

Utilisation de la plateforme de santé numérique CARA par les professionnelles et les professionnels de santé

Ce document s'adresse aux professionnelles et aux professionnels de santé et à leurs auxiliaires qui utilisent le Dossier électronique du patient (DEP) et la plateforme de santé numérique CARA. Il a pour but de lister les principaux droits et devoirs liés au traitement des données dans le DEP. Il n'est pas un mode d'emploi de la plateforme CARA.

1. Remarques préliminaires

Le DEP vise à améliorer la qualité de la prise en charge médicale et des processus thérapeutiques, à augmenter la sécurité des patientes et des patients, à accroître l'efficacité du système de santé ainsi qu'à encourager le développement des compétences des patients en matière de santé.

Le DEP appartient à la patiente ou au patient, c'est donc elle ou lui qui décide de sa gestion.

En dehors des patients, seules les professionnelles et professionnels de santé¹ et leurs auxiliaires appartenant à une institution affiliée à CARA peuvent utiliser la plateforme.

2. Accès à la plateforme

Pour accéder à la plateforme CARA, tous les utilisateurs doivent disposer d'un moyen d'identification électronique certifié². Celui-ci est strictement personnel et non transmissible.

3. Traçabilité des actions

La plateforme vise un haut niveau de protection des données. À cette fin, toutes les actions des utilisatrices et des utilisateurs (patients, professionnels et auxiliaires) sont enregistrées sur la plateforme et visible par le patient. Le patient peut ainsi par exemple voir quel professionnel a ajouté ou consulté quel document.

4. Documenter dans un DEP

- La ou le professionnel peut déposer des documents dans le DEP d'un patient, pour autant qu'existe une relation thérapeutique avec celui-ci. L'autorisation du patient n'est pas requise pour déposer un document.
- Si le patient demande explicitement de ne pas déposer un document dans son DEP, sa demande doit être respectée. En cas d'information particulièrement sensible, il est recommandé de poser la question au patient.
- La ou le professionnel peut déposer des documents dans le DEP à n'importe quel moment. Il est toutefois recommandé de ne déposer que des documents définitifs. Il est aussi possible dans certains cas de ne déposer un document qu'après un certain délai (par exemple après discussion préalable avec le patient).
- Avant de déposer un document, il est important de vérifier que le document sera ajouté au DEP du bon patient³.

¹ Professionnels de santé reconnus par le droit fédéral ou cantonal.

² Actuellement, les moyens d'identification électronique certifiés à disposition des professionnels sont HIN et TrustID.

³ Il est recommandé d'au minimum vérifier le nom, prénom et la date de naissance

- Le choix des documents déposés dans un DEP est de la responsabilité de la professionnelle ou du professionnel de la santé. Celui-ci est encouragé à publier toute information pertinente et utile pour la suite de la prise en charge, aussi bien pour d'autres prestataires de soins que pour le patient. L'annexe 1 émet des recommandations sur les types de document à déposer.

Pour rappel, un DEP ne contient que des copies de document. Le professionnel est toujours responsable selon les normes légales en vigueur de conserver les documents qu'il a produit.

- Principaux format des documents⁴ :
 - les documents textuels doivent être publiés en format PDF.
 - les images peuvent être publiés dans les formats JPEG, GIF, PNG, TIFF.
 - radiographies (DICOM)
- Définition du document
Afin que tous les utilisateurs puissent facilement retrouver des documents, il est essentiel que lors du dépôt d'un document celui-ci soit correctement défini :
 - Titre du document
Lors de la publication d'un document, le portail propose comme titre du document le nom du fichier original. Il est fortement recommandé de le remplacer par un titre qui donne une indication sur le contenu du document.
 - Type de document
L'attribution correcte du type de document est primordiale pour l'identification ultérieure. La liste en annexe 2 de ce guide permet de classer les documents correctement.
- Niveaux de confidentialité
Il est possible d'attribuer un niveau de confidentialité aux documents déposés, à choisir entre :
 - Niveau « normal »
 - Niveau « restreint »

CARA recommande que tous les documents pertinents pour la prise en charge soient déposés dans le DEP avec un niveau de confidentialité « normale ». L'attribution du niveau « restreint » ne devrait se faire que sur demande expresse de la patiente ou du patient, après discussion sur les conséquences de cette décision :

- les documents en niveau de confidentialité « restreint » ne sont pas accessibles par la plupart des professionnels autorisés à accéder au DEP ;
- par conséquent, l'information sur le patient est incomplète et constitue un risque de sécurité pour sa prise en charge.

