



Approuvée par le
Comité de Déontologie
Nouvelle-Aquitaine

01.12.2021

La sécurisation du partage d'information dans la coordination des parcours de personnes

*Charte de recommandations de bonnes pratiques de l'usage de
Paaco-Globule en Nouvelle-Aquitaine*



Traçabilité du document

Rédaction

- ARS, ESEA, groupe de travail des représentants des DAC-PTA

Relecture /amendements

- Délégations départementales de l'ARS,
- URPS des médecins libéraux,
- URPS pharmaciens libéraux,
- URPS chirurgiens-dentistes,
- URPS infirmiers,
- URPS masseurs-kinésithérapeutes,
- Fédération Hospitalière de France (FHF),
- Fédération nationale des établissements d'hospitalisation à domicile (FNEHAD),
- Fédération de l'hospitalisation privée (FHP),
- Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Assistance Privés à but non lucratif (FEHAP)
- Centre Bergonié Unicancer
- France Assos Santé
- Comité de suivi de la charte de Recommandation de Bonnes pratiques : Représentants DAC-PTA, Représentant URPS des médecins libéraux, URPS pharmaciens libéraux, URPS chirurgiens-dentistes, URPS infirmiers, URPS masseurs-kinésithérapeutes, Représentant Médico-Social, Représentant DIM, ARS, ESEA, juriste
- Comité de déontologie : Espace Régional éthique, Représentant du social, CROM, Ordre des infirmiers, Médecins DIM établissement psychiatrie, Représentant Patient, CRIAAPS, FHF,

Historique du document

| N° Version | Date de Comité | Objet |
|---------------|-------------------|---|
| V1.0 | 09.01.2020 | ▪ Approbation de la charte par le comité de déontologie |
| V2.0 | 01.12.2021 | ▪ Approbation de la V 2.0 de la charte par le comité de déontologie |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

SOMMAIRE

INTRODUCTION

I. CONTRIBUTION DE L'OUTIL AUX PARCOURS

II. RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES APPLICABLES À TOUS

| | |
|---|-----------|
| Objet de la charte de bonnes pratiques Paaco-Globule | 6 |
| 1. <u>Coordination et partage d'informations</u> | 9 |
| A. <u>Conditions permettant le traitement des données personnelles</u> | 9 |
| B. <u>Conditions permettant le partage en coordination</u> | 10 |
| C. <u>Conditions facilitant le partage en coordination</u> | 11 |
| 2. <u>L'outil numérique de coordination Paaco-Globule</u> | 12 |
| 3. <u>Les fondements du partage dans Paaco-Globule</u> | 13 |
| A. <u>Matrice des profils et des confidentialités</u> | 14 |
| B. <u>J'accède à de l'information</u> | 15 |
| C. <u>Je partage de l'information</u> | 15 |
| 4. <u>Synthèse des actions liées aux droits du bénéficiaire</u> | 16 |
| 1. <u>Responsabilité et déontologie des professionnels</u> | 17 |
| A. <u>Responsabilité dans l'utilisation de l'outil Paaco-Globule</u> | 17 |
| B. <u>Responsabilité dans le partage des informations</u> | 17 |
| C. <u>Responsabilité dans l'information sur le partage des données</u> | 18 |
| 2. <u>Bonnes pratiques liées au cycle de vie du dossier de coordination</u> | 19 |
| A. <u>Création du dossier de coordination</u> | 19 |
| ▪ <u>Je reçois une demande d'appui au parcours de la part d'un tiers</u> | 22 |
| ▪ <u>Je reçois une demande d'appui au parcours pour une personne qui n'est pas en capacité de prendre une décision éclairée</u> | 22 |
| ▪ <u>Je reçois une demande d'appui au parcours pour un mineur ou un majeur faisant l'objet d'une protection juridique</u> | 23 |
| ▪ <u>La personne s'oppose au traitement de ses données à caractère personnel à l'étape de la demande</u> | 24 |
| B. <u>Alimentation et partage du dossier de coordination Paaco-Globule</u> | 25 |
| i. <u>Accès et alimentation du dossier de coordination</u> | 25 |
| ▪ <u>Un professionnel ne consulte pas le dossier de coordination alors qu'il est intervenant dans le parcours</u> | 25 |
| ▪ <u>Un professionnel consulte le dossier de coordination alors qu'il n'est pas légitime pour le faire</u> | 25 |
| ▪ <u>Un intervenant temporaire au sein d'une structure accède au dossier</u> | 26 |
| ▪ <u>La personne accompagnée souhaite accéder aux informations de son dossier de coordination</u> | 26 |
| ▪ <u>La demande d'accès au dossier de coordination concerne une personne faisant l'objet d'une mesure de protection juridique</u> | 28 |
| ▪ <u>La personne souhaite rectifier des informations de son dossier</u> | 29 |
| ii. <u>Partage du dossier de coordination</u> | 29 |
| ▪ <u>Je souhaite partager le dossier de coordination avec un intervenant de l'équipe de soins de la personne</u> | 30 |
| ▪ <u>Je souhaite partager le dossier de coordination avec un intervenant qui n'appartient pas à l'équipe de soins</u> | 30 |
| ▪ <u>La personne s'oppose au partage de ses informations avec certains professionnels de l'équipe de soins</u> | 30 |

II. RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES APPLICABLES À TOUS

| | |
|---|-----------|
| C. <u>Clôture et archivage du dossier de coordination</u> | 31 |
| i. <u>Fin de prise en charge et clôture du dossier</u> | 31 |
| ▪ <u>Un intervenant temporaire d'une structure met fin à sa prise en charge</u> | 32 |
| ▪ <u>Une structure intervenant temporairement met fin à sa prise en charge</u> | 33 |
| ▪ <u>La personne souhaite supprimer une partie ou l'intégralité de ses données dans Paaco-Globule</u> | |
| ▪ <u>La fin de prise en charge fait suite au décès de la personne</u> | |
| ▪ <u>La personne s'oppose au traitement de ses données dans Paaco-Globule</u> | |
| ii. <u>Archivage du dossier de coordination</u> | 34 |
| ▪ <u>Un ayant-droit souhaite accéder au dossier d'une personne décédée</u> | 35 |
| 3. <u>Règles d'usage liées aux notes dans le journal</u> | 36 |
| A. <u>Pertinence de la rédaction et du partage d'une note</u> | 36 |
| B. <u>Règles de rédaction d'une note dans le journal</u> | 36 |
| C. <u>Règles de partage d'une note</u> | 37 |
| D. <u>Niveau d'importance à attribuer à sa note</u> | 37 |
| E. <u>Erreurs de rédaction</u> | 39 |
| 4. <u>Processus de modération</u> | 40 |
| A. <u>Description du processus et de sa formalisation dans Paaco-Globule</u> | 40 |
| B. <u>Bonnes pratiques liées à la détection d'anomalies</u> | 40 |
| ▪ <u>J'identifie du contenu inapproprié</u> | 40 |
| 1. <u>Les Dispositifs d'Appui à la Coordination</u> | 41 |
| 2. <u>Bonnes pratiques liées au cycle de vie du dossier de coordination</u> | 42 |
| A. <u>Gestion de la demande</u> | 42 |
| ▪ <u>Je reçois une demande d'appui au parcours de la part d'un tiers</u> | 44 |
| ▪ <u>Je reçois une demande d'appui au parcours pour une personne qui n'est pas en capacité de prendre une décision éclairée</u> | 45 |
| ▪ <u>Je reçois une demande d'appui au parcours pour un mineur ou un majeur faisant l'objet d'une protection juridique</u> | 46 |
| ▪ <u>La personne s'oppose au traitement de ses données à caractère personnel à l'étape de la demande</u> | 47 |
| ▪ <u>La personne s'oppose à l'accompagnement DAC-PTA</u> | 48 |
| ▪ <u>Le médecin traitant ne répond pas aux sollicitations du DAC-PTA</u> | 49 |
| ▪ <u>La personne n'a pas de médecin traitant</u> | 49 |
| ▪ <u>Le médecin traitant n'est pas localisé dans le même département que le DAC-PTA</u> | 49 |
| B. <u>Alimentation et partage du dossier de coordination</u> | 50 |
| i. <u>Alimentation du dossier de coordination</u> | 50 |
| ii. <u>Partage du dossier de coordination</u> | 50 |
| ▪ <u>Je suis un intervenant du DAC-PTA et je souhaite partager le dossier avec un intervenant d'une composante du DAC-PTA</u> | 50 |
| ▪ <u>Je suis un intervenant du DAC-PTA et je souhaite partager le dossier avec un effecteur de terrain</u> | 50 |

III. RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES APPLICABLES AU DAC- PTA

III. RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES APPLICABLES AU DAC- PTA

| | |
|---|----|
| C. <u>Clôture et archivage du dossier de coordination</u> | 51 |
| ▪ <u>La personne s'oppose à l'accompagnement par le DAC-PTA, ou au partage de ses données en cours de suivi</u> | 51 |

IV. VIE DE LA CHARTE

| | |
|--|----|
| 1. <u>Validation de la charte</u> | 52 |
| 2. <u>Évolutions et mises à jour de la charte</u> | 52 |
| 1. <u>Démarche de construction de la charte</u> | 55 |
| A. <u>Méthodologie employée</u> | 55 |
| B. <u>Présentation des acteurs et de leurs rôles</u> | 55 |
| 2. <u>Exemples de notices d'information</u> | 56 |
| A. <u>Notice d'information sur la création d'un dossier de coordination Paaco-Globule</u> | 56 |
| B. <u>Notice d'information concernant le recours à la plateforme DAC-PTA</u> | 58 |
| C. <u>Fiche de recueil de consentement dans le cas d'un partage d'informations avec un professionnel hors de l'équipe de soins</u> | 59 |
| 3. <u>Matrice standard des documents partagés pour le DAC-PTA</u> | 61 |
| 4. <u>Glossaire</u> | 62 |
| 5. <u>Contributeurs</u> | 64 |

ANNEXES

Objet de la charte de recommandations de bonnes pratiques

Développer la prise en charge coordonnée des personnes tout au long de leur parcours renforce le besoin de **partage d'informations entre les acteurs de la prise en charge**, qu'ils soient sanitaires, sociaux ou médico-sociaux. Le mode de communication classique sous forme d'échange d'informations point à point devient insuffisant et doit faire place au partage d'information.

Le partage d'information consiste, pour un professionnel, à mettre à la disposition des autres professionnels de l'équipe de soins une information qui lui semble nécessaire, pertinente et suffisante pour la prise en charge ou l'accompagnement de la personne.

La coordination des parcours, ouverte aux acteurs du territoire et reposant sur un outil numérique supportant le dossier de coordination, est un sujet porté par la [loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 « Loi de modernisation de notre système de santé »](#) et par la stratégie de transformation du système de santé du 13 Février 2018. La coordination de parcours a évolué par la loi **2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé créant les DAC - Dispositifs d'Appui à la Coordination** - précisés par le décret 2021-295 du 18 mars 2021.

L'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine a choisi de mettre gratuitement à disposition de tous les professionnels de la région **l'outil numérique de coordination Paaco-Globule**. Cet outil équipe également les Dispositifs d'Appui à la Coordination-Plateformes Territoriales d'Appui (DAC-PTA) qui sont en cours de déploiement sur la région.

Le partage d'informations dans un contexte de coordination via un outil numérique est cadré par l'environnement réglementaire lié au droit de la santé. Il est également impacté par l'entrée en vigueur le 25.05.2018 du **règlement général sur la protection des données (RGPD)**, qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel et de leurs traitements.

