



Réseau Santé Wallon

VOTRE PIERRE A L'EDIFICE DE LA COMPREHENSION ?

Du côté du support aux utilisateurs du Réseau Santé Wallon (RSW), on recense davantage d'appels de patients que de prestataires. Petit survol de ce qui taraude en général les appelants, ou bien reste nébuleux à propos de l'outil et de son fonctionnement. Comme professionnel, peut-être pourriez-vous dissiper quelques incompréhensions qui freinent votre patientèle...

Jean-François Gomrée est responsable du support RSW. Chaque jour, il reçoit une dizaine de coups de fil, émanant très majoritairement de patients. « *Quand un prestataire de soin rencontre un problème en pleine consultation, il n'a pas le temps d'appeler. Généralement, il procède par mail, 'en différé'.* »

Ambassadeurs permanents

Des questions posées par les usagers émergent une série de points flous, récurrents. Chaque prestataire pourrait contribuer à les clarifier dans l'esprit des patients. Qui de mieux placé, en effet, qu'un professionnel de santé pour devenir un vecteur de bonne compréhension du RSW par la population ?

Mais quels seraient les principaux messages à faire percoler ?

« *Souvent les patients ont retenu deux choses : 'web' et 'dossier médical'. A partir de là, ils s'imaginent que tout est en ligne, au vu et au su de tous. Par conséquent, ils sont sur la défensive* », a remarqué Jean-François Gomrée. « *La première chose à leur expliquer, ce sont les nombreuses mesures prises par le RSW en matière de sécurité et de confidentialité.* »

On peut rappeler, par exemple, que la raison d'être du RSW, c'est permettre la continuité des soins, augmenter la qualité de la prise en charge grâce à un partage d'infos entre les professionnels qui soignent un patient. Ceux qui ne le soignent pas, qui n'ont pas de lien thérapeutique avec lui, ne verront pas ses documents. Quant aux médecins-conseils, médecins du travail et médecins d'assurance, ils n'ont tout simplement pas le droit d'y accéder dans le cadre de cette fonction-là.

On peut aussi préciser aux gens qu'ils gardent toujours la main sur 'qui consulte quoi' à leur propos. Ils peuvent interdire l'accès à leurs données à certains professionnels, par exemple. Le Réseau est hautement sécurisé et tous les accès y sont tracés.

Le RSW n'est pas un dossier

Une autre idée fausse que Jean-François Gomrée s'efforce de rectifier très régulièrement chez les appelants est celle que les données de santé seraient « physiquement » centralisées au Réseau Santé Wallon. Le terme de coffre-fort, popularisé par les communications des autorités, ajoute à la confusion. « *J'explique quasiment à chaque coup de fil que les documents ne sont pas chez nous, que le RSW n'est pas un dossier.* »

« *Les patients me demandent aussi : 'pourquoi est-ce que je ne vois pas de sumehr dans mon espace privé sur le portail du Réseau ?'* », rapporte le responsable du support. « *Ou : 'pourquoi est-ce que je ne vois aucun résultat alors que je suis allé faire tel examen, telle consultation, dans tel hôpital ?' J'explique que tous les médecins traitants ne font pas encore de sumehrs et que tous les établissements ne publient pas encore de documents, ou pas tous autant.* » Cela étant, tant le nombre de professionnels inscrits que le nombre de documents placés sur le RSW est en constante progression (lire [par ailleurs](#)).

Selon la politique des émetteurs

A la question de la publication se greffe celle de l'ouverture des documents au patient (donc le fait de permettre à celui-ci non pas d'afficher une liste de rapports et de résultats disponibles mais bien de pouvoir les lire). Elle relève de la politique décidée, à cet égard, par ceux qui produisent les données de santé.

On le sait, la volonté politique est l'accès immédiat et inconditionnel du patient à ses données médicales. Elle vit beaucoup au nord du pays. Au sud, la question fait débat. Il y a des réticences notamment liées au fait que des tiers pourraient profiter de l'état de faiblesse d'un malade pour faire pression et l'amener à leur montrer la teneur de ses documents.

Zéro contrainte

Enfin, il est arrivé à Jean-François Gomrée d'entendre des appelants affirmer avoir été inscrits au RSW à leur insu. Les inscriptions se font parfois « *par le truchement du service admissions d'un hôpital. Une hospitalisation, c'est un moment lourd émotionnellement, où l'on doit absorber beaucoup d'infos et signer des tas de papiers. Les préposés eux-mêmes peuvent être explicites ou moins informés.* » Il y a des hôpitaux qui prennent la peine d'écrire aux patients par la suite, pour répéter l'information et vérifier leur réaction. » Notre interlocuteur le rappelle : une désinscription reste possible à tout moment.

Un prêté pour un... pas rendu ?

Et quand ce sont des professionnels qui contactent le support du RSW, quelles sont leurs grandes préoccupations ? Y a-t-il chez eux aussi des zones d'ombre à éclaircir ?

Jean-François Gomrée a repéré au fil des ans bien des interlocuteurs pros qui font une soupe dans les notions (« *ce sont les remarques de type : 'être obligé d'avoir un certificat eHealth pour aller sur le RSW veut dire que la plateforme eHealth a toutes les données'* », illustre-t-il). Mais aussi ceux qu'une crainte exacerbée du gendarme paralyse (« *ils me disent : 'si on me demande de publier des sumehrs, c'est pour me contrôler'* »).

