowerment** : il peut entrer ses données, qui sont validées en amont par un professionnel.

L'outil peut être utilisé en application sur mobil et il est actuellement réfléchi de façon hybride par la remise d'un QR code qui pourra être lu par un professionnel.

\*L'ensemble des acronymes sont regroupés dans un lexique en dernière page



L'usager, acteur de la santé numérique de demain : Défis, enjeux et contradictions?

TABLE RONDE ③

Covid-19 : accélérateur ou régulateur des usages et pratiques numériques ?



**COVID-19**  
**ACCELERATEUR OU**  
**REGULATEUR DES**  
**USAGES & PRATIQUES**  
**NUMERIQUES ?**



### Isabelle PERSON, Chargée de missions au numérique en santé & Anaïs MARCHAL, Chargée de l'offre de soins et en charge de la vaccination, CPAM de la Gironde (33)

Le numérique offre à la CPAM de la Gironde de conserver des liens avec les assurés. Avec + 14% de **nouveaux comptes « Améli.fr »**, elle offre la possibilité d'effectuer des **démarches en ligne** (accéder aux indemnités journalières, d'arrêt de travail).

Le **DMP** a aussi connu une progression (fin 2020 195 000 DMP ouverts en Gironde). Une nouvelle activité a été lancée le 13 mai 2020 le « **Contact Tracing** ». Fruit d'une collaboration avec l'ARS, il est effectué par les professionnels de la CPAM.

Après avoir fait un test (PCR ou Antigénique), le logiciel **Si-Dep** recueille les résultats pour ensuite alimenter la base de données « Contact Covid », géré par les équipes du « Contact Tracing » de l'assurance maladie. Une extraction des données est faite au national pour envoyer des **sms aux patients atteints de la Covid 19** afin qu'ils puissent préparer la liste de personnes avec lesquelles ils ont été en contact.

Une fois les personnes désignées comme étant « **cas contacts** », à haut risque, elles sont contactées afin de non seulement prévoir leur **isolement** mais aussi **détecter les besoins** pour accompagner du mieux possible. Les besoins cibles se situent tant sur le plan **médical** (par exemple besoin d'infirmiers à domicile), que **social** (aide ou soutien à des démarches sociales, garde d'enfants etc.).

La CPAM a aussi pu faire le constat d'un **essor de la télé médecine et des téléconsultations** avec un passage de 9% à 70 % des MG utilisateurs de la TV Consultation. La CPAM s'est engagée dans ces pratiques pour lever certaines difficultés et **maintenir au mieux les soins et la fluidité des parcours**.

## L'usager, acteur de la santé numérique de demain : Défis, enjeux et contradictions?

### Clément BAILLEUL, Chargé de mission santé, France Assos Santé Hauts de France (54)

Cette délégation a réalisé une enquête auprès de 800 personnes mesurant l'impact de la crise Covid-19 sur les usagers en matière de santé dans les Hauts-de-France. Un axe concernait les **pratiques numériques**.

Concernant les prises de **rendez-vous en ligne et les téléconsultations**, l'enquête a montré qu'il s'agissait de pratiques très utilisées puisque **sept (7) personnes sur dix (10)** y ont recours pour eux ou pour un proche. En y regardant de plus près, si les usages ont tendance à s'accroître, notamment depuis le début de la crise sanitaire, **seulement deux (2) personnes sur dix (10) seulement ont eu recours à la téléconsultation** ou ont assisté un proche. Il s'agit donc d'une pratique minoritaire.

De plus, il y a le constat de forte **disparité géographique** : ce sont surtout les personnes qui résident en **ville** qui utilisent la TV consultation. Ces résultats montrent une **pratique plus urbaine et plus jeune** avec un risque d'accroissement des inégalités d'accès aux soins.

Si le développement de la consultation doit être soutenu car il répond à la fois à de nouveaux besoins il existe toutefois un risque de creuser des inégalités d'accès aux soins. Au regard de ces résultats, pour FAS Haut de France, il est impératif de rester prudent en **questionnant la volonté politique qui cherche à développer à tout prix la téléconsultation pour les personnes les plus isolées géographiquement**.