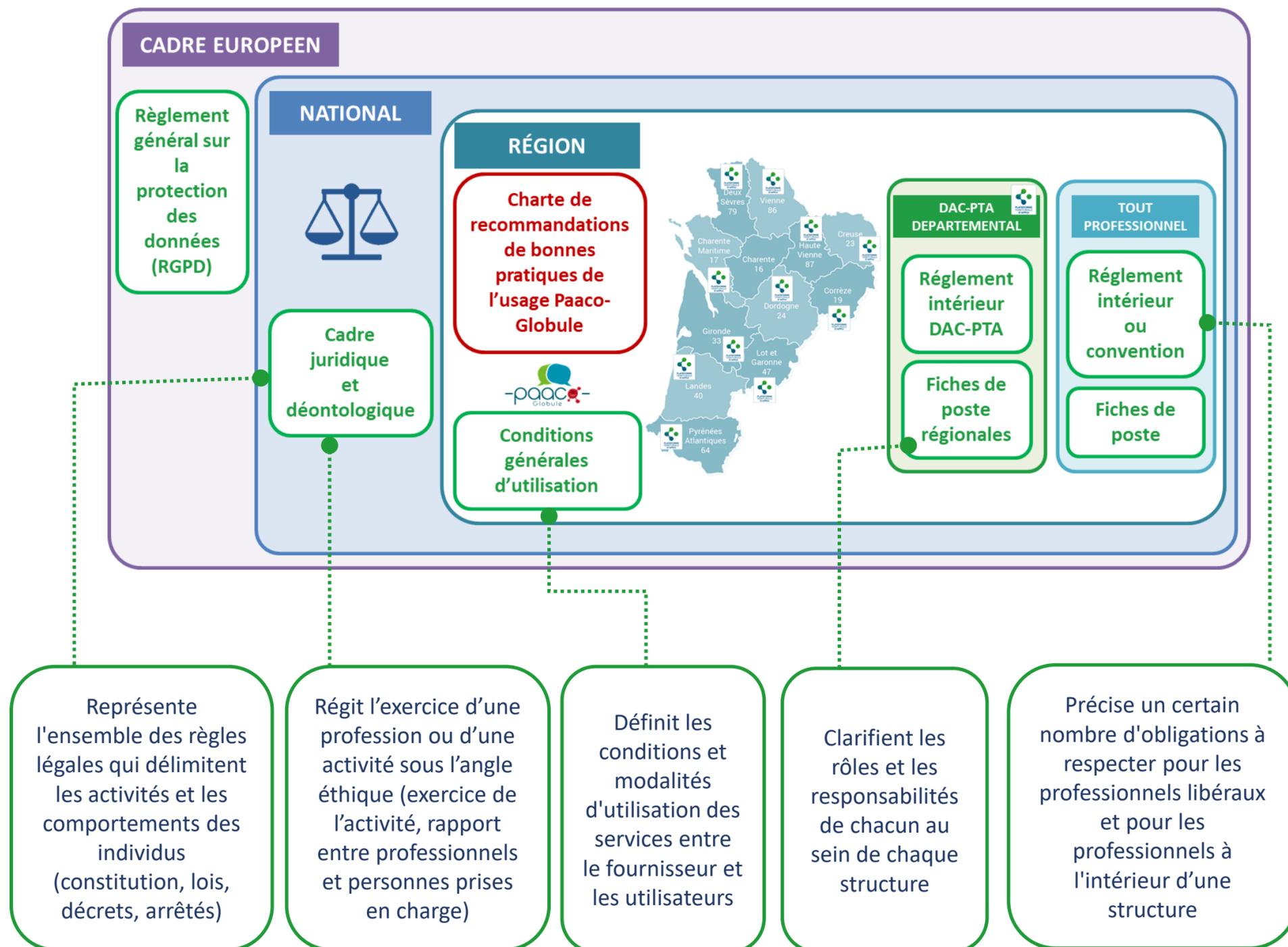
L'introduction de l'usage d'un outil numérique supportant le dossier de coordination de la personne est de nature à déstabiliser les organisations encore fragiles et à susciter la défiance des professionnels. Le droit, encore peu familier des technologies numériques, ne répond pas à toutes les situations rencontrées par les professionnels dans l'exercice de prise en charge coordonnée. C'est la raison pour laquelle il est indispensable de travailler collectivement à des **réponses standardisées aux situations qui n'ont pas encore de réponse légale**.

Ces réponses standardisées s'inscrivent dans des recommandations de bonnes pratiques, objet de la présente charte. Cette charte propose un **cadre de référence** à l'ensemble des utilisateurs de Paaco-Globule. C'est un **instrument de droit souple**⁽¹⁾ tel que défini par le Conseil d'Etat.

(1) D'après la définition du Conseil d'Etat, le droit souple regroupe l'ensemble des instruments répondant à trois conditions cumulatives :

- Instruments qui ont pour objet de modifier ou d'orienter les comportements de leurs destinataires en suscitant, dans la mesure du possible, leur adhésion ;
- Instruments qui ne créent pas par eux-mêmes de droits ou d'obligations pour leurs destinataires ;
- Instruments qui présentent, par leur contenu et leur mode d'élaboration, un degré de formalisation et de structuration qui les apparente aux règles de droit.

Illustr. 1 : Ecosystème réglementaire



La charte de bonnes pratiques présente les **modalités et recommandations sécurisées d'utilisation de l'outil Paaco-Globule**. Même si elle ne crée pas, par elle-même, de droits ou d'obligations pour ses destinataires, elle intègre le droit et l'usage et représente un consensus qui justifie son application par l'ensemble des utilisateurs de Paaco-Globule dans leurs pratiques quotidiennes.

Elle contribue à renforcer le **niveau de qualité régional** de la prise en charge et constitue le fondement d'une démarche d'amélioration continue.

Cette charte de recommandations de bonnes pratiques est à **diffuser et partager largement** dans la région auprès de tous les intervenants du parcours.

Le contexte réglementaire définit des actions obligatoires pour les professionnels, afin de s'assurer du respect des droits fondamentaux de la personne lors des différentes étapes de sa prise en charge et lors des traitements réalisés sur ses données à caractère personnel.

Afin de compléter la description des bonnes pratiques liées à l'utilisation de Paaco-Globule lors de ces étapes, des icônes ont également été ajoutées dans les pages qui suivent pour préciser ces actions obligatoires et leur formalisation dans l'outil. Ces icônes vous indiqueront :

- **Les actions à réaliser auprès du bénéficiaire**, à savoir des actions liées à son information, la recherche de son consentement, et à l'assurance de sa non-opposition. Ces icônes apparaîtront sur la **partie gauche de la page**,
- **la formalisation de ces actions dans le journal Paaco-Globule**. Ces icônes apparaîtront sur la **partie droite de la page**.

Légende

Actions à réaliser auprès du bénéficiaire :



Information nécessaire de la personne



Consentement ou non-opposition de la personne formalisé dans Paaco-Globule par une case à cocher



Consentement ou non-opposition de la personne formalisé par un formulaire signé électroniquement dans Paaco-Globule, ou par le scan d'un formulaire papier signé par la personne

Formalisation dans le journal:



Action formalisée dans une note en importance faible



Action formalisée dans une note en importance modérée



Action formalisée dans une note en importance élevée

I. Contribution de l'outil aux parcours

1. Coordination et partage d'informations

A. Conditions permettant le traitement des données personnelles

L'outil Paaco-Globule contribue à la coordination des parcours de personne, en rendant techniquement possible le partage d'informations entre les intervenants.

Il réalise des traitements⁽¹⁾ sur des données à caractère personnel⁽²⁾, dont le **règlement général sur la protection des données (RGPD)** constitue le texte de référence. A ce titre, les traitements et la collecte de données à caractère personnel doivent respecter les principes suivants :

- **Finalité du traitement** : Les données personnelles collectées sont traitées pour une finalité définie. La charte s'intéresse ici au traitement « gestion et suivi du dossier de coordination des personnes en Nouvelle-Aquitaine »
- **Licéité du traitement** : un traitement repose sur une base légale, le traitement concerné ici est nécessaire à « l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique » comme précisé dans l'article 6 du RGPD dont sont investis le GIP ESEA et l'ARS Nouvelle-Aquitaine, co-responsables de traitement.

La conformité du traitement est formalisée par le responsable de traitement dans plusieurs documents : le registre des traitements et l'analyse d'impact sur la vie privée.

- **Minimisation des données** : Les informations pouvant être collectées doivent être strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou au suivi médico-social et social de la personne. Il conviendra toujours de s'interroger sur les données indispensables à l'atteinte de la finalité du traitement et celles qui sont facultatives. La collecte des données à « titre préventif » n'est pas possible.
- **Conservation limitée des données** : Les données sont conservées le temps de l'atteinte de la finalité du traitement (qui peut concerner des démarches récurrentes). Ces données sont ensuite archivées, supprimées ou anonymisées lorsque la finalité est atteinte. Concernant notre traitement, les données du dossier seront archivées de façon standard pendant une durée de 20 ans pour des raisons médico-légales.
- **Obligation de sécurité** : des mesures techniques et organisationnelles sont mises en place pour sécuriser la réalisation et la confidentialité des traitements.
- **Transparence** : Les traitements sur les données à caractère personnel sont réalisés en toute transparence vis-à-vis de la personne concernée. Une information claire et complète est délivrée aux personnes concernées pour leur expliquer les objectifs de la collecte, les conditions dans lesquelles les données sont traitées et sur la façon dont elles peuvent exercer leurs droits.

Avant chaque création d'un dossier de coordination Paaco-Globule, l'information donnée et la non-opposition de la personne seront tracées dans l'outil par le professionnel de santé.

- **Droits des personnes** : Le RGPD renforce les droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition de la personne. Il introduit également de nouveaux droits que sont le droit à la portabilité et le droit à la limitation des traitements. Ces droits seront développés dans les cas d'usage évoqués ci-après.

(1) Article 4, alinéa 2 RGPD : « Toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ».

(2) Article 4 alinéa 1 du RGPD : « Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ».

B. Conditions permettant le partage en coordination

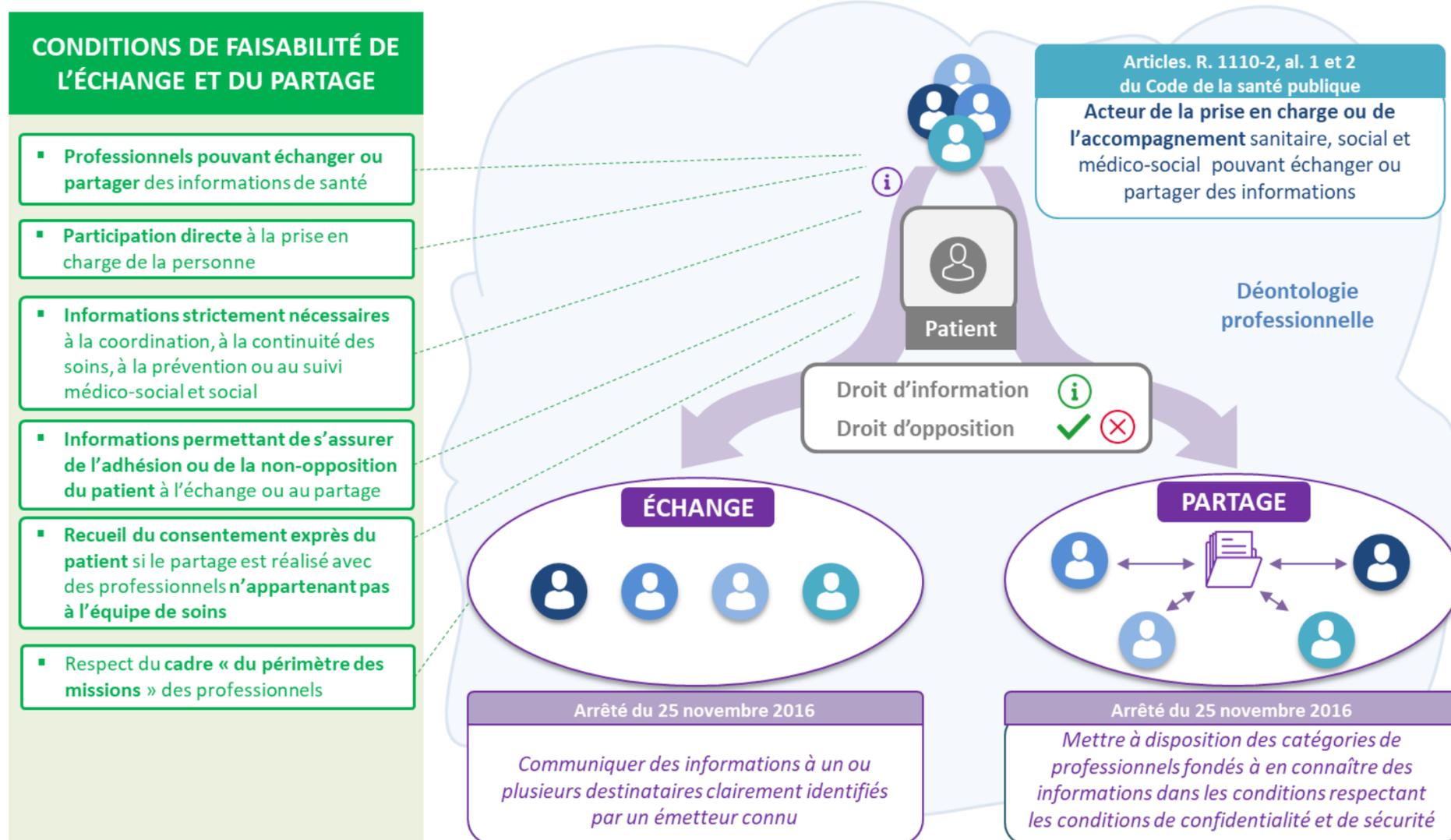
La coordination du parcours de la personne peut être plus ou moins soutenue et s'exercer dans des **environnements différents** :

- Coordination au sein d'une structure : un cabinet infirmier, une maison de santé, des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS),...
- Coordination entre professionnels exerçant dans des structures différentes et/ou en exercice isolé : personnels hospitaliers, personnels sociaux d'un centre intercommunal d'actions sociales (CIAS), d'un service d'aide à domicile (SAD), kinésithérapeute, médecin exerçant seul,...
- Coordination par un DAC-PTA.

