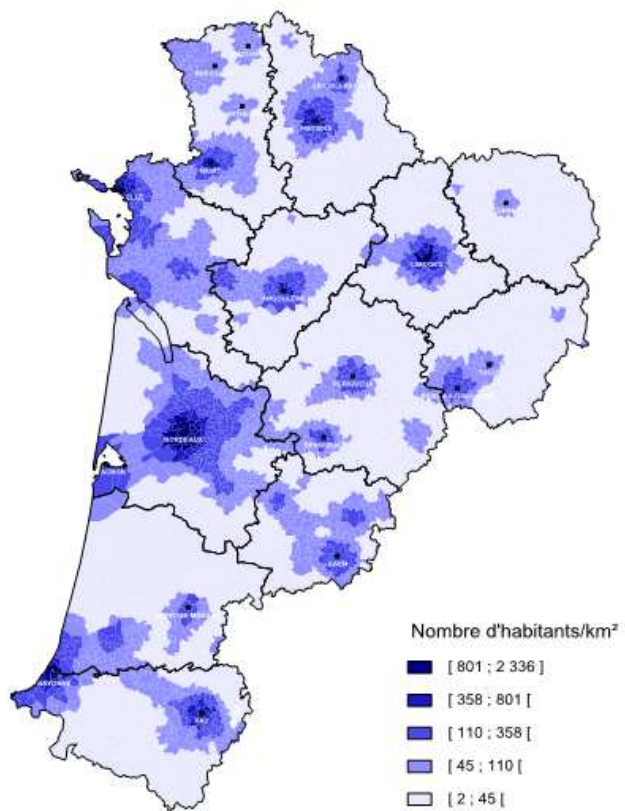


RETOUR D'EXPÉRIENCE, LES SERVEURS DE DONNÉES PATIENTS



Bruno Gauthier SELAS BIO86





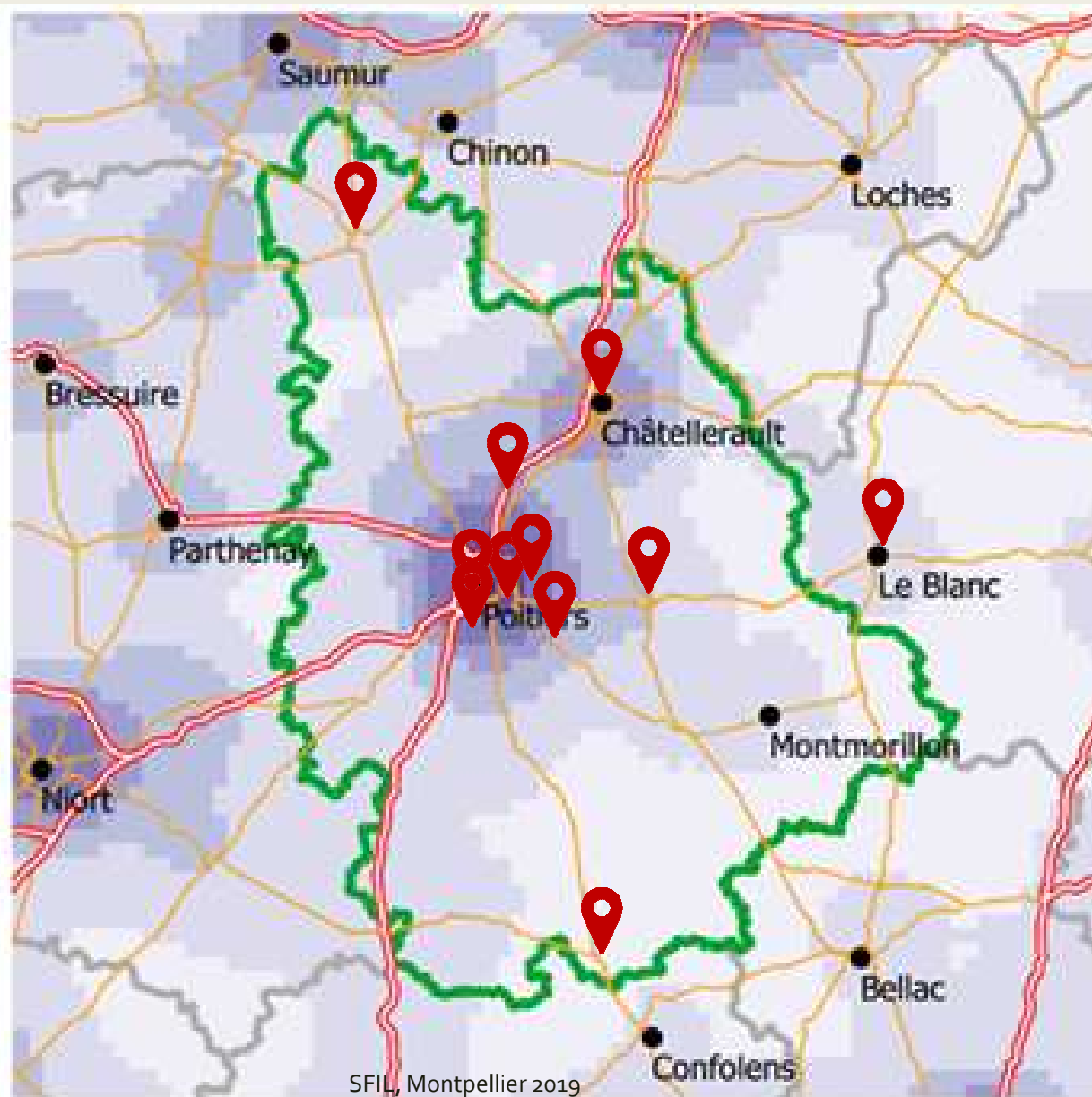
Carte réalisée avec Cartes & Données - © Artique
Source : Insee, Recensement de la population 2014
Réalisation : ARS Nouvelle-Aquitaine, Pôle études, statistiques et évaluation