La patiente ou le patient est libre de modifier le niveau de confidentialité des documents qui figurent dans son DEP. Il peut également leur attribuer un niveau « secret » ; lui seul pourra alors lire ces documents.

Le patient peut également définir un niveau de confidentialité par défaut pour tous les nouveaux documents. Ce choix primera sur le niveau de confidentialité choisi par le professionnel.

- En dehors des hôpitaux, les professionnelles et professionnels de santé n'ont pas d'obligation de déposer de document. CARA recommande toutefois de répondre aux demandes des patientes et des patients en matière de documentation de leur DEP.

5. Publication rétroactive de documents

Il n'y a pas d'obligation de déposer d'anciens documents dans le DEP. Toutefois, CARA recommande de déposer au minimum une sélection de documents pertinents pour la connaissance de l'histoire de la patiente ou du patient, par exemple les lettres de sortie et autres documents qui résument les aspects

⁴ La liste complète des formats pouvant être déposés est disponible sur le site de l'OFSP

cliniques et anamnestiques. La publication rétroactive rend ainsi le DEP fonctionnel et attractif dès son ouverture.

6. Consulter un DEP

- La professionnelle ou le professionnel de santé peut rechercher le DEP d'une ou d'un patient uniquement avec lequel il entretient une relation thérapeutique. Il n'est par conséquent pas autorisé à effectuer de recherche de patient avec lequel il n'a pas de relation thérapeutique.
- C'est à la patiente ou au patient que revient la responsabilité d'attribuer un droit d'accès à son DEP. Il peut choisir entre les deux niveaux d'accès suivant :
 - Normal : accès aux documents de niveau de confidentialité « normal »
 - Étendu : accès aux documents de niveau de confidentialité « normal » et « restreint »

Le tableau ci-dessous résume les relations entre le droit d'accès d'une ou d'un professionnel et le niveau de confidentialité d'un document :

		Droit d'accès du professionnel de santé	
		« normal »	« étendu »
Document	« normal »	✓ accès	✓ accès
	« restreint »	Aucun accès	✓ accès
	« secret »	Aucun accès	Aucun accès

- La ou le professionnel de santé peut demander à la patiente ou au patient que celui-ci lui attribue un droit d'accès. CARA recommande de communiquer au patient toutes les informations nécessaires⁵ afin qu'il puisse identifier correctement sur la plateforme le professionnel ou le groupe de professionnels, afin d'éviter que l'accès soit attribué par erreur à un autre professionnel.
- Le DEP contient des documents déposés par les professionnelles et les professionnels de santé de la communauté CARA ainsi que des autres communautés en Suisse. Le DEP peut également contenir des documents déposés par le patient lui-même.
- Il est possible de consulter, de télécharger ou d'imprimer un document depuis le DEP. Seuls les documents pertinents pour le traitement du patient au moment de sa prise en charge peuvent être consultés, téléchargés ou imprimés. La responsabilité du choix des documents importés depuis le DEP, leur conservation et leur destruction hors du DEP incombe au professionnel.
- Des documents déposés par la ou le professionnel dans le DEP peuvent ne pas lui être accessibles. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette inaccessibilité :
 - La patiente ou le patient n'a pas attribué d'accès au professionnel ;
 - Les documents sont classés à un niveau de confidentialité pour lequel le professionnel n'a pas accès ;
 - Les documents ont été supprimés par le patient ;
 - Le patient a placé le professionnel sur liste noire ;

Ainsi, ne rien voir dans le DEP d'un patient, ne signifie pas forcément qu'il n'y a aucun document. De plus, le patient peut également révoquer à tout moment son DEP rendant ainsi tous ses documents inaccessibles.

⁵ Par exemple : donner par écrit le nom, prénom et adresse de la professionnelle ou du professionnel, ou alors le nom exact du groupe (Clinique Jolie Pédiatrie)

7. Modification et suppression des données

La professionnelle ou le professionnel de santé ne peut pas supprimer par lui-même des documents déposés dans le DEP d'une ou d'un patient. Pour supprimer un document qui aurait été déposé par erreur dans le DEP du patient, le professionnel de santé peut s'adresser au service d'assistance de CARA.