Une coordination de parcours nécessite **un échange ou un partage d'informations** qui rend possible l'accès et la diffusion d'informations pertinentes pour les intervenants, au regard du périmètre de leurs missions.

Ce partage ou cet échange concerne des informations sensibles, à caractère personnel (données de santé, données sociales...). Il n'est possible que dans de strictes conditions, comme indiqué ci-dessous :

Illustr. 2 : Conditions de partage et d'échange d'informations

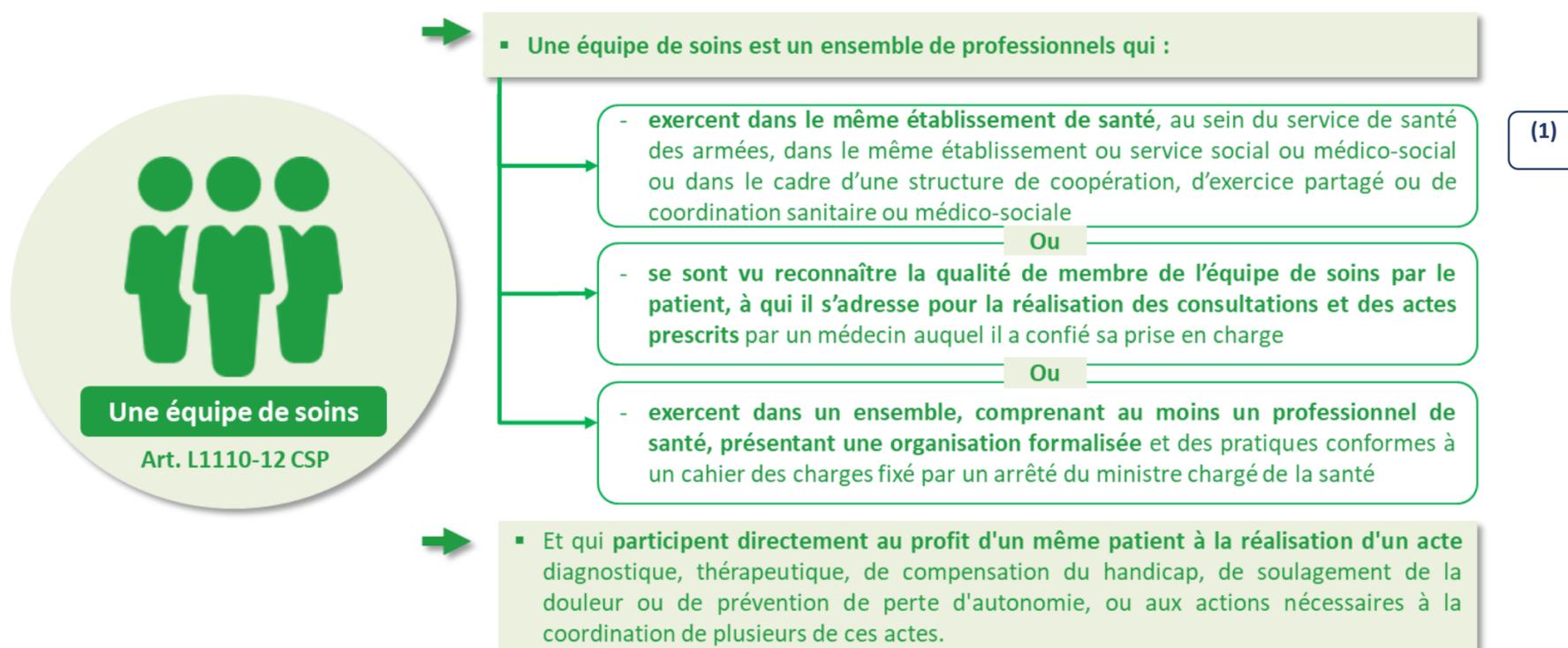


C. Conditions facilitant le partage en coordination : l'équipe de soins

Le **partage d'informations** est soumis à des règles qui varient selon que l'environnement constitue ou non une **équipe de soins** (Décret n°2016-994 du 20 juillet 2016).

Selon l'ANS, « *Lorsqu'il veut partager des données de santé, le professionnel doit s'interroger sur son appartenance ou non à une équipe de soins* ».

Illustr. 3 : Critères d'une équipe de soins



(1) Les DAC-PTA sont considérés comme des structures de coopération, d'exercice partagé ou de coordination sanitaire ou médico-sociale (Art. D. 1110-3-4, al. 7 du CSP).



Les informations de la personne prise en charge sont réputées confiées à l'ensemble de l'équipe de soins. Il n'est donc pas nécessaire de recueillir le consentement exprès de la personne pour chaque partage/échange avec un intervenant de l'équipe de soins. La personne doit toutefois être préalablement informée pour qu'elle puisse exercer son droit d'opposition.



Lorsque le partage des informations est souhaité avec un **intervenant n'appartenant pas à l'équipe de soins au sens de l'article L. 1110-12 du code de la santé publique**, le recueil du consentement exprès de la personne est nécessaire comme le précise le décret n°2016-1349 du 10 octobre 2016.

2. L'outil numérique de coordination Paaco-Globule

Paaco-Globule est l'**outil numérique de coordination des parcours de personnes**, dont chaque professionnel sanitaire, social ou médico-social peut disposer gratuitement. Il est utilisable en mode web et en mobilité, que ce soit sur smartphone ou sur tablettes Android et iOS (Apple).

Organisé autour de dossiers de personnes, il présente diverses fonctionnalités utiles à la coordination. Le **journal**, sa fonctionnalité sociale, permet ainsi à l'ensemble des professionnels en charge de la personne de partager de l'information sous forme de notes et de photos, de façon sécurisée. Il est complété par divers modules dont un agenda, un gestionnaire de tâches, un espace lié aux traitements, un modèle interactif de PPS et un espace dans lequel partager les constantes.

Paaco-Globule est un dossier de coordination. A ce titre, il contient uniquement des informations communicables à la personne, et jugées comme pertinentes et strictement nécessaires par les intervenants dans la coordination de son parcours de santé

Exemple : le dossier Paaco-Globule ne peut pas contenir d'informations sensibles, telles que des informations liées à un diagnostic qui n'a pas encore été communiqué à la personne.

Illustr. 4 : Illustration des fonctionnalités de Paaco-Globule



À la fois logiciel collaboratif et communicant pour l'ensemble des acteurs intervenant dans la prise en charge, Paaco-Globule vient en **complémentarité** des logiciels métiers existants au sein des structures et des cabinets de professionnels libéraux. Outil de coordination par excellence, il laisse sa place à d'autres canaux de communication dès que le contexte s'inscrit dans une situation d'urgence.

3. Les fondements du partage dans Paaco-Globule

A. Matrice des profils et des confidentialités

De façon standard, chaque professionnel appartient à une plateforme d'échange numérique Paaco-Globule, qui est la modélisation numérique des organisations d'appartenance des intervenants (ex : cabinet d'infirmier libéral, DAC-PTA, etc...)

Au sein de chacune de ces plateformes d'échange Paaco-Globule, un administrateur crée, paramètre et affecte des droits aux utilisateurs en fonction de leur **profession** :

- **Des droits d'accès à des fonctionnalités/écrans spécifiques**

Exemple : espace traitement

- **Des autorisations au sein de ces écrans**

Exemple : modifications d'informations dans certains écrans

- **Un profil de confidentialité dans Paaco-Globule**

De façon standard, l'attribution d'un profil de confidentialité Paaco-Globule est réalisée en fonction de **la profession** de l'intervenant. La matrice de la page suivante en constitue le référentiel.

Chaque profil de confidentialité d'un utilisateur est visible sur son profil public.

Au regard des situations, du contexte ou des missions assurées par la structure, il peut toutefois être nécessaire que la **fonction** de l'intervenant au sein de la structure soit prise en compte afin de lui attribuer le bon profil.

Si ces attributions dérogoires sont autorisées afin de permettre à certains professionnels de mener à bien leurs missions, elles doivent faire l'objet d'une validation par le responsable de la structure et doivent être tracées dans l'outil.

Ce profil de confidentialité conditionne autant la publication d'informations que leur consultation :

- Je partage de l'information

Exemple : je suis assistante sociale et je possède un profil de confidentialité « Social » dans Paaco-Globule. Je souhaite rédiger une note à destination de mes collègues du milieu social uniquement, sans que le médecin ou les infirmiers puissent y accéder. Quel niveau de confidentialité dois-je attribuer à ma note ?

- J'accède à de l'information

Exemple : en tant que professionnel social de la structure A, mon profil de confidentialité me permet-il d'accéder à une information publiée avec le critère de confidentialité « Soignants + médecins » en partage multi-structures dans la structure B ?

De façon standard, le professionnel voit les personnes qui sont partagées avec sa plateforme numérique d'échange Paaco-Globule d'appartenance.

Néanmoins, les informations des dossiers de coordination des personnes auxquelles il aura accès dépendront de son profil de confidentialité Paaco-Globule.

Illustr. 5 : Matrice des profils et des confidentialités

| Je suis : | | Mon profil standard de confidentialité Paaco-Globule est : | | Mon profil est inclus dans les critères de confidentialité Paaco-Globule ci-dessous : | | | | |
|---|--|--|--------------------------|---|----------------------------------|---|-----------------------|---------------------|
| | | | | Tout professionnel | Services et intervenants sociaux | Médecins + Soignants + intervenants sociaux | Médecins et soignants | Médecins uniquement |
| <ul style="list-style-type: none"> Administratif (directeur de structure, ...) Agent d'accueil Aide à domicile Animateur Coordinateur de MSP, CPTS Éducateur médico-sportif Médiateur de Santé Pair salaré | <ul style="list-style-type: none"> Enseignant APA (Activité Physique Adaptée) non évaluateur Porteur de repas Secrétaire médicale Technicien de laboratoire Secrétaire programme ETP Coordinateur MSP/CPTS | | « Agents » | X | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Accompagnant éducatif et social et aide médico-psychologique Accueillant familial (personnes âgées, personnes handicapées, mineurs) Assistant de service social (AS) Assistant familial (ASE) Cadre de direction (service d'aide à domicile, établissements et services sociaux) Conseillère en économie sociale et familiale (CESF) Sapeur-pompier | <ul style="list-style-type: none"> Éducateur familial, éducateur spécialisé, éducateur jeunes enfants Équipe APA du conseil départemental Équipe de la MDPH Mandataire judiciaire à la protection des majeurs et délégué aux prestations Responsable de secteur Sapeur-pompier Technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF) | | « Intervenants Sociaux » | X | X | X | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Aide-soignant Assistant dentaire Chirurgien-dentiste Coordinateur de programme Coordinateur PEPS Diététicien Enseignant APA (Activité Physique Adaptée) évaluateur Ergothérapeute IDE ETP Infirmier Coordinateur de programme ETP | <ul style="list-style-type: none"> Masseur-kinésithérapeute Orthophoniste Orthoptiste Ostéopathe Pédicure-podologue Pharmacien Préparateur en pharmacie Psychomotricien Psychologue Psychothérapeute Sage-femme | | « Soignants » | X | | X | X | |
| <ul style="list-style-type: none"> Assistant parcours DAC-PTA Cadre opérationnel (DAC-PTA, établissements de soins, établissements ou services médico-social, pilote Maia) Coordinateur d'appui / coordinateur de parcours Gestionnaire de cas | | | « Coordinateur » | X | X | X | X | |
| <ul style="list-style-type: none"> Médecin | | | « Médecins » | X | | X | X | X |

Autres niveaux de confidentialité actuellement présents dans Paaco-Globule :

- **Privé** : seul le créateur de l'information accède à l'information.
- **Equipe de la cellule** : personnes rattachées à la "plateforme numérique d'échange Paaco-Globule" (ex : maison de santé, professionnels internes à la structure).

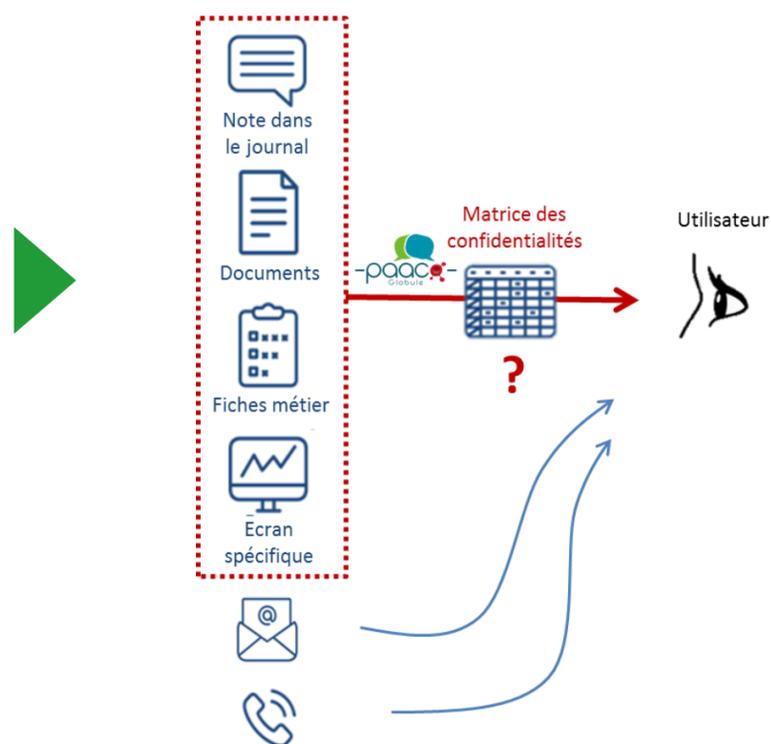
Le critère de confidentialité Paaco-Globule est paramétré par défaut sur « Médecins + Soignants + intervenants sociaux ». Quand cela est nécessaire, les intervenants pourront restreindre volontairement la confidentialité du contenu partagé en modifiant ce critère de confidentialité.

