

Fiche repère pour les Représentants des usagers : les critères numériques de la certification qualité HAS

Mon Espace Santé

le carnet de santé électronique



Quel est le cadre de l'utilisation de Mon Espace Santé ?

- Mon Espace Santé est un carnet de santé électronique, un service public gratuit et facultatif, proposé par l'Assurance maladie et le Ministère chargé de la santé.
- Il donne le droit à chaque usager d'accéder et de gérer ses informations de santé en ligne, et de partager ces informations de manière sécurisée avec son équipe de soin avec son accord.
- Mon Espace Santé est encadré par des textes de loi (voir Fiches pratiques Santé Info Droit [n°A.3.5](#) et [n°A.3.6](#)) issus de concertations et qui protègent les droits des usagers.
- L'arrêté du 26 avril 2022 définit la liste des documents de santé soumis à une "obligation d'alimentation", c'est à dire les documents et informations que les professionnels sont tenus de transmettre à leur patients via Mon Espace Santé.



Comment cela se passe dans les établissements ?

Les établissements de santé alimentent Mon Espace Santé, ils y déposent entre 5 et 6 millions de documents par mois à leurs patients (ordonnances, comptes-rendus, etc.), dont environ 1,2 million de lettres de liaison. (chiffres début 2026)

Les informations dans Mon Espace Santé peuvent être partagées avec l'équipe de soin du patient avec son accord :

- Certains établissements demandent directement à l'entrée le consentement du patient pour que son équipe de soin puisse accéder à ses informations.
- L'accord du patient est présumé acquis pour l'ensemble de l'équipe de soin, dont les contours peuvent néanmoins être flous dans les faits.
- Les règles d'accès à Mon Espace Santé par les professionnels sont organisées en pratique de la même manière que l'accès au Dossier Patient Informatisé utilisé au sein de l'établissement.
- Les accès à Mon Espace Santé sont tracés, horodatés et consultables par le patient.



Les professionnels doivent être formés :

- à l'utilisation de Mon Espace Santé, par exemple pour ne pas envoyer un compte-rendu comportant un diagnostic sensible sans consultation d'annonce.
- à la manière de respecter la confidentialité du dossier médical, donc à ne pas consulter des informations qui ne les concernent pas.



Fiche repère pour les Représentants des usagers : les critères numériques de la certification qualité HAS

Mon Espace Santé

consentement

continuité des soins

confidentialité



Comment les critères sont-ils évalués ?

- **Les patients sont informés** de l'utilisation de Mon Espace Santé / Dossier Médical Partagé dans sa prise en charge et peut s'y opposer ;
- Le patient, en prévision de sa sortie, connaît les consignes de suivi pour sa prise en charge via l'envoi des lettres de liaison dans Mon Espace Santé ;
- **Une évaluation de l'usage de Mon Espace Santé** dans l'établissement est faite, les résultats sont transmis à la CDU et plan d'action est proposé (formation à la confidentialité des données, envoi des documents vers Mon Espace Santé, etc.).



Comment contribuer à cette évaluation ?

Les représentants des usagers rassemblent les plaintes et réclamations qui concernent l'utilisation de Mon Espace Santé en amont de la certification de l'établissement.



Les représentants des usagers apportent un éclairage sur les difficultés liées à la transmission des lettres de liaison, grâce aux témoignages ou données disponibles :

- certains services sont-ils plus ou moins bons élèves ?
- certains services doivent-ils faire l'objet d'attention particulière compte tenu des enjeux de continuité des soins ?
- Les usagers ont-ils accès à la version papier et à la version numérique via Mon Espace Santé ?



Les représentants des usagers contribuent à l'évaluation de l'usage de Mon Espace Santé au plan d'action de l'établissement :

- En lien avec la direction, identifier quand cette évaluation de l'usage dans l'établissement est prévue, et proposer des idées de questions ou de chiffres pour éclairer cette évaluation.
- Faire remonter des témoignages / plaintes et réclamations pour enrichir cette évaluation.
- Réfléchir dans la CDU à des pistes de plan d'action à destination des usagers, des soignants et du personnel administratif.
- Identifier des actions du plan d'action qui peuvent mettre à contribution les représentants des usagers, ou à suivre par les représentants des usagers.