Pour remplacer un document contenant une erreur, il est recommandé de déposer un nouveau document correctif. Cette nouvelle version se rajoute aux anciennes qui restent conservées. Cette démarche permet aussi de remplacer un document provisoire ou intermédiaire par une version définitive (voir chapitre 4).

A retenir que le patient de son côté a la possibilité de supprimer des documents de son DEP.

8. Accès en urgence

En cas d'urgence, il est possible d'accéder à un DEP sans avoir obtenu de la patiente ou du patient un droit d'accès. Cet accès en urgence (aussi appelé « bris de glace ») est strictement limité à des cas de force majeure, lorsque le patient n'est pas en mesure de donner un droit d'accès (par exemple lorsque le patient est inconscient).

Le patient est automatiquement informé de tout accès en urgence, qui est répertorié dans le journal des accès. Tout abus peut conduire à une suspension des accès.

Le patient a la possibilité de configurer son DEP pour empêcher tout accès en urgence.

9. Auxiliaires

Une ou un auxiliaire est une personne qui travaille sous la responsabilité d'une ou d'un professionnel de santé. Un professionnel peut superviser un ou plusieurs auxiliaires. Ceux-ci sont toujours rattachés au compte utilisateur du professionnel de santé. L'auxiliaire détient les mêmes droits d'accès que le professionnel auquel il est rattaché.

L'auxiliaire doit disposer de son propre moyen d'identification électronique. Celui-ci étant personnel et non transmissible, il n'est pas possible d'utiliser celui du professionnel.

Les actions de l'auxiliaire sur la plateforme CARA sont placées sous la responsabilité du professionnel auquel il est rattaché.

Les auxiliaires sont également concernés par la présente directive.

10. Groupe

Toute professionnelle et tout professionnel de santé peut faire partie d'un ou plusieurs groupes de professionnels (par exemple un service hospitalier). Cela permet à la patiente ou au patient de donner rapidement un accès à plusieurs professionnels. Les règles de la présente directive s'appliquent également aux professionnels membres d'un groupe.

11. Communication avec le patient

Il est important que les professionnelles et les professionnels de santé, ou toute autre personne formée, accompagnent la patiente ou le patient pour l'ouverture, la configuration et l'utilisation du DEP, notamment pour :

- expliquer l'importance du DEP comme outil de collaboration et de coordination des soins, avec le patient et entre professionnels
- conseiller le patient dans l'attribution des droits d'accès, expliquer l'utilité d'inclure tous les professionnels concernés dans sa prise en charge

- gérer les niveaux de confidentialité (normal, restreint ou secret), avec la recommandation d'utiliser aussi peu que possible les niveaux restreint ou secret, qui rendent les informations inaccessibles

12. Représentation

La patiente ou le patient peut nommer une, un ou plusieurs représentants pour gérer son DEP. Ceux-ci peuvent être par exemple un membre de la famille, une proche aidante ou un proche aidant, une représentante ou un représentant thérapeutique, une ou un professionnel de santé, une amie ou un ami.

Le représentant détient les mêmes droits que la personne représentée pour gérer son DEP. En revanche, la représentation dans le cadre du DEP ne donne en soi aucun droit de représentation thérapeutique.

13. Sécurité

La ou le professionnel de santé s'assure d'accéder à la plateforme CARA avec un terminal sécurisé, c'est-à-dire :

- avec un système d'exploitation à jour ;
- un antivirus à jour ;
- un firewall à jour ;
- et de ne travailler que dans une session pour laquelle elle ou il ne dispose pas des droits administrateur.

14. Utilisation d'un logiciel de dossiers patients

Cette directive s'applique également aux professionnelles et aux professionnels de santé qui utilisent un logiciel de gestion de dossiers patients informatisés intégré avec la plateforme CARA.

15. Compléments d'informations et contact

En cas de question, des renseignements sont disponibles sur :

www.cara.ch

www.dossierpatient.ch

En cas de question sur les présentes directives, le service d'assistance de CARA se tient à disposition au 021 566 84 50 ou à assistance@cara.ch

Il est également possible de s'inscrire aux formations proposées par CARA (prochainement).