B. J'accède à de l'information

Un profil de confidentialité Paaco-Globule est attribué de façon standard à ma profession.

Au sein des écrans auxquels j'accède, ce profil me permet de voir les informations d'une personne dans la mesure où :

- Le dossier de la personne est **partagé avec ma plateforme numérique d'échange Paaco-Globule** ;
- L'information ne fait pas l'objet de **restriction de confidentialité**.



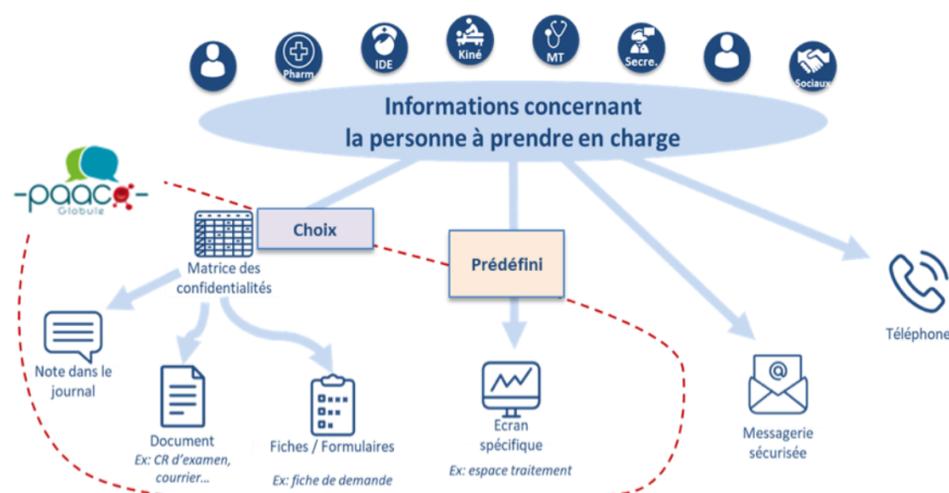
Illustr. 6 : J'accède à de l'information

C. Je partage de l'information

Ma profession me donne accès à **des écrans ouverts à tous** (exemple : journal, formulaires...), et à **des écrans spécifiques** (exemple : espace traitements) de Paaco-Globule.

Au sein de ces écrans, je peux :

- **partager une information avec l'ensemble des structures** qui participent à la prise en charge de la personne, ou **garder la diffusion de cette information en interne au sein de ma structure** ;
- **partager cette information avec tous les professionnels qui prennent en charge cette personne** (indépendamment de leur structure d'appartenance), ou **restreindre volontairement sa diffusion à certains profils de confidentialité**, afin de ne partager que les informations « strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins ou à son suivi médico-social et social ».



Illustr. 7 : Je partage de l'information

**Ouverture du partage
à toutes les structures et professions**



Autorise le partage du contenu avec tous les professionnels de toutes les plateformes numériques d'échange Paaco-Globule prenant en charge la personne

**Restriction du partage
entre les catégories de profils**

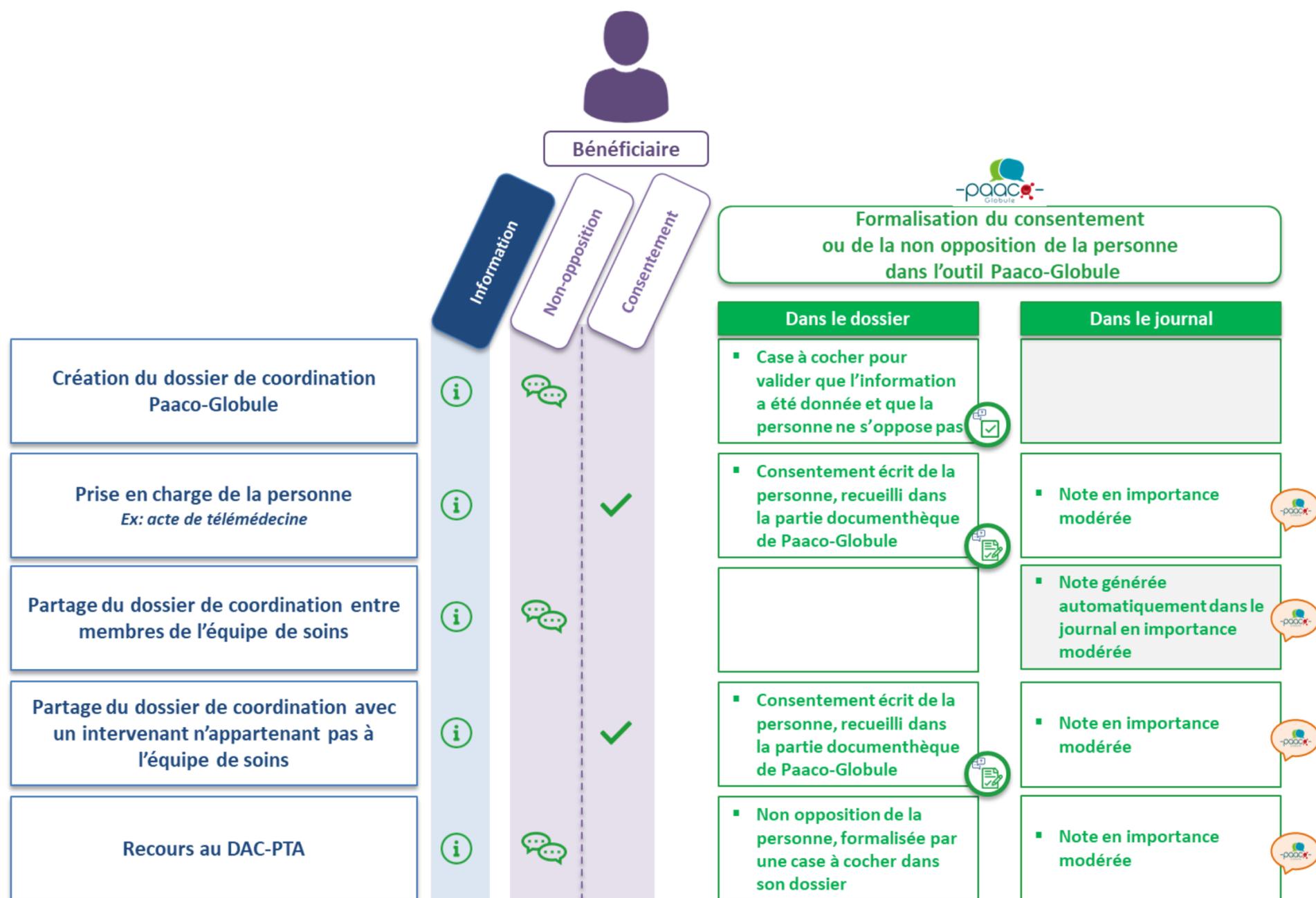


Restreint le partage du contenu à certaines catégories de profils (comme précisé dans la matrice des profils et des confidentialités) au sein de la plateforme d'échange numérique Paaco-Globule

4. Synthèse des actions liées aux droits du bénéficiaire

Le schéma ci-dessous synthétise les actions à réaliser systématiquement auprès du bénéficiaire, à savoir : son information, la recherche de son consentement ou l'assurance de sa non-opposition.

Il synthétise également leur formalisation dans l'outil Paaco-Globule.



Illustr. 8 : Synthèse des actions liées au droit du bénéficiaire

II. Bonnes pratiques applicables à tous les types de coordination

1. Responsabilité et déontologie des professionnels

A. Responsabilité dans l'utilisation de l'outil Paaco-Globule

Chaque utilisateur s'engage à respecter les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et les Conditions Particulières d'Utilisation (CPU) propres au déploiement du service Paaco-Globule en Nouvelle-Aquitaine qu'il a acceptées, préalablement à l'utilisation du service.

Le dossier Paaco-Globule de la personne est un dossier de coordination : lorsqu'une information est partagée dans Paaco-Globule, mais n'est pas prise en compte par un intervenant, **ce dernier ne peut pas être tenu pour responsable**.

B. Responsabilité dans le partage des informations

Chaque utilisateur est **responsable** des informations qu'il enregistre dans le dossier de coordination de la personne.

Le professionnel privilégie le partage de toute information objective, pertinente et strictement suffisante pour la prise en charge, le suivi ou la coordination d'un parcours d'une personne, comme précisé dans les recommandations du CNOM de février 2017 ⁽¹⁾.

La personne souhaitant partager une information, doit préalablement s'assurer qu'il utilise le canal de communication le plus approprié par rapport à la nature de cette information.

Exemple : Un médecin modifie en urgence une prescription d'un de ses patients suite à la survenue d'un évènement indésirable. L'information étant critique, le médecin ne peut pas se limiter à l'écriture d'une note dans le journal Paaco-Globule, mais contactera l'infirmier par téléphone pour s'assurer qu'il a bien pris connaissance de cette modification.

Les professionnels utilisant l'outil Paaco-Globule doivent nécessairement respecter leurs **obligations déontologiques**. Sur le fondement de l'article L. 1110-4 I du Code de la santé publique, le droit au respect de la vie privée et du secret des informations est une obligation pour tous les professionnels issus du secteur sanitaire, médico-social ou social, et est un **droit fondamental pour la personne**.

Le législateur autorise, dans de strictes conditions, l'échange et le partage d'informations médicales. Pour rappel, et comme le précise l'article L. 1110-4 V du Code de la santé publique: « Le fait d'obtenir ou de tenter d'obtenir la communication de ces informations en violation du présent article est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende ».

Enfin, au-delà du cadre réglementaire et des recommandations, l'échange et le partage d'informations s'inscrivent dans des **valeurs communes** que sont le respect, la confiance, la bienveillance et la cordialité.

(1) « ...La non communication d'une information qui s'avérerait avoir entraînée des conséquences dommageables pour le patient ouvrirait la possibilité d'une voie en contentieux en responsabilité. Cet argument plaiderait en faveur de la mise en partage de toutes les informations objectives dont le professionnel a eu connaissance, mais que, en revanche, toutes les informations données en confiance, impliquant un tiers ou sans rapport direct avec la prise en charge seraient, par nature, exclues de ce champ. »

C. Responsabilité dans l'information sur le partage des données

Au moment de récupérer ou créer un dossier pour un patient, il est de la responsabilité du professionnel de vérifier si la personne a été informée concernant le traitement de ses données au sein d'une application numérique consultée par l'ensemble des professionnels intervenant dans son parcours.

Si le bénéficiaire n'a pas été informé, le professionnel devra se charger de l'action d'information et en tracer l'aboutissement au sein de Paaco-Globule par le biais du formulaire « Personne informée de la collecte et du partage des données » (cf. partie 2.A). Dès lors, la non-opposition recueillie vaut pour l'ensemble de l'équipe de soins de la personne.