## L'utilisateur, acteur de la santé numérique de demain : Défis, enjeux et contradictions?

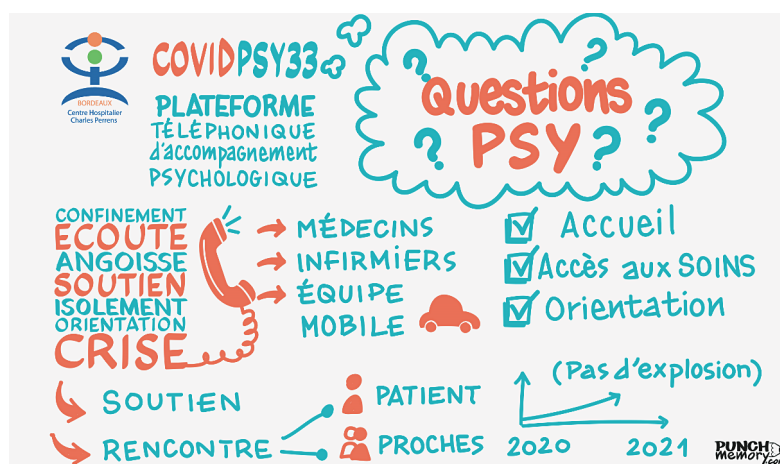
**Bruno GERARD, chargé de missions & Marie LEBLANC, chargée de projets, URPS Infirmiers \***

La plateforme digitalisée « INZEE CARE », permet de trouver un professionnel de santé à domicile ou en cabinet. **Concrètement comment fonctionne-t-elle ?**

Chaque infirmier libéral entre son profil, sa zone d'intervention, précise les types de soins et ses disponibilités. Puis, **l'algorithme recoupe ensuite les informations** pour que la prise en charge et les soins se fassent de façon adaptée, par exemple dès lors d'une sortie d'établissement afin de maintenir une continuité des soins.

Au début de la pandémie, la plateforme a d'abord été ouverte au **EHPAD et aux résidences de séniors**. Ceux-là étaient en difficulté à cause de grands besoins logistiques, de ressources humaines. De plus, de grands besoins de **soins à domicile** requérant l'aide d'infirmiers sont apparus. La deuxième action a été de mettre en place les **téléconsultations**, mises en ligne gratuitement au bénéfice de chaque infirmier inscrit. Enfin, la dernière action gérée par la plateforme a été la modération des visites sanitaires à domicile depuis la fin du mois de janvier 2021. INZEE CARE devient le seul vecteur d'adressage des visites entre le « Contact Tracing » de la CPAM et les infirmiers libéraux.

Un des **enjeux restants demeurent l'adhésion des infirmiers présents sur les territoires désertés au niveau de l'offre de soins**. Si aujourd'hui, la plateforme manque d'évaluation et d'indicateurs permettant d'évaluer la satisfaction des usages, ceux-là affichent néanmoins une croissance exponentielle certaine.



**Frédéric COUVIDOU & Gaultier GOUIFFES, Infirmiers psychiatriques Hôpital Charles Perrens (33)**

Cette intervention avait pour objectif de présenter la plateforme d'écoute COVID PSY 33 devenu aujourd'hui « **Question psy** ».

Ce projet a tout d'abord commencé par l'instauration d'une ligne téléphonique « Covid psy 33 » par le Dr Bergey de l'hôpital Charles Perrens pour accompagner les **personnes vulnérables** et éprouvant des **difficultés psychologiques** dans le contexte de la **crise sanitaire**. Ce projet s'inscrit dans les politiques territoriales de santé mentale.

Par l'intermédiaire d'un numéro unique, il vise l'**orientation et l'accompagnement psychologique** pour toute personne confrontée à des situations de vulnérabilités psychiques ou qui pourrait être inquiète par la situation sanitaire actuelle.