« *Ce qu'on ressent fort, également, c'est qu'ils sont tous demandeurs d'informations mais pas forcément prêts à donner la leur.* » C'est-à-dire ? « *Il y a 10 ans, le RSW était un outil de médecins à la multidisciplinarité. On attend de certains métiers - par exemple les infirmiers - qu'ils alimentent les échanges avec leurs propres relevés, leurs données, sans forcément leur permettre d'accéder à ce qui est déjà disponible à travers le RSW. On pourrait être utile pour leurs interventions à eux. On peut comprendre qu'il y ait des frustrations.* »

« Un besoin de démystifier, de rassurer »

Pierre Wautier est infirmier, conseiller en sécurité de l'information dans son hôpital et trésorier de l'Anatem, l'association Namur-Ardenne de télématique médicale. De par sa fonction, il entend certaines réserves, même de la part de professionnels, vis-à-vis du Réseau Santé Wallon. Deux problèmes, selon lui, sont à l'oeuvre. D'une part un déficit de notoriété : l'existence de l'outil ne semble pas connue de tous. D'autre part, un petit côté mystérieux qui perdure, par ignorance de ses réels mécanismes (*). Avec à la clef un réflexe de défiance, « *surtout que le public a compris que les données médicales sont des données convoitées et monnayables, et qu'il entend parler d'hôpitaux victimes de ransomware. Il y a un vrai besoin de démystifier, de rassurer.* »

(* *ils sont détaillés, entre autres, sur son site et dans son Règlement vie privée*)

Un nombre d'inscrits qui grimpe, qui grimpe...

On dénombrait mi-mars environ 1,73 million de patients inscrits au RSW (contre 1,4 un an auparavant). Côté prestataires, ils sont quelque 18.000, dont 12.000 médecins. Mais on voit aussi progresser le nombre d'infirmiers/ères (+/- 2.300), de dentistes (+/- 1.200) et de kinés (+/- 750). Le Réseau met aujourd'hui à disposition des professionnels plus de 60 millions de documents, principalement des résultats d'analyses de laboratoire et d'examen, des rapports de consultations, de lettres de sortie, des sumehrs...

Circulation des données psy : on attend votre avis

Le groupe de travail psychiatrie du Réseau Santé Wallon récolte actuellement l'avis d'usagers et de professionnels en santé mentale quant au partage de données psy. Que pensez-vous qu'il soit important d'échanger, comme données à caractère psychiatrique, par le canal du RSW ? Que jugez-vous inutile, utile voire indispensable d'y trouver ? [L'enquête](#) est ouverte jusque mi-avril.



Multidisciplinarité

DES INFIRMIERS A LA BARRE... ET ENTENDUS

Devinette. Qu'est-ce qui sépare les infirmiers spécialisés en diabétologie de 1ère ligne de leurs pairs de 2ème ligne ? (...) Les premiers n'accèdent pas aux données médicales qui leur seraient utiles pour optimiser leur intervention. C'est dommage, si pas dommageable, pour les patients. D'où la question, posée aux médecins traitants : « et si on partageait l'info ? »

Les infirmiers officiant dans le cadre d'une convention diabète, à l'hôpital, peuvent pour calibrer la prise en charge de chaque patient consulter les rapports des diabétologues et les résultats des biologiques. Les infirmiers spécialisés en diabétologie qui dispensent des séances d'éducation thérapeutique, en 1ère ligne, dans le cadre d'un pré-trajet ou d'un trajet de soins, ne disposent pas, pour leur part, de ces éléments de base.

Ces infirmiers indépendants (qui ne sont pas moins qualifiés que leurs pairs hospitaliers) ont longtemps été « alimentés » en infos pertinentes - comme le traitement, la dernière Hba1c et les objectifs fixés - par les RML, les Réseaux multidisciplinaires locaux. La mission historique de ceux-ci est, en effet, d'offrir un soutien aux trajets de soins. Les infos transitaient par mail... méthode désormais proscrite par le RGPD.

D'après ces infirmiers spécialisés, il y a bien une solution, sécurisée et légale, pour sauter l'obstacle : il faudrait qu'on leur ouvre l'accès, via le Réseau Santé Wallon (RSW), aux rapports médicaux de diabétologie et aux résultats d'analyses.

Pour avoir sondé les médecins spécialistes, les infirmiers affirment que ceux-ci sont réceptifs à l'idée. Mais quid des médecins traitants ? Sont-ils prêts à partager, automatiquement, les données utiles ? Cela leur éviterait bien des coups de fil à propos de leurs patients engagés dans un trajet...

La question avait été ouvertement posée à la médecine générale par les RML et les infirmiers concernés. Elle a été débattue mi-mars, lors de l'assemblée générale de la Fédération des cercles de médecins généralistes de Wallonie (FAGW). La discussion s'est clôturée par une approbation du principe par les généralistes, qui a été répercutée vers le RSW pour implémentation technique.

Il s'agit d'un cap symbolique, qui confirme l'entrée du RSW dans une ère (plus) multidisciplinaire.

[retour à la newsletter](#)