Personne informée de la collecte et du partage des données

 (avec les intervenants qui participent à sa prise en charge)

Informée et ne s'oppose pas

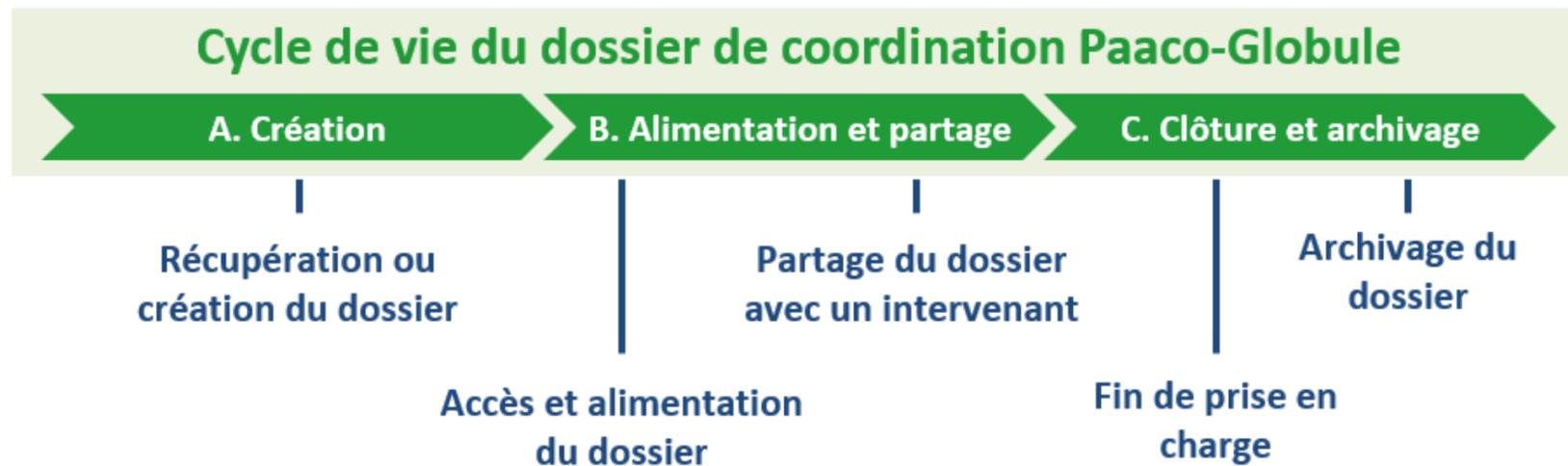
Informée et s'oppose

Démarche en cours

Commentaire (optionnel)

2. Bonnes pratiques liées au cycle de vie du dossier de coordination

Illustr. 9 : Etapes du cycle de vie du dossier de coordination



A. Création du dossier de coordination

Un dossier de coordination Paaco-Globule comporte des **données à caractère personnel**. Le RGPD définit le **traitement des données** comme toute opération ou ensemble d'opérations effectuées sur des données personnelles ⁽¹⁾.



Avant toute création d'un dossier de coordination Paaco-Globule, le bénéficiaire doit être informé que ses données seront enregistrées et traitées au sein d'une application numérique par l'ensemble des professionnels intervenant dans son parcours. Ceci afin qu'il puisse exercer ses droits (droit d'opposition, d'accès, de rectification, droit à l'oubli) s'il le souhaite.

Cette information doit être délivrée de façon concise, transparente, compréhensible (adaptée au grand public) et aisément accessible. Un support d'information **écrit** peut être remis à la personne concernée, une proposition figure en **annexe 2.A**. Un flyer présentant Paaco-Globule est également disponible et peut-être remis au patient. Ce flyer donne des précisions sur les données traitées et son droit d'opposition, d'accès et de rectification.

Quand les personnes concernées sont des personnes **mineures** ou des personnes **faisant l'objet d'une mesure de protection juridique** et qu'elles sont aptes à exprimer leur volonté et à participer à la décision, elles devront être systématiquement informées.



La démarche d'information et son aboutissement doivent être formalisés au sein du **formulaire** « Collecte et partage de données » qui est accessible en web et en mobilité depuis l'onglet "Identité" (mini-fiche et dossier) ainsi que sur le profil patient en mobilité. Ce formulaire est partagé entre les intervenants de l'équipe de soins. Il est accessible et modifiable en permanence et sa mise à jour sera visible de tous les intervenants.

Personne informée de la collecte et du partage des données

(avec les intervenants qui participent à sa prise en charge)

Informée et ne s'oppose pas
 Informée et s'oppose
 Démarche en cours

Commentaire (optionnel)

(1) « [...] telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction » (Art. 4, alinéa 2 du RGPD)

Des icônes permettent d'alerter l'utilisateur en cas de manquements en lien avec ce recueil :

| | WEB | | Mobile |
|--|------------------------|-------------------------|----------------|
| | Onglet « Identité » | Tableau des dossiers | Profil patient |
| Démarche à faire = formulaire vierge | | | |
| Démarche en cours | | | |
| Informée et s'oppose | | | |
| Informée et ne s'oppose pas | | | |

Illustr. 9 : Icônes d'alertes en lien avec le formulaire « Collecte et partage des données »

Le démarrage d'un **nouveau suivi dans Paaco-Globule** peut s'opérer de trois façons :

- Le professionnel crée une nouvelle identité dans Paaco-Globule
- Le professionnel crée un dossier à partir d'une identité existante dans Paaco-Globule
- Le professionnel accepte un dossier qui lui a été partagé par un autre intervenant

Cas a : Le professionnel crée une nouvelle identité dans Paaco-Globule

Le professionnel effectue une **recherche préalable d'identité** dans Paaco-Globule afin de s'assurer qu'aucun dossier n'existe déjà au nom de la personne. Si la recherche ne donne aucun résultat, le professionnel pourra alors **créer un dossier de coordination Paaco-Globule** pour la personne, en respectant les règles d'identitovigilance définies par l'ARS Nouvelle-Aquitaine, disponibles à cette adresse : <https://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/lidentitovigilance-au-coeur-de-la-securite-des-soins>.

Le formulaire « Collecte et partage de données » peut ne pas avoir été renseigné au moment de la création du dossier. Le professionnel devra toutefois réaliser l'action d'information auprès du bénéficiaire ou de son représentant légal et mettre à jour ce recueil dans un **délai d'1 mois maximum** à compter de la date de création du dossier.



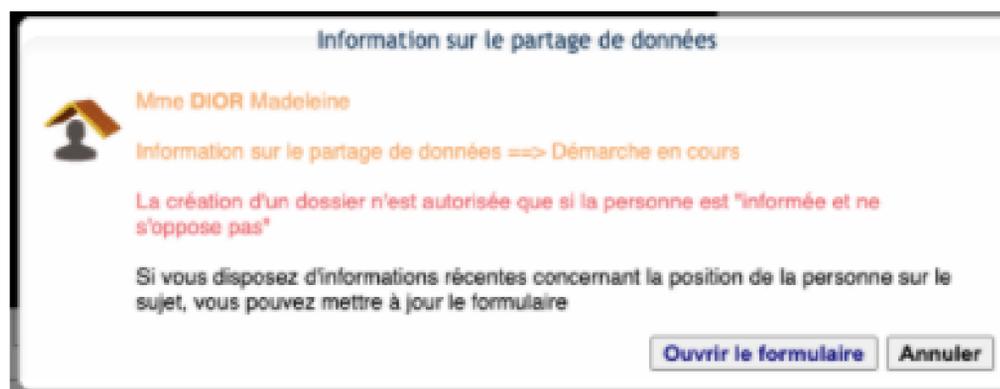
Cas b : Le professionnel crée un dossier à partir d'une identité existante dans Paaco-Globule

Si, lorsque le professionnel effectue une **recherche préalable d'identité** dans Paaco-Globule, un dossier au nom de la personne est trouvé, le professionnel devra s'assurer qu'il s'agit bien de la même personne en respectant les règles d'identitovigilance évoquées précédemment et disponibles à cette adresse : <https://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/lidentitovigilance-au-coeur-de-la-securite-des-soins> ;

Dès lors, si le formulaire « Collecte et partage de données » :

- *Indique « Informée et ne s'oppose pas »* : le professionnel est autorisé à créer le dossier

- *N'est pas renseigné ou indique toute autre mention* : le professionnel reçoit un message d'alerte l'informant qu'il ne pourra pas créer de dossier à moins de confirmer la non-opposition de la personne au traitement des données en mettant à jour le formulaire.



Cas c : Le professionnel accepte un dossier qui lui a été partagé par un autre intervenant

Quel que soit le statut du formulaire « Collecte et partage de données », le professionnel peut recevoir un dossier Paaco-Globule en partage et l'accepter.

Cependant, il est de la responsabilité du professionnel **de vérifier l'état du formulaire « Collecte et partage de données » et de mener les actions adéquates.**

- Soit informer la personne, vérifier la non-opposition et mettre à jour le formulaire ;
- Soit confirmer avoir un motif légitime d'effectuer ce partage sans avoir vérifié ou obtenu la non-opposition. Il devra alors renseigner ce motif.

Dès que le dossier est accepté, le professionnel pourra être alerté grâce aux icônes mentionnées en illustration 9 si un manquement a lieu concernant l'information et non opposition de la personne.

En cas de formulaire non renseigné ou portant une mention autre que « informée et ne s'oppose pas », le professionnel devra :

- Soit réaliser lui-même l'action d'information auprès du bénéficiaire ou de son représentant légal puis mettre à jour le formulaire ;
- Soit s'entendre avec les autres intervenants afin que cette action soit réalisée.

Il dispose pour cela d'un délai **d'1 mois** à compter de la date de récupération du dossier.



Illustr. 10 : Conditions de création ou récupération d'un dossier Paaco-Globule

| Etat du formulaire : | a. Création d'un dossier avec nouvelle identité | b. Création d'un dossier avec identité existante | c. Acceptation d'un dossier partagé |
|--|--|---|---|
| Démarche à faire = formulaire vierge | | Non autorisée Le professionnel doit mettre à jour le formulaire | Autorisée Le professionnel doit vérifier l'état du formulaire. |
| Démarche en cours | Autorisée Création du dossier possible quelque soit le statut du formulaire. | Non autorisée Le professionnel doit mettre à jour le formulaire | Pour toute autre mention que « Informée et ne s'oppose pas », il devra mener les actions nécessaires (informer, vérifier la non-opposition, mettre à jour le formulaire) sous 1 mois. |
| Informée et s'oppose | Le formulaire sera à compléter sous 1 mois. | Non autorisée Le professionnel doit mettre à jour le formulaire | |
| Informée et ne s'oppose pas | | Autorisée | |

Remarque : l'affichage de l'icône « Démarche à faire » sur le tableau des dossiers, de même que les restrictions qui sont liées à un formulaire vierge (démarche à faire) ne s'appliquent qu'aux identités créées à partir du 21 juin 2020. Il est toutefois attendu des professionnels qu'ils complètent progressivement le formulaire pour ces identités.

Cas d'usage

**Je reçois une demande d'appui au parcours de la part d'un tiers**

Lorsqu'une demande d'appui au parcours pour une personne est adressée par un tiers (autre professionnel de la prise en charge, aidant, personne de la famille), cette demande peut comporter des données à caractère personnel liée à la personne concernée.

Il s'agit d'une situation de « **collecte indirecte** » comme évoqué par la CNIL⁽¹⁾ et par l'article 14 du RGPD « Informations à fournir lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée », qui illustre une situation de traitements de données à caractère personnel, sans que la personne concernée soit préalablement informée.

Le professionnel crée un dossier et renseigne le recueil « Collecte et partage de données » en indiquant « Démarche en cours ».



Afin de respecter le droit à l'information de la personne concernée (droit énoncé à l'article 13 du RGPD « Informations à fournir lorsque des données à caractère personnel sont collectées auprès de la personne concernée »), le professionnel doit l'informer dès que possible, c'est-à-dire dès son premier contact avec elle, et ceci **dans un délai d'un mois à compter de la date de création du dossier**.

Par la suite, le professionnel devra mettre à jour le recueil « Collecte et partage de données » concernant la non-opposition de la personne.



Personne informée de la collecte et du partage des données

 (avec les intervenants qui participent à sa prise en charge)

- Informée et ne s'oppose pas
- Informée et s'oppose
- Démarche en cours

Commentaire (optionnel)

Cas d'usage

**Je décide de réorienter la demande auprès d'un partenaire qui ne fait pas partie de l'équipe de soins**

Si le professionnel doit, pour des raisons légitimes, partager tout ou partie du dossier de la personne à un partenaire qui ne fait pas partie de l'équipe de soins (que ce soit par Paaco-Globule ou tout autre moyen sécurisé), il devra **au préalable** s'assurer que la personne **consente** au partage de ses données à caractère personnel **auprès du partenaire en question**.

En effet, ce partenaire ne faisant pas encore partie de l'équipe de soins, il n'est pas couvert par la non-opposition au traitement des données de la personne.

Le consentement au partage ainsi obtenu devra faire l'objet d'une **note** dans la zone de dialogue ou le journal du dossier, **d'importance faible**. Le nom du partenaire devra y être mentionné. Il sera de la responsabilité du partenaire de récupérer le consentement éclairé du patient à sa prise en charge.



Cas d'usage

**Je reçois une demande d'appui au parcours pour une personne qui n'est pas en capacité de prendre une décision éclairée**

Lorsque le professionnel décide de créer un dossier Paaco-Globule pour la personne, il doit s'assurer que celle-ci a été informée et qu'elle ne s'oppose pas aux traitements de ses données à caractère personnel dans Paaco-Globule.

Si cette personne fait l'objet d'une mesure de protection juridique : le professionnel doit informer le représentant légal (tuteur, curateur, autorité parentale) pour s'assurer qu'il ne s'oppose pas aux traitements des données à caractère personnel dans Paaco-Globule.

Si cette personne ne fait pas l'objet d'une mesure de protection juridique : c'est au médecin traitant de confirmer la non-opposition aux traitements des données à caractère personnel dans Paaco-Globule. Tout autre professionnel peut donc le contacter à cet effet.



Ces actions sont formalisées dans le recueil « Collecte et partage de données ». La zone de *Commentaires* permet au professionnel de préciser qui a été décisionnaire dans le cadre de la non-opposition aux traitement des données (tuteur, autorité parentale, curateur...)