SFIL, Montpellier 2019



SFIL, Montpellier 2019





Densité lissée de population
(hab./km²)



● Chef-lieu d'arrondissement

Vienne

Autres départements

Routes

Axes principaux

Axes secondaires

© IGN-INSEE 2016



Réglementation applicable aux sites internet

[Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique :](#)

- pour une société : [raison sociale](#), forme juridique, adresse de l'établissement ou du siège social (et non pas une simple boîte postale), montant du capital social ;
- adresse de courrier électronique et numéro de téléphone ;
- pour une activité commerciale : numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) ;
- nom et adresse de l'autorité ayant délivré l'autorisation d'exercer quand celle-ci est nécessaire
- nom du directeur de la publication et coordonnées de l'hébergeur du site (nom, dénomination ou raison sociale, adresse et numéro de téléphone) ;
- Si paiement en ligne, conditions générales de vente (CGV) : prix (exprimé en euros et TTC), modalité de paiement, coût de la technique de communication à distance ;



Réglementation applicable sur l'utilisation des cookies et des traceurs.

[L'article 32-II de la loi du 6 janvier 1978, a intégré la directive 2009/136/CE](#)

- sauf exception, les cookies ou autres traceurs ne peuvent être déposés ou lus sur le terminal d'un internaute, tant que celui-ci n'a pas donné son consentement après avoir été préalablement informé;
- Les sites doivent en outre solliciter le consentement de l'utilisateur tous les 13 mois, au maximum ;
- tous les cookies n'obéissent pas à cette règle. Dans sa [délibération n°2013-378](#), la Cnil a émis certaines recommandations
 - *Les cookies ne nécessitant pas le recueil du consentement sont:*
 - les cookies ayant pour finalité exclusive de permettre ou de faciliter la communication par voie électronique ;
 - les cookies strictement nécessaires à la fourniture d'un service expressément demandé par l'utilisateur ;
 - les cookies de mesure d'audience définis à l'article 6 de la délibération n°2013-78.



Réglementation applicable sur la protection des données personnelles.

Règlement Général la Protection des Données (RGPD)

- coordonnées du délégué à la protection des données (DPO ou DPD) de l'organisme, s'il a été désigné, ou d'un point de contact sur les questions de protection des données personnelles;
- finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées;
- caractère obligatoire ou facultatif des réponses et conséquences éventuelles à l'égard de l'internaute d'un défaut de réponse;
- destinataires ou catégories de destinataires des données;
- Modalité d'exercice de ces droits;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un Etat n'appartenant pas à l'Union européenne;
- base juridique du traitement de données (c'est-à-dire ce qui autorise légalement le traitement : il peut s'agir du consentement des personnes concernées, du respect d'une obligation prévue par un texte, de l'exécution d'un contrat, notamment);
- mention du droit d'introduire une réclamation (plainte) auprès de la CNIL.