Annexe 1

1. Publication de documents par des acteurs et institutions particuliers

Hôpitaux, cliniques et autres institutions stationnaires

A la sortie ou au moment de transfert de la patiente ou du patient, l'institution publie un choix de documents pertinents qui résument les éléments cliniques importants du séjour et permettent la suite de la prise en charge :

- Tout document avec signature : lettre de sortie ou de transfert, rapports d'intervention et de consultation, rapports d'examens paracliniques, rapports et documents de transferts infirmiers
- Examens de laboratoire : idéalement un résumé (valeurs d'entrée et de sortie, valeurs min/max durant le séjour)
- Examens paracliniques imagés (p.ex. ECG) : dernier examen du séjour
- Imagerie médicale : images et rapports
- Liste de médication à la sortie (réconciliée, complète)

Médecins traitants et médecins de famille

Pour une prise en charge efficiente d'une patiente ou d'un patient dans une situation d'urgence, il est indispensable que les informations pertinentes de la ou du médecin traitant soient disponibles dans le DEP. CARA recommande que le médecin traitant publie systématiquement dans le DEP :

- Tout rapport / toute lettre rédigée par lui qui apportent une vue actualisée de la situation clinique
- Examens de laboratoire : tous les examens effectués au cabinet
- Examens paracliniques (par exemple ECG) et imagerie médicale : images d'examens, si possible avec un rapport
- Liste de médication complète, lors de chaque changement de traitement*
- Informations concernant les allergies, les intolérances et les vaccinations*
- Des informations cliniques additionnelles sous forme de résumés cliniques (liste de diagnostics, résumé d'anamnèse)⁶ sont souhaitables

(* : voir ci-dessous le chapitre *Documents particuliers*)

Autres médecins et autres thérapeutes

CARA recommande que toute investigation et tous traitements réalisés par une ou un médecin spécialiste soient documentés dans le DEP par une lettre et les rapports des examens et interventions effectués.

CARA recommande que tout thérapeute publie régulièrement un rapport dans le DEP sur sa prise en charge.

Services de soins à domicile

CARA recommande que dans le cadre des soins à domicile, les infirmiers et infirmières référentes publient les documents suivants suite à leur rédaction et par la suite lors de changements majeurs :

- Plans d'intervention / plans de soins
- Rapports de transmission, par exemple DMST (VD)
- Évaluations fonctionnelles, par exemple RAI (VD)

EMS

Pour faciliter la prise en charge en urgence par une intervenante ou un intervenant externe, CARA recommande que le DEP d'une résidente ou d'un résident contienne les documents avec les informations cliniques nécessaires et actualisées :

⁶ Des formulaires particuliers pour ce genre d'information n'existent pas pour le moment. La création de documents formatés contenant ces informations devrait se faire en collaboration avec les professionnelles et les professionnels concernés, également en vue de l'introduction ultérieure de formulaires structurés (par exemple eTOC). Pour le moment, la création de documents ad hoc peut déjà être utile et ces informations peuvent partiellement être incluses dans la fiche d'urgence mentionnée plus bas.

- Lettres de sortie d'hospitalisations
- Liste de médication complète, actualisée
- Rapports de transmission, par exemple DMST (VD)
- Évaluations fonctionnelles, par exemple RAI (VD)
- Carnet de vaccination*
- si possible : résumés cliniques (liste de diagnostics, résumé d'anamnèse)⁷

et en collaboration avec la patiente ou le patient :

- Mesures anticipées*
- Fiche d'urgence*

(* : voir ci-dessous le chapitre *Documents particuliers et déposés par le patient*)

Pharmacies

Dans le but de garantir une vision optimale de la médication d'une patiente ou d'un patient, les pharmacies sont invitées à publier dans le DEP :

- Liste de médication actualisée, réconciliée, lors de chaque constat de changement, notamment avec inclusion des médicaments OTC*
- Rapports de prestations (par exemple le soutien à l'adhérence, revue de l'usage des médicaments, gestes et examens effectués)
- Carnet de vaccinations*
- Allergies*

(* : voir ci-dessous le chapitre *Documents particuliers*)

2. Documents particuliers

Liste de médication

Une information fiable, complète, actualisée sur la médication d'une patiente ou d'un patient est une des plus-values centrales du DEP. Des solutions formatées (eMediplan) et structurées (Plan de médication partagée / PMP) sont en développement, mais ne seront pas prêtes au moment de l'ouverture du DEP.