Personne informée de la collecte et du partage des données

(avec les intervenants qui participent à sa prise en charge)

Informée et ne s'oppose pas

Informée et s'oppose

Démarche en cours

Commentaire (optionnel)

Si cette personne est isolée sans mesure de protection juridique ou équipe de soin constituée : le professionnel peut notifier au sein du recueil « Collecte et partage de données » que la démarche est en cours et qu'il n'y a pour le moment pas de décisionnaire identifié pour recueillir la non-opposition.

Personne informée de la collecte et du partage des données

(avec les intervenants qui participent à sa prise en charge)

Informée et ne s'oppose pas

Informée et s'oppose

Démarche en cours

Commentaire (optionnel)

Cas d'usage

**Je reçois une demande d'appui au parcours pour un mineur ou un majeur faisant l'objet d'une protection juridique**

Lorsque le professionnel décide de créer un dossier Paaco-Globule pour la personne, il doit s'assurer que celle-ci a été informée et qu'elle ne s'oppose pas aux traitements de ses données à caractère personnel dans Paaco-Globule.

**Cas du majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique :**

- **Le représentant légal de la personne est informé dès lors qu'il dispose du droit concernant la personne.** Le professionnel doit s'assurer que ce dernier ne s'oppose pas aux traitements des données dans Paaco-Globule.

**Cas du mineur :**

- **L'autorité parentale est informée** et le professionnel doit s'assurer qu'elle ne s'oppose pas aux traitements des données à caractère personnel concernant le mineur dans Paaco-Globule.

Dans les 2 situations, les personnes concernées doivent être informées et peuvent participer à la prise de décision, sauf décision contraire motivée par l'intérêt du mineur prise par l'autorité parentale et ou le médecin après avis collégial.

L'information donnée et la non opposition du représentant légal aux traitements des données à caractère personnel concernant la personne dans Paaco-Globule doivent être **tracées** dans le recueil « Collecte et partage de données » de Paaco-Globule.

En complément, un flyer patient peut être remis au représentant légal et éventuellement à la personne pour l'informer des traitements réalisés sur les données à caractère personnel dans Paaco-Globule.

Vous pouvez demander à votre chargé d'accompagnement de territoire ou envoyer un mail à support@esea-na.fr afin de demander des brochures patients ou une affiche pour diffusion auprès de vos patients.

B. Alimentation et partage du dossier de coordination

i. Accès et alimentation du dossier de coordination

De façon standard, le professionnel voit les dossiers de coordination partagés avec sa plateforme numérique d'échange Paaco-Globule d'appartenance. Les informations du dossier de coordination auxquelles il aura accès dépendront de son **profil de confidentialité** Paaco-Globule.

S'il souhaite alimenter le dossier de coordination, le professionnel doit s'attacher à ne partager que les informations qu'il juge **nécessaires et suffisantes** à la coordination ou à la continuité des soins et choisir le **moyen de partage** qui lui semble le plus **pertinent** (écrans spécifiques ou fonctionnalités ouvertes à tous). Dans le cas où son choix se porte sur des fonctionnalités ouvertes à tous, il est alors de sa responsabilité de définir le **niveau de confidentialité** à appliquer au contenu qu'il souhaite partager, en fonction des missions des partenaires et de la nature de l'information.

Cas d'usage



Un professionnel ne consulte pas le dossier de coordination alors qu'il est intervenant dans le parcours

Exemple 1 : un professionnel ne consulte pas ses notes dans le journal alors qu'il reçoit des notifications

Exemple 2 : un professionnel a désactivé les notifications

Le droit ne prévoit pas de responsabilité spécifique pour les intervenants ne participant pas à la vie du dossier de coordination de la personne (c'est-à-dire qu'ils ne consultent pas le dossier de coordination, ou ils ne partagent pas d'informations).

Le partage d'informations objectives, suffisantes et pouvant empêcher des conséquences dommageables pour la personne est toutefois recommandé par le CNOM, comme précisé dans ses recommandations du 17 février 2017. A ce titre, les **professionnels sont incités à consulter et à alimenter le dossier de coordination Paaco-Globule de la personne régulièrement** avec des informations qu'ils jugent pertinentes pour la coordination du parcours de santé de la personne.

Par ailleurs, si l'information peut avoir des impacts critiques sur la prise en charge de la personne, il appartient au professionnel d'utiliser le **moyen adéquat** pour s'assurer que l'information est bien transmise. Paaco-Globule reste un outil de coordination. Un professionnel confronté à une situation d'urgence doit privilégier d'autres modes de communication, en particulier le téléphone.

Cas d'usage



Un professionnel consulte le dossier de coordination alors qu'il n'est pas légitime pour le faire (ne participe pas à la prise en charge ou à l'accompagnement)

Exemple : un professionnel ayant un lien familial avec la personne

L'accès au dossier de coordination d'une personne se fait dans le respect des droits fondamentaux de la personne et des règles de déontologie du professionnel. Les professionnels doivent être **sensibilisés** et **respecter les conditions d'accès aux informations partagées**.

Au sein de chaque plateforme numérique d'échange Paaco-Globule, des contrôles *a posteriori* sur les accès aux dossiers sont mis en place. Si des abus sont identifiés, ils peuvent faire l'objet de sanctions, en accord avec le **règlement intérieur de la structure**.

Pour rappel, et comme le précise l'article L. 1110-4 V du Code de la santé publique : « Le fait d'obtenir ou de tenter d'obtenir la communication de ces informations en violation du présent article est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende ».

Cas d'usage

**Un intervenant temporaire au sein d'une structure accède au dossier d'une personne**

Exemple : un médecin remplaçant pendant les vacances

Des **droits Paaco-Globule** sont attribués à ce professionnel en fonction de sa profession ou de sa fonction au sein de la structure sur une période définie.

L'administrateur de la plateforme d'échange numérique Paaco-Globule définit dans l'outil une date de début et une date de fin d'intervention de l'intervenant temporaire au sein de la structure. À la fin de cette période d'intervention, ses droits sont automatiquement **désactivés** et le professionnel n'a plus accès aux dossiers de la plateforme numérique d'échange Paaco-Globule.

Cas d'usage

**La personne accompagnée souhaite accéder aux informations de son dossier de coordination**

Comme précisé dans l'article 15 du RGPD, toute personne a un droit d'accès à ses données à caractère personnel. De plus, toute personne a accès aux informations concernant sa santé comme l'indique l'article L1111-7 du Code de la santé publique, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin.

La demande d'accès aux informations peut être réalisée par :

- la personne majeure ;
- les titulaires de l'autorité parentale des personnes mineures ;
- le représentant légal d'une personne majeure protégée dès lors qu'il en a les droits ⁽¹⁾ ;
- les ayants droit de personnes décédées (sous certaines conditions, cf. cas d'usage « Un ayant-droit souhaite accéder au dossier d'une personne décédée » p.29).

La demande est adressée **par écrit** à un professionnel de sa prise en charge ou de son accompagnement, en joignant un document justifiant de son identité.

Après vérification de l'identité du demandeur, le professionnel destinataire de la demande **trace** celle-ci dans une note du journal Paaco-Globule adressée à tous les professionnels en importance modérée.

Il **transfère** ensuite la demande dans les meilleurs délais à la personne coordonnant son traitement, à savoir le DPO d'ESEA, dont les coordonnées sont les suivantes:

DPO ESEA, 180 rue Guillaume Leblanc, 33000 Bordeaux
dpo-paaco@esea-na.fr

Le DPO coordonne le traitement de la demande :

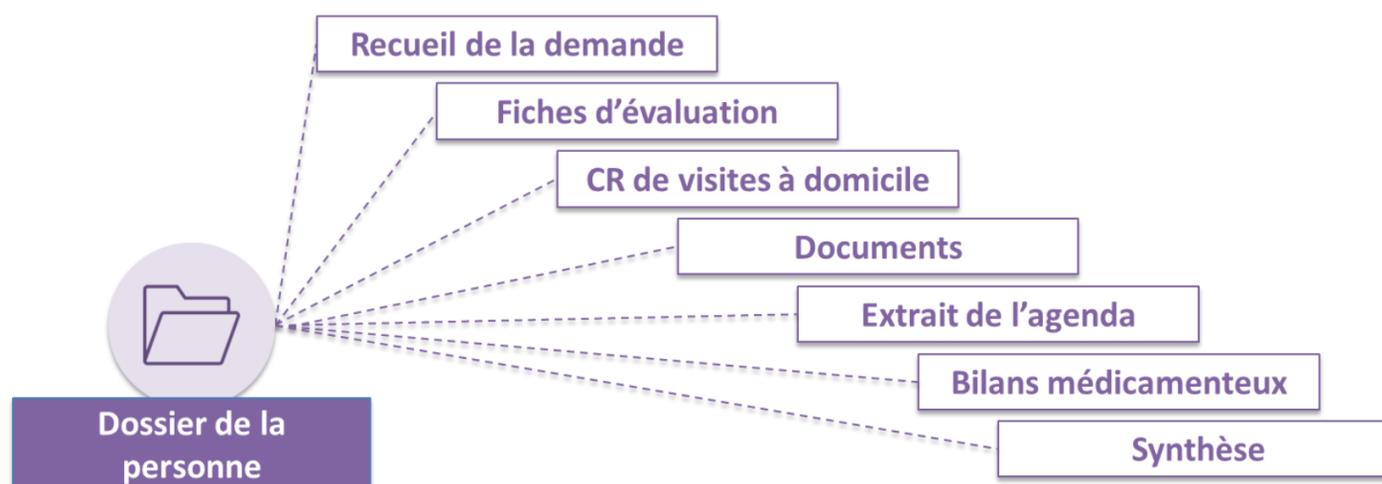
- en prenant contact avec le médecin traitant pour déterminer la composition du dossier à transmettre à la personne ;
- en faisant le lien avec l'hébergeur HDS pour extraire les informations demandées.

Il met ensuite à disposition de la personne ou de son médecin traitant le dossier extrait et trace le traitement de la demande dans ses outils de suivi.



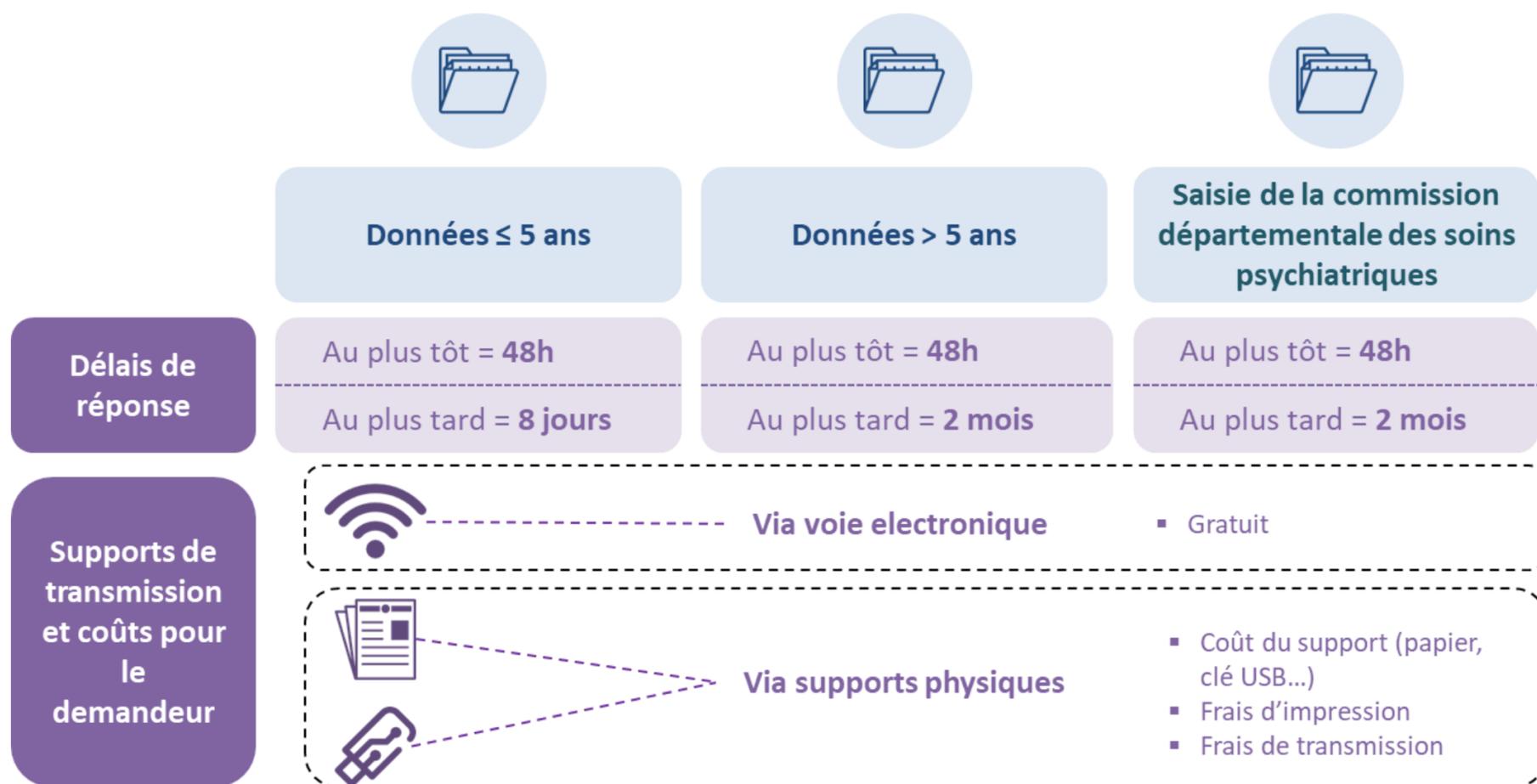
(1) La représentation légale peut prendre plusieurs formes (tuteur, habilité familial, mandataire de protection future, mandataire spécial dans le cadre d'une sauvegarde de justice) sous réserve d'une charge portant sur la personne.