Réglementation applicable

Pas de réglementation spécifique à la santé sauf si la finalité est la mise à disposition d'un dossier biologique informatisé, mais des recommandations:

- Sur les règles d'authentications;
- Sur le partage, l'accès aux données peut se faire soit:
 - *En fonction d'une matrice d'habilitation après consentement du patient;*
 - *Par l'intermédiaire d'une autorisation du patient qui déverrouille l'accès à ces données aux personnes concernées.*
- Sur les modalités de développement.
- Sur la transmission des données.
- Sur les conditions générales d'utilisations



Cahier des charges

Conforme à la réglementation et à l'état de l'art tant sur le plan de la sécurité que du développement

Gestion des comptes et des accès par les utilisateurs

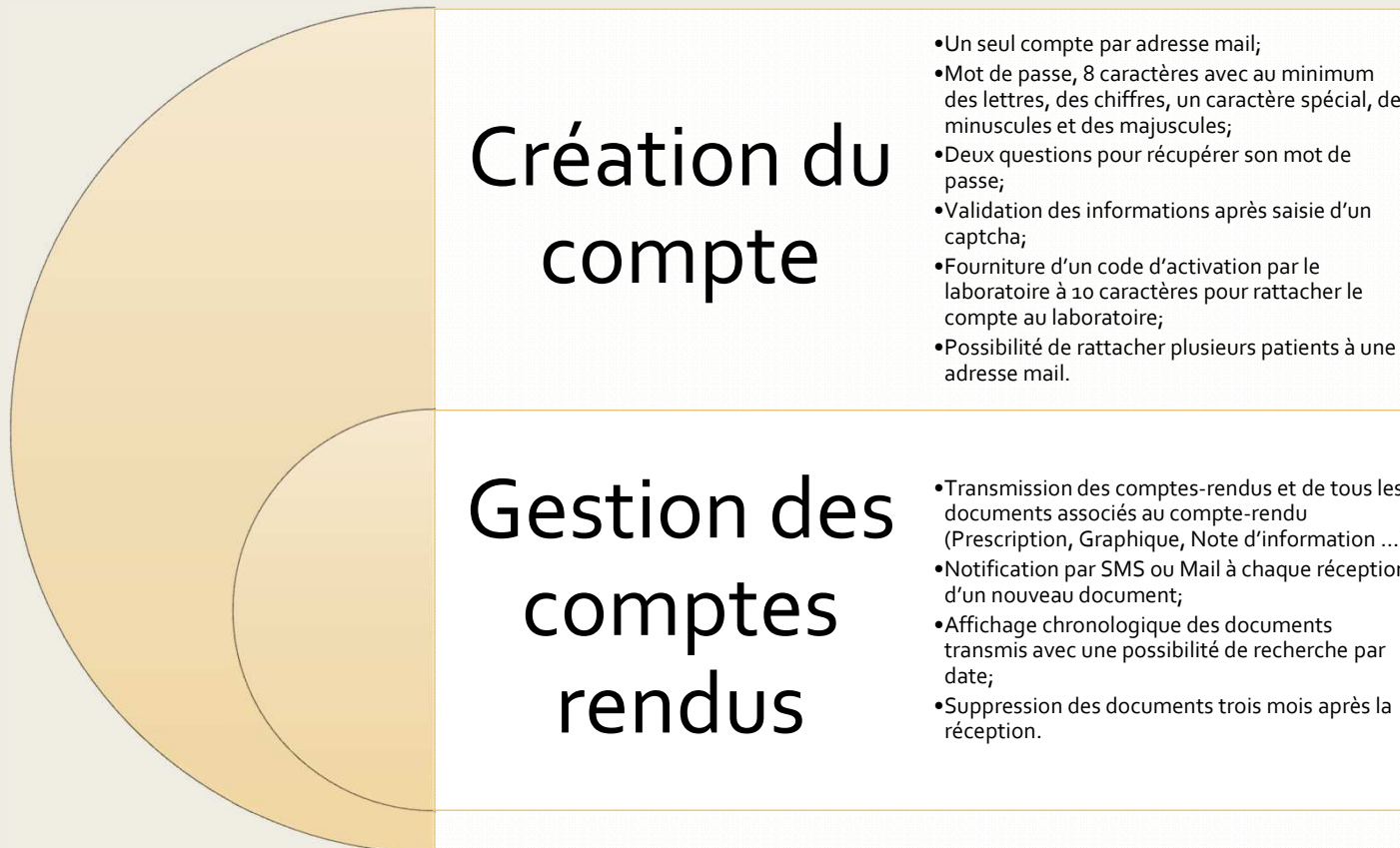
Hébergé chez un tiers agréé hébergeur de données de santé