Au-delà de ces missions d'accompagnement, Question Psy c'est aussi une réflexion portée sur l'**accès aux soins dans le domaine de la santé mentale** sur notre territoire girondin. En pleine pandémie, faisant face à une augmentation des appels et pour répondre aux demandes les plus urgentes, l'équipe émet une proposition de rencontre physique mais l'outil téléphonique permet toutefois de palier aux difficultés d'accès pour des raisons de santé ou de distance.

\*L'ensemble des acronymes sont regroupés dans un lexique en dernière page



## L'utilisateur, acteur de la santé numérique de demain : Défis, enjeux et contradictions ?

# POUR CONCLURE...

## LES ENJEUX DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ

### FRANCE ASSOS SANTÉ Nlle-Aquitaine

Patrick Charpentier,  
Président Régional

### FRANCE ASSOS SANTÉ

Gérard Raymond  
Président

Le virage du numérique est incontestablement engagé. Il prend son essor aujourd'hui dans de multiples actions collectives et individuelles.

**Si le numérique amène à de nombreux avantages en termes de prises en charge, il ne doit cependant pas mettre au second plan la relation humaine.** De plus, il convient de penser les différents outils numériques de façon interopérable afin d'éviter les cumuls de dispositifs qui seraient néfastes aux usages et feraient perdre l'intérêt de départ qui est celui de la facilitation de l'accès aux soins.

Construire un nouveau système de santé sans ceux qui en sont les premiers acteurs c'est à dire les citoyens, usagers de la santé est inconcevable : **pour bâtir le numérique la participation de toutes et de tous est indispensable.** C'est sur la base d'une **confiance réciproque** que doit reposer la politique du numérique de demain.

Cette confiance ne pourra être accordée que si les principes fondamentaux que représente la **participation des usagers, la transparence des politiques et de la gouvernance, et la sécurité des données de santé sont respectées.**

La participation est le reflet de l'**émancipation individuelle et collective.** Le premier niveau ou l'**émancipation individuelle** se fait en renforçant les capacités de chacun à s'**approprier les informations relatives à sa santé** dans un colloque singulier et équilibré. Cela implique donc une **transparence** en matière de **données de santé**, pour que chaque usager comprenne que ses données seront partagées afin d'améliorer son traitement et sa maladie, à être **mieux soigné.** Le second niveau ou l'**émancipation collective** intervient dès lors à partir du moment où le **partage des données individuelles** fera **avancer la recherche** et à travers elle, la qualité des prises en charge. C'est à travers un dialogue et une écoute, tous deux favorisés par la transmission de données sécurisées, que se renforcera la prise en compte de l'expérience patient. Enfin, la **sécurité** est la dernière condition de notre participation et de notre confiance. C'est un enjeu majeur.

C'est pourquoi France Assos Santé considère que c'est à l'**Etat d'ériger des lois claires prévoyant des sanctions fortes à ceux qui diffuseraient ou utiliseraient les données de santé. C'est aussi le rôle des associations d'être les garants d'une sécurité au service des citoyens et de notre système de santé.**

# L'utilisateur, acteur de la santé numérique de demain : Défis, enjeux et contradictions ?

## Petit lexique des acronymes

MIEUX VOUS REPÉRER DANS LES SIGLES ET ANGLISSIMES UTILISÉS

**ARS NA** : Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine  
**CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie  
**CPTS** : Communauté Professionnelle de Territoire en Santé  
**DMP** : Dossier Médical Partagé  
**ENS** : Espace Numérique de Santé  
**EHPAD** : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes  
**GIP ESEA** : Groupement d'Intérêt Public E-Santé en Action

**INS** : Identité Nationale de Santé  
**PTA** : Plateforme Territoriale d'Appui  
**PU-PH** : Professeur des Universités-Praticien Hospitalier  
**URPS** : Union Régionale des Professionnels de Santé

**Empowerment** : Capacité d'agir  
**Contact Tracking** : Traçage du contact

## L'utilisateur, ACTEUR de la SANTÉ NUMÉRIQUE de DEMAIN : défis, enjeux et contradictions ?

PATRICK CHARPENTIER, PRÉSIDENT DE FRANCE-ASSOS-SANTÉ NOUVELLE-AQUITAINE

1996 → 2021

NOUS SOMMES :  
« LA VOIX DES USAGERS »



**ASSOCIATION NATIONALE :**  
REPRÉSENTATIONS DANS LES TERRITOIRES en RÉGIONS VIA LES UNIONS RÉGIONALES des ASSOCIATIONS AGRÉÉES d'USAGERS du SYSTÈME de SANTÉ, dont CELLE de LA RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE.