Durant cette première phase, CARA recommande qu'une liste de médication complète soit déposée dans le DEP par la pharmacienne, le pharmacien, la ou le médecin traitant. Cette liste ne sera publiée que si elle peut être considérée avec une grande probabilité comme complète. Elle doit être réactualisée lors de chaque changement de la médication.

Carnet de vaccination

Pour beaucoup de patientes et de patients, les vaccinations sont documentées sur la plateforme du carnet de vaccination électronique suisse www.mesvaccins.ch et l'utilisation de cette plateforme est encouragée. Pour disposer de ces informations en attendant qu'un lien direct avec le DEP soit mis en place, CARA recommande de télécharger le carnet depuis le site mesvaccins.ch sous forme PDF et de l'enregistrer dans le DEP, avec une actualisation lors de chaque nouveau vaccin. Cette recommandation vaut aussi pour les patients qui ont encore un carnet en papier, ainsi que pour le carnet de vaccination international, avec l'enregistrement d'une copie scannée / photographiée.

Allergies et intolérances

CARA recommande de documenter les allergies et intolérances d'une patiente ou d'un patient dans le DEP sous le type « Carnet des allergies », soit sur un document créé ad hoc (selon un modèle à télécharger sur le site www.cara.ch), soit avec une copie du passeport d'allergie en papier (à commander sur www.aha.ch).

⁷ Voir le commentaire sous « Médecins traitants et médecins de famille »

Si ces deux derniers documents sont publiés par le patient, CARA recommande que leur contenu soit auparavant vérifié par une professionnelle ou un professionnel de la santé.

3. Documents déposés par le patient

CARA recommande aux professionnelles et professionnels de la santé de conseiller et accompagner la patiente ou le patient lors de la création et l'enregistrement de certains documents qui contiennent des informations médicales, notamment la fiche d'urgence et d'autres documents importants en cas d'urgence :

Mesures anticipées

Il est important que les documents suivants soient facilement repérables et accessibles, surtout en cas d'urgence. Pour cette raison il est recommandé de vérifier leur publication sous les étiquettes correctes.

Il est également important de mentionner la présence des différents documents dans la fiche d'urgence.

- Directives anticipées avec la possibilité de nommer une représentante ou un représentant thérapeutique → définir comme type « Directives anticipées »
- Plan de soins anticipé → définir comme type « Plan de soins »
- Plan de crise conjoint → définir comme type « Plan de soins »

Carte de donneur d'organes

La carte peut être téléchargée depuis www.vivre-partager.ch/remplir-la-carte-de-don/, remplie et ensuite imprimée en PDF, ce qui permet de la publier dans le DEP sous le type « Carte de donneur d'organes ».

Fiche d'urgence

Un document réunissant les données d'urgence peut contribuer à une plus grande rapidité et à une meilleure sécurité des soins en cas d'urgence médicale.

Sur le site de CARA se trouve un document à télécharger et à remplir par la patiente ou le patient avec les informations importantes en cas d'urgence.

→ définir comme type « ID d'urgence / carte d'urgence ».

Annexe 2

Types de documents

Anamnèse/rapport d'analyse
Carnet des allergies
Carnet de vaccination
Carte de donneur d'organes
Certificat médical
Consentement au traitement
Directives anticipées
Document administratif
Documentation à long terme
Document hors contexte de traitement
Évaluation par des spécialistes
ID d'urgence / carte d'urgence
Image
Lettre de référence
Liste de médication
Mandat d'analyse
Mandat d'analyse en laboratoire
Mandat de rapport d'examen pathologique
Mandat d'imagerie
Plan de réhabilitation
Plan de soins
Plan de traitement
Prescription de médicaments / ordonnance
Prescription sans médicaments / ordonnance
Rapport de grossesse / de naissance
Rapport de laboratoire
Rapport de résultat relatif à l'imagerie
Rapport de sortie
Rapport de synthèse
Rapport de transfert
Rapport d'examen pathologique
Rapport d'historique
Rapport d'intervention / résultat de l'analyse
Rapport d'opération
Rapport d'urgence
Document non précisé