L'objectif est de donner un accès à des informations pertinentes et compréhensibles pour la personne, afin de justifier des choix et des événements intervenus dans le cadre de sa prise en charge ou de son parcours. **Le DPO ESEA coordonne le traitement de la demande avec le médecin traitant pour constituer le dossier de coordination à transmettre, qui comportera *a minima* les éléments suivants :**



Illustr. 11 : Composition du dossier à remettre à la personne

Le traitement de la demande doit être réalisé dans un **délai** légal et la personne peut faire le choix du **support** par lequel ces éléments lui seront transmis.



Illustr. 12 : Délais légaux et supports de transmission de la réponse

Cas d'usage

**La demande d'accès au dossier de coordination concerne une personne faisant l'objet d'une mesure de protection juridique⁽¹⁾**

À tout moment, une personne disposant des droits peut demander à avoir accès au dossier de coordination d'une personne mineure ou d'une personne majeure faisant l'objet d'une mesure de protection juridique.

Cas d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique :

- Si la personne majeure, faisant l'objet d'une mesure de protection juridique, souhaite avoir accès à son dossier, d'un point de vue éthique, il est souhaitable d'accéder à la demande de cette personne, de façon adaptée et singulière;
- Si le représentant légal souhaite avoir accès au dossier de la personne majeure qu'il protège, il est habilité à avoir accès à ces informations sous réserve que sa charge (tuteur à la personne) l'y autorise (Art. L.1111-7 du Code de la santé publique).

Cas d'un mineur :

- Les titulaires de l'autorité parentale ont un droit d'accès aux informations de la personne mineure.
 - les mineurs doivent être informés de cette démarche sauf décision contraire motivée par l'intérêt du mineur prise par le médecin après avis collégial
- Le mineur émancipé dispose lui-même d'un droit d'accès à ses informations.

La demande est adressée par écrit à un professionnel de sa prise en charge ou de son accompagnement, en joignant un document justifiant de son identité.

Après vérification de l'identité du demandeur, le professionnel destinataire de la demande **trace celle-ci dans une note du journal Paaco-Globule** adressée à tous les professionnels en importance modérée.



Il transfère ensuite la demande dans les meilleurs délais à la personne coordonnant son traitement, à savoir le DPO d'ESEA, dont les coordonnées sont les suivantes :

DPO ESEA, 180 rue Guillaume Leblanc, 33000 Bordeaux
dpo-paaco@esea-na.fr

Le DPO coordonne le traitement de la demande :

- en prenant contact avec le médecin traitant pour déterminer la composition du dossier à transmettre à la personne ;
- en faisant le lien avec l'hébergeur HDS pour extraire les informations demandées.

Il met ensuite à disposition de la personne, ou de son médecin traitant le dossier extrait et trace le traitement de la demande dans ses outils de suivi.

La composition du dossier de la personne à transmettre et les délais de réponse sont précisés dans le cas d'usage « La personne accompagnée souhaite accéder aux informations de son dossier ».

(1) définition à l'article 425 du Code civil: " Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique".

(2) Article 459 du Code civil: "Hors les cas prévus à l'article 458, la personne protégée prend seule les décisions relative à sa personne dans la mesure où son état le permet".

Cas d'usage

**La personne souhaite rectifier des informations de son dossier**

Comme l'indique l'article 16 du RGPD, la personne peut demander la rectification ou la suppression de données inexactes la concernant.

Pour ce faire, la personne doit d'abord adresser sa demande par écrit ou à l'oral à un professionnel de sa prise en charge ou de son accompagnement.

Après vérification de l'identité du demandeur, le professionnel destinataire de la demande **trace** cette demande dans une note du journal Paaco-Globule, adressée à tous les professionnels en importance modérée.

Il rectifie ensuite les informations directement dans le dossier Paaco-Globule.

Lorsque la modification n'est pas possible directement à son niveau, il transfère la demande dans les meilleurs délais à la personne pouvant coordonner son traitement, à savoir le DPO d'ESEA, dont les coordonnées sont les suivantes :

DPO ESEA, 180 rue Guillaume Leblanc, 33000 Bordeaux dpo-paaco@esea-na.fr

Ce dernier coordonne le traitement de la demande (ex : rectification de l'information dans le dossier par le support d'ESEA) et trace la réalisation de celle-ci dans ses outils.

ii. Partage du dossier de coordination

Tout professionnel peut être amené à partager un dossier avec un autre professionnel ou une plateforme numérique d'échange Paaco-Globule.

Exemple 1 : partage du dossier entre un cabinet médical et un cabinet infirmier

Exemple 2 : partage du dossier avec le DAC-PTA

Le partage nécessite que la personne soit informée et ne s'oppose pas au traitement de ses données.

Dans le cas où le formulaire « Collecte et partage de données » ne serait pas renseigné ou porterait la mention « Démarche en cours » ou « Informée et s'oppose », un **message d'alerte** viendra informer le professionnel lors de son action de partage. Si le professionnel ne sera pas empêché de partager son dossier Paaco-Globule, **il est toutefois de sa responsabilité de mener les actions adéquates avant de réaliser son action de partage :**

- Soit informer la personne, vérifier la non-opposition et mettre à jour le formulaire ;
- Soit confirmer avoir un motif légitime d'effectuer ce partage sans avoir vérifié ou obtenu la non-opposition. Il devra alors renseigner ce motif.



Ce partage nécessite également de se questionner sur l'appartenance de l'intervenant pressenti à l'équipe de soins (cf. « Conditions facilitant le partage en coordination : l'équipe de soins »).

Dès lors que le dossier de la personne est partagé avec sa plateforme d'échange Paaco-Globule, l'intervenant a accès à l'ensemble du contenu qui a fait l'objet d'un partage en « multi-structures » et qui correspond à son profil de confidentialité.

Cas d'usage

**Je souhaite partager le dossier de coordination avec un intervenant de l'équipe de soins de la personne**

Le partage du dossier de la personne est autorisé aux professionnels appartenant à l'équipe de soins.



Les informations de la personne prise en charge sont réputées confiées à l'ensemble de l'équipe de soins. Il n'est donc pas nécessaire de recueillir le consentement de la personne pour chaque intervenant de l'équipe de soins.

Exemple : Une Maison de Santé Pluridisciplinaire (MSP) porte par nature une équipe de soins. Le partage du dossier entre professionnels de la MSP ne nécessite pas de recueil de consentement préalable pour chacun des intervenants.

Cas d'usage

**Je souhaite partager le dossier de coordination avec un intervenant qui n'appartient pas à l'équipe de soins**

Pour rappel, l'appartenance d'un intervenant à l'équipe de soins peut être la conséquence du choix direct et volontaire de la personne : lorsque celui-ci remet en mains propres la prescription à un professionnel et qu'il fait partie des catégories professionnelles habilitées, ce dernier est réputé intégrer l'équipe de soins et ne requiert pas de consentement exprès.



Si toutefois l'intervenant n'appartient pas à la même équipe de soins : il convient au préalable d'**informer** la personne prise en charge et de **recueillir son consentement** exprès.

Comme le précise le décret du 10 octobre 2016, le consentement exprès peut être recueilli sous différents formats :



- **Sur support dématérialisé** : via une case à cocher directement par la personne dans l'application Compagnon, ou via le formulaire « Collecte et partage de données » dans Paaco-Globule ;



- **Ou sur support papier** : le document doit alors être signé par la personne ou son représentant légal puis (dans la mesure du possible) être scanné et intégré dans la partie documenthèque du dossier de coordination de la personne. Un modèle est disponible en annexe **2.B. « Fiche de recueil de consentement dans le cas d'un partage d'informations avec un professionnel hors de l'équipe de soins »**

Dans les deux cas, le consentement exprès recueilli doit faire l'objet d'une **note** dans le journal de Paaco-Globule, adressée à tous les professionnels en importance modérée.



Cas d'usage

**La personne s'oppose au partage de ses informations avec certains professionnels de l'équipe de soins**

La personne est informée du partage de ses informations entre professionnels de l'équipe de soins et peut s'y opposer à tout moment. Elle peut également s'opposer au partage de ses informations avec un professionnel **spécifique** de son équipe de soins, l'excluant *de facto* de celle-ci.

L'opposition de la personne doit être formalisée par **écrit** et transmise, selon les situations, à son médecin traitant, ou à un intervenant de sa prise en charge. Ces différents acteurs peuvent assurer une médiation et confirmer ou non la demande d'opposition.

Si la demande d'opposition est confirmée, le professionnel formalise la demande dans une **note** du journal Paaco-Globule avec une importance élevée adressée à l'ensemble des parties prenantes.

Il transfère ensuite cette demande au DPO d'ESEA, qui coordonnera le traitement de la demande, en lien avec le support d'ESEA.



C. Clôture et archivage du dossier de coordination

i. Fin de prise en charge et clôture du dossier

Cas d'usage



Un intervenant temporaire d'une structure met fin à sa prise en charge

Des droits temporaires sont attribués à l'intervenant sur la plateforme d'échange Paaco-Globule par l'administrateur de la plateforme, en fonction de sa profession ou de sa fonction au sein de la structure. Ses droits sont attribués sur une période définie et seront automatiquement désactivés à la fin de cette période.

Cas d'usage



Une structure intervenant temporairement met fin à sa prise en charge

Un professionnel peut faire appel à une structure ou un autre intervenant pour intervenir ponctuellement sur le dossier d'une personne.

Dans le respect des conditions permettant le partage (cf. [« I.1.A. Conditions permettant le partage en coordination »](#)), ce professionnel partage le dossier de la personne avec cet intervenant.

Exemple : pour la réalisation d'actes de télémédecine

Lorsque l'acte est réalisé et qu'il n'est plus légitime pour la structure d'avoir accès au dossier de la personne, celle-ci doit mettre fin à sa prise en charge en réalisant les actions suivantes :

- Elle se rend inactive sur le dossier de la personne en indiquant une date de fin de prise en charge ;
- Elle clôture le dossier en indiquant le motif « Objectifs atteints ».

Certains intervenants extérieurs à la structure, tels le médecin traitant, le médecin requérant (pour un acte de télémédecine) ou encore un coordonnateur DAC-PTA peuvent rendre cette structure inactive sur le dossier d'une personne. La structure n'aura plus accès aux mises à jour du dossier de la personne (les nouvelles notes et documents ne seront pas visibles).

Cas d'usage



La personne souhaite supprimer une partie ou l'intégralité de ses données dans Paaco-Globule

Le dossier de coordination Paaco-Globule traite des données recueillies ou produites à l'occasion d'activités de prévention, de coordination, de diagnostic ou de soins auprès de personnes physiques ou morales agréées à cet effet. Il est donc très similaire au dossier hospitalier, puisqu'il permet de justifier des choix et des événements survenus dans le cadre du parcours de la personne. Il est également un moyen de preuve en cas d'action de recherche en responsabilité civile.

Il a donc été choisi de lui appliquer la réglementation régissant les dossiers hospitaliers, les règles identiques à celles concernant la conservation d'un dossier patient en milieu hospitalier (cf. [art R112-7 du CSP](#)) sont donc appliquées pour le dossier de coordination Paaco-Globule. Ainsi, de façon standard, les données ne **peuvent pas être supprimées de Paaco-Globule**.

Toutefois, comme précisé dans la définition de l'article 17 du RGPD traitant du droit à l'oubli et comme confirmé par la CNIL, certaines situations exceptionnelles rendent envisageable l'**effacement d'une partie des données pour un motif légitime**.

Exemple : un parent d'une personne suivie dans une structure, travaille dans cette même structure. La personne ne souhaite pas que son parent ait accès à certaines données

La demande est adressée par écrit à un professionnel de sa prise en charge ou de son accompagnement, en joignant un document justifiant de son identité.

Après vérification de l'identité du demandeur, le professionnel destinataire de la demande trace celle-ci dans une note du journal Paaco-Globule adressée à tous les professionnels en importance modérée.