Le numérique est PARTOUT !!!

LE RAPPORT de l'INDIVIDU à sa SANTÉ



CHACUN DOIT GAGNER en AUTONOMIE

Mes données de santé ont de la VALEUR!

DE NOUVEAUX USAGES ACCESSIBLES À TOUS !!!



Les sécuriser!



Le NUMÉRIQUE NE DOIT PAS ÊTRE RÉSERVÉ aux PLUS AGILES ni aux PLUS FAVORISÉS

**NOS MISSIONS**

INFORMER COMMUNIQUER FORMER



OBSERVER et VEILLER au BON FONCTIONNEMENT et à l'ÉQUITÉ du SYSTÈME de SANTÉ



CAP FUTUR



DÉFINIR des STRATÉGIES COMMUNES POUR OBTENIR des AMÉLIORATIONS dans l'ACCUEIL, la PRISE en COMPTE et la PRISE en CHARGE des PERSONNES!

**ENJEUX**

Améliorer la coordination INTERPROFESSIONNELLE PATIENT-USAGER

**Merci pour votre participation et vos échanges !**  
**Merci aux intervenants !**  
**Merci à l'équipe de salariés !**  
**Merci à Guillaume Lefèvre de PUNCH MEMORY pour ses illustrations tout au long de la journée!**

**238**

**119**

participants à l'atelier Initiation à la e-santé "La e-santé pour les nuls"

C'est le niveau maximal de personnes connectées aux tables-rondes plénières sur la journée

**79**

participants à l'atelier "Pourquoi l'INS sécurise mon parcours de santé"

**329**

**76%**

C'est le taux de satisfaction TOTAL à l'évènement (ateliers+conférences) soit une note de **4.08/5** attribuée à la journée

Participants connectés aux 4 ateliers thématiques sur la journée

Je vous assure madame... Vous pouvez enlever votre masque en toute sécurité!

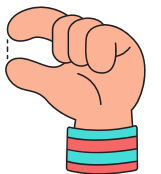


## Ce que vous avez le plus apprécié



- La **variété et la richesse** des **interventions** en table ronde et en ateliers
- Les **échanges** et les **discussions** et un réel intérêt pour les questions posées en **Tchat** avec des **réponses**
- L'**organisation** de la journée (entièrement en visio conférence) et le **dynamisme des animations**

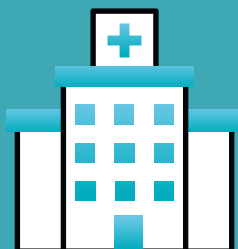
## Ce qu'il nous reste à améliorer



- La densité et la richesse des informations rendent la **compréhension des informations, complexes**. Malgré nos efforts de reformulation, il nous faut veiller à ce que les interventions puissent être accessibles avec une **vulgarisation des données**.
- L'absence d'interactivité lié au distanciel peut créer des frustrations. Un **format hybride** devrait essayer de voir le jour afin d'offrir la possibilité à ceux qui le peuvent ( intervenants et participants) de venir sur place.
- Poursuivre nos efforts pour **améliorer la technique** de la visioconférence.

# PRENEZ DATE !

## 21 & 22 JUIN 2021



## 1ÈRES ASSISES DE LA REPRÉSENTATION DES USAGERS EN NOUVELLE-AQUITAINE

CONFÉRENCES, ATELIERS FORMATION,  
ÉCHANGES DE PRATIQUES



**Pôle Administratif, comptabilité et finances Nouvelle-Aquitaine**

1, rue Pablo Néruda - 33 140 Villenave d'Ornon - 05 56 93 05 92

**Pôle Formation et communication Nouvelle-Aquitaine**

4, avenue de la Révolution - 87000 Limoges - 05 55 09 59 98

**Suivez-nous**