Gestion des partiels

Notification de la mise à disposition d'un résultat par SMS, Mail



Principales Fonctionnalités de notre serveur de résultats



Stratégie de déploiement

Affiche dans les salles d'attentes



Pour la planète,

consommons moins de papier,

consultez vos résultats d'examens de biologie
via le serveur de résultats LABOCONNECT.




Un exemplaire de vos résultats est systématiquement transmis à votre médecin prescripteur.

1. Connectez vous sur www.bio86.net
2. Créer votre compte en cliquant sur **PATIENTS** puis **LaboConnect**
3. Après création de votre compte, vous recevrez un courriel, renseignez le **code d'activation** remis par le laboratoire
(sur demande à l'accueil, par courriel ou sur vos précédents comptes rendus d'examens)



Pour un accès facile et rapide à vos résultats :



1. Connectez vous sur www.bio86.net 
2. Créer **votre compte** en cliquant sur **PATIENTS** puis **LaboConnect**
3. Après création de votre compte, vous recevrez un courriel, renseignez le **code d'activation** remis par le laboratoire.
(sur demande à l'accueil, par courriel ou sur vos précédents comptes rendus d'examens)

Stratégie de déploiement

Informations sur le site internet

- **Comment obtenir mes résultats sur internet ?**

*Pour avoir accès à vos résultats par Internet, vous devez créer un compte sur notre plateforme **Laboconnect** en cliquant sur "Créer votre compte". A la fin de votre inscription vous recevrez un lien d'activation, qui vous permettra de finaliser votre inscription. Pour cela vous aurez besoin d'un code d'activation, qui se trouve sur votre dernier compte-rendu.*



Stratégie de déploiement

Mention sur les comptes rendus

Courriers transmis aux prescripteurs

Informations des patients au moment du prélèvement

Gestion du changement avec un accompagnement RH au service courrier



Problèmes rencontrés au cours du déploiement

Discordance entre les informations présentes dans le SIL et les informations saisie par les patients nécessitant une intervention du laboratoire pour associer le compte

- Nom composé
- Nom de naissance
- Erreur de saisie
- Parents pour les enfants
- Aidants

Au moment de la saisie du code d'activation confusion entre:

- Grand i (l) et le petit L (l)
- Le zéro o et le Grand O

Catpcha trop compliqué entrainant beaucoup d'abandon de création de compte

Erreur de code d'activation

- Madame pour Monsieur et vice et versa
- Inscription du nom de la mère ou père pour le code d'activation d'un enfant
- Etablissement ou Prescripteur donnant son exemplaire au patient

Difficulté en cas de perte de mot de passe ou d'identifiant

- Oubli des questions



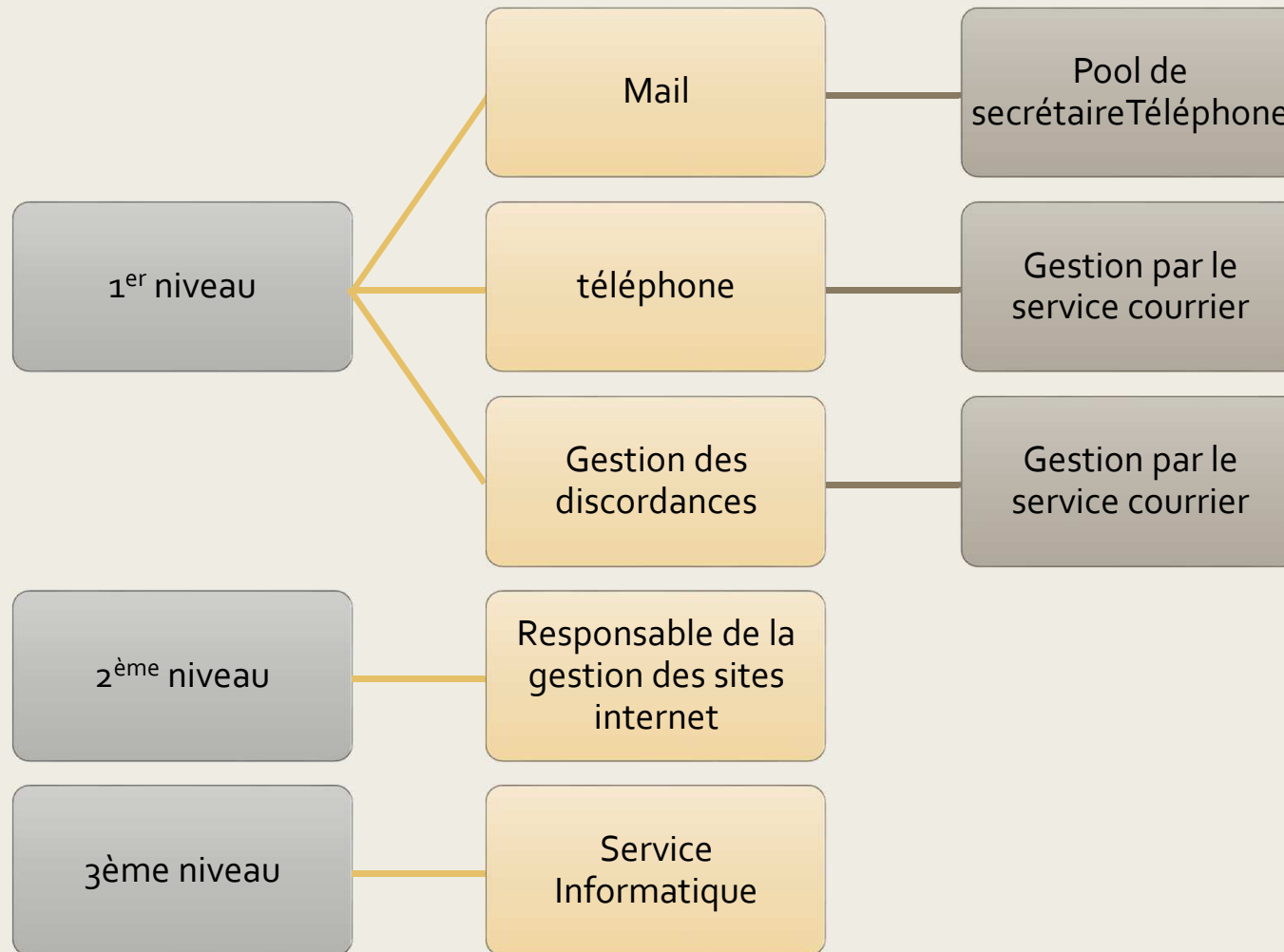
20 à 30 incidents a
gérer par jour



SANS SERVICE SUPPORT DE NOTRE EDITEUR



Mise en place d'un service support



Bilan fin 2018



35 000 comptes

- 23 % de la patientèle annuelle

Volume de courrier

- Très faible diminution
- Environ 2800 plis/jour contre 3000 en 2016

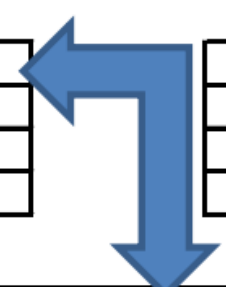


Enquête patient 2018 (1767 patients interrogés)

Venez vous chercher vos résultats ?			
Oui	697		39,45%
Non	886		50,14%
Laboconnect	352		19,92%
Non complété ou Non affiché	22		1,25%

Connaissez vous le serveur de résultats "Laboconnect"			
Oui (Y)	678		38,37%
Non (N)	1003		56,76%
Sans réponse	85		4,81%
Non complété ou Non affiché	1		0,06%

L'utilisez vous ?			
Oui (Y)	451	sur 678	66,52%
Non (N)	199		29,35%
Sans réponse	1111	sur 1767	25,52%
Non complété ou Non affiché	6		



Enquête patient 2018 (1767 patients interrogés)

Etes-vous favorable à l'arrêt des éditions de vos comptes rendu ?			
Oui	342		19,35%
Non	1080		61,12%
Sans réponse	344		19,47%

j'aime garder une trace papier dans mon dossier médical personnel

besoin du format papier au chu

besoin du format papier pour le suivi médical

avoir un suivi dans un odssier personnel à presenter
à un médecin est préférable

Transmission aux pro de santé plus facile

tous les patients n'ont pas accès à un ordinateur

c'est important pour ceux qui n'utilisent pas internet

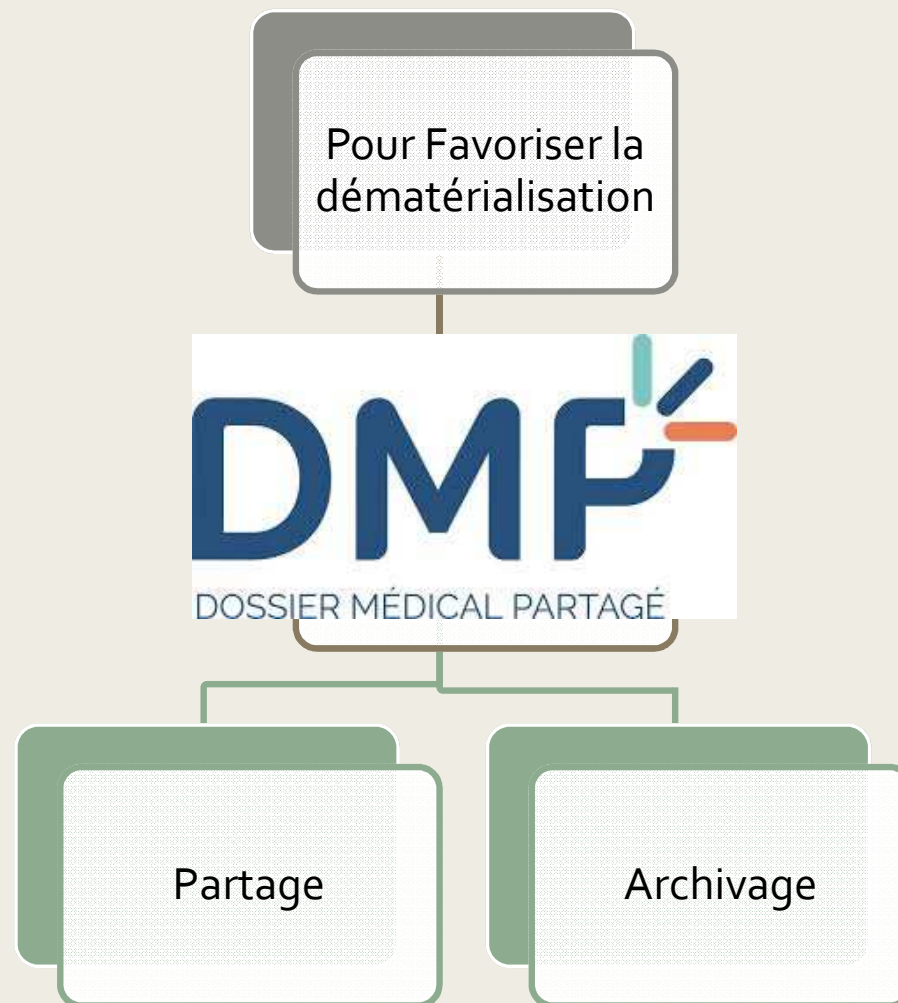
Archivage personnel à conserver

j'ai pas d'imprimante

transfert de fonds occultes = l'édition est payé par le patient !



Enquête patient 2018 (1767 patients interrogés)



DMP en Vienne en 2018?

- 10 000 DMP créer fin 2018
- 3 demandes d'alimentation
- 1 demande finalisée



Principale problématique

INS



Conclusion



Abandonner vos
serveurs de
résultats

Focaliser vous sur
la promotion du
DMP