Il **transfère** ensuite la demande dans les meilleurs délais à la personne coordonnant son traitement, à savoir le DPO d'ESEA, dont les coordonnées sont les suivantes :

DPO ESEA, 180 rue Guillaume Leblanc, 33000 Bordeaux
dpo-paaco@esea-na.fr

Le DPO coordonne le traitement de la demande :

- en prenant contact avec le médecin traitant, qui détermine la légitimité ou non de la demande. Dans certaines situations, ce dernier peut saisir le comité de déontologie qui rendra un avis sur la situation ;
- en faisant le lien avec le support d'ESEA, si nécessaire, pour apporter des modifications dans l'outil ;
- en traçant le traitement de cette demande dans les outils de suivi du DPO.

Cas d'usage



La fin de prise en charge fait suite au décès de la personne

En cas de décès de la personne, le professionnel de le DAC-PTA doit informer les intervenants du parcours via une **note** dans le journal adressée à l'ensemble des professionnels avec une importance élevée.

Il doit ensuite **clôturer et archiver** le dossier de coordination de la personne en indiquant le motif « décès » dans un **délai raisonnable** (1 mois maximum) afin de terminer les actions en cours.

Le dossier est ensuite archivé de manière sécurisée pendant une durée de **20 ans**, comme précisé dans l'article R1112-7 du CSP.

Si un besoin d'accompagnement est identifié pour l'**aidant**, le professionnel du DAC-PTA peut lui ouvrir un dossier de coordination en parallèle.

Cas d'usage

**La personne s'oppose aux traitements de ses données dans Paaco-Globule**

Dans le cadre de l'utilisation de Paaco-Globule, la personne est préalablement **informée des traitements réalisés sur ses données à caractère personnel. L'information donnée et la non opposition de la personne sont formalisées par une case à cocher** dans le dossier de coordination Paaco-Globule par le professionnel.



Comme le précise l'article 21 du RGPD, la personne peut à tout moment s'opposer aux traitements réalisés sur ses données à caractère personnel.

La personne adresse sa demande d'opposition par écrit à un professionnel de sa prise en charge ou de son accompagnement, en joignant un document justifiant de son identité.

Après vérification de l'identité du demandeur, le professionnel destinataire de la demande trace celle-ci dans une note du journal Paaco-Globule adressée à tous les professionnels en importance élevée.

Il transfère ensuite la demande dans les meilleurs délais à la personne coordonnant son traitement, à savoir le DPO d'ESEA, dont les coordonnées sont les suivantes :

DPO ESEA, 180 rue Guillaume Leblanc, 33000 Bordeaux
dpo-paaco@esea-na.fr

Comme évoqué dans le cas d'usage précédent, les conséquences d'une opposition aux traitements dans Paaco Globule **sont limitées pour des raisons médico-légales** : elles peuvent impliquer un archivage du dossier de coordination de la personne, mais elles n'impliquent pas un effacement total des données.

Même si les conséquences de l'opposition de la personne sont limitées, elles peuvent avoir des impacts sur les démarches de coordination mises en place et peuvent, de fait, exclure la personne d'un bénéfice.

A ce titre, et en application de l'article 18 du RGPD, **une limitation des traitements dans Paaco-Globule** est mise en place sur le dossier de coordination de la personne, le temps d'assurer une **démarche de médiation**. Les objectifs sont d'informer la personne des conséquences potentielles sur son accompagnement, de travailler sur les raisons motivant cette demande et de confirmer ou non la légitimité ou la pertinence cette opposition. Cette démarche a une **durée maximum de 6 mois** et est réalisée par le médecin traitant en coordination avec le DAC-PTA.

La mise en place de la limitation des traitements est **coordonnée par le DPO d'ESEA** et se concrétise par les actions suivantes :

- **une limitation de l'accès au dossier de la personne** : l'accès au dossier est uniquement possible pour le médecin traitant et les intervenants du DAC-PTA ;
- **un gel du partage du dossier** : il n'est pas possible de partager le dossier pendant la durée de limitation des traitements.

La limitation des traitements prend fin si :

- **la personne annule son opposition et consent de nouveau aux traitements sur ses données** à caractère personnel. Dans ce cas, les limitations appliquées sur le dossier sont annulées et une note en importance modérée est rédigée pour tracer cette évolution ;
- **la personne persiste à s'opposer aux traitements sur ses données à caractère personnel au-delà de la période de médiation** : le dossier de coordination est alors clôturé et archivé avec le motif « Choix éclairé de la personne/de son représentant légal ».

Une note en importance élevée est rédigée pour tracer cette action.

Le dossier sera archivé de manière sécurisée pendant une durée de 20 ans.



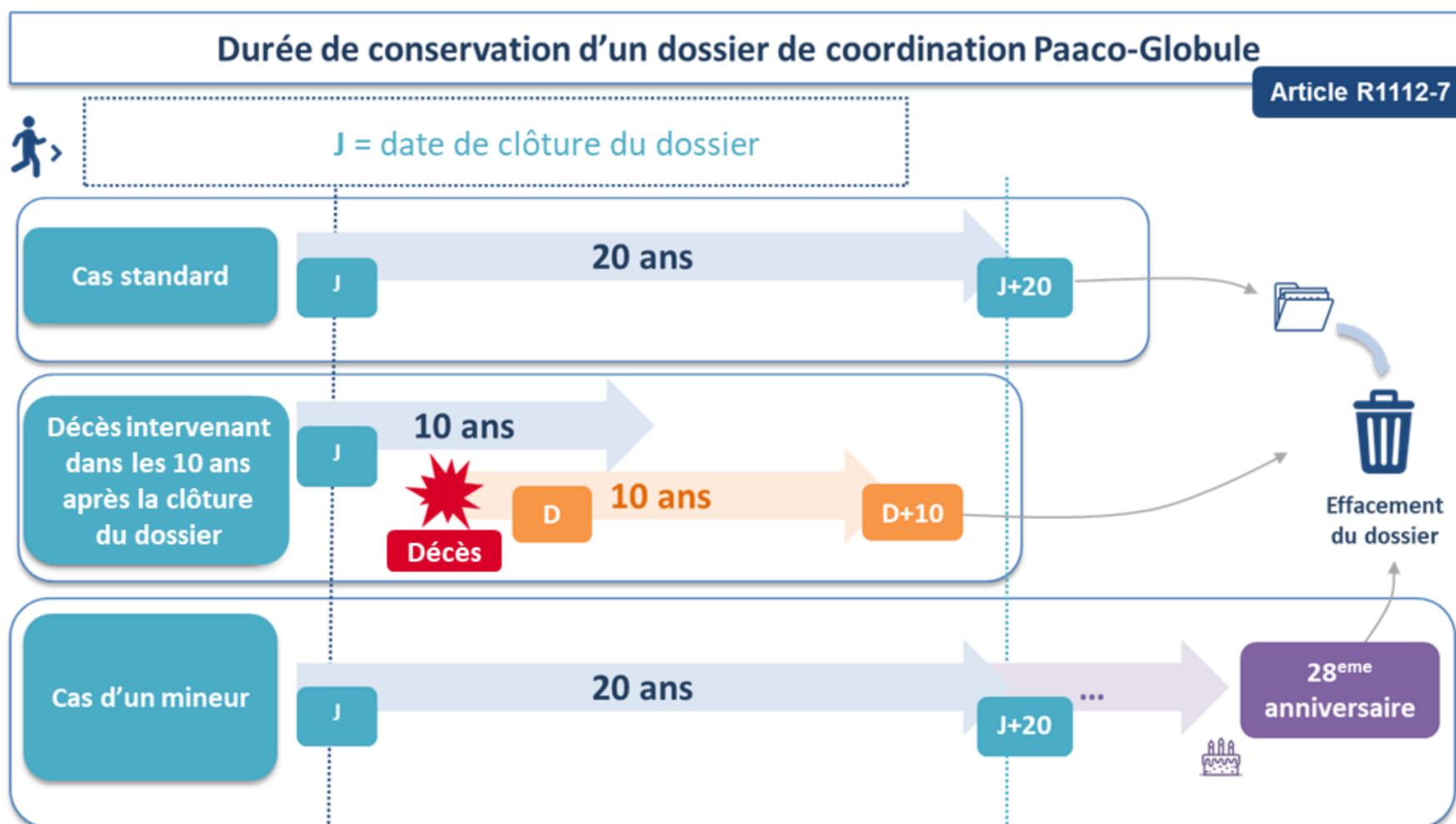
ii. Archivage du dossier de coordination

La durée de conservation d'un dossier de coordination n'est pas définie dans la loi.

Comme précisé dans l'article 5 du RGPD, le choix de la durée de conservation est laissé aux **responsables de traitement**, les données à caractère personnel devant être conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Le dossier de coordination Paaco-Globule comprend des informations structurantes qui justifient les événements intervenus lors de son parcours. Il est donc proposé que la durée d'archivage du dossier de coordination Paaco-Globule soit la même que celle d'un dossier patient hospitalier, c'est-à-dire **20 ans de façon standard** d'après l'article R1112-7 du Code de santé publique.

Certaines situations justifient une durée de conservation différente, comme l'illustre le schéma ci-dessous :



Illustr. 13 : Durée d'archivage d'un dossier de coordination

Cas d'usage

**Un ayant-droit souhaite accéder au dossier d'une personne décédée**

Sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès, les informations la concernant peuvent être délivrées à ses ayants droit, son concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité, dans la mesure où elles sont nécessaires pour leur permettre de :

- **connaître les causes de la mort ;**
- **défendre la mémoire du défunt ;**
- **faire valoir leurs droits** ⁽¹⁾.

Il est légitime pour chaque ayant-droit de faire ce type de demande et d'obtenir une réponse de la part des professionnels de l'accompagnement et de la prise en charge.

Exemple : Dans une situation de conflit familial, chaque ayant-droit a le droit d'accès aux informations de la personne décédée pour les raisons précisées ci-dessus.

Les professionnels de la prise en charge et de l'accompagnement devront respecter ces droits en traitant les demandes légitimes et en transmettront les informations au demandeur uniquement.

L'ayant-droit adresse sa demande **par écrit** à un professionnel qui est intervenu dans la prise en charge ou dans l'accompagnement de la personne décédée, en joignant un document justifiant de son identité et précisant ses droits par rapport à la personne décédée.

Après vérification de l'identité et de la légitimité de la demande, le professionnel destinataire **trace** celle-ci dans une note du journal Paaco-Globule adressée à tous les professionnels en importance modérée.

Il **transfère** la demande dans les meilleurs délais à la personne coordonnant son traitement, à savoir le DPO d'ESEA, dont les coordonnées sont les suivantes :

DPO ESEA, 180 rue Guillaume Leblanc, 33000 Bordeaux
dpo-paaco@esea-na.fr

Le DPO coordonne le traitement de la demande :

- en prenant contact avec le médecin traitant pour déterminer la composition du dossier à transmettre à l'ayant-droit ;
- en faisant le lien avec l'hébergeur HDS pour extraire les informations demandées.

Il met ensuite à disposition de l'ayant-droit ou du médecin traitant de la personne décédée le dossier extrait et il trace le traitement de la demande dans ses outils de suivi.

L'objectif est de donner un accès à des informations pertinentes et compréhensibles pour l'ayant-droit, afin de justifier des choix et des événements survenus dans le cadre de la prise en charge ou du parcours de la personne décédée. Le **dossier de la personne** doit comporter *a minima* les éléments suivants :

- les fiches de demandes
- les fiches d'évaluation
- les documents
- les compte-rendu de visites à domicile
- un extrait de l'agenda du patient
- les bilans médicamenteux
- la synthèse

La demande doit être traitée dans un **délai** légal, comme indiqué dans l'article R1112-7 du CSP :

- si les informations concernées datent de moins de 5 ans, la réponse doit être apportée au plus tôt 48h après la demande et au maximum 8 jours après la demande ;
- si les informations concernées datent de plus de 5 ans, le délai est porté à 2 mois ;
- si la commission départementale des soins psychiatriques est saisie, le délai est porté à 2 mois.

L'ayant-droit peut faire le choix du **support** par lequel ces éléments lui sont transmis. La transmission des éléments par voie électronique est gratuite. La transmission par tout autre support est prise en charge par le demandeur : coût du support (papier, clé usb), frais d'impression, frais de transmission.

(1) D'après les articles L. 1111-7 alinéa 6 et L1110-4 V du Code de la santé publique



3. Règles d'usage liées aux notes dans le journal

A. Pertinence de la rédaction et du partage d'une note

Les notes du journal Paaco-Globule permettent aux professionnels de partager des informations de coordination, des interrogations, et de tracer des actions et des demandes.

La rédaction d'une note Paaco-Globule relève de la **responsabilité** de l'auteur lorsqu'il juge que :

- La note dans le journal Paaco-Globule représente le **moyen** de partage le plus **pertinent** de cette information.
- L'**information** est **nécessaire et pertinente** dans la coordination ou dans la continuité des soins, dans la prévention, ou dans le suivi médico-social et social de ladite personne.
- L'information correspond au **périmètre** des **missions** des professionnels destinataires concernés.

Il est pertinent de partager certaines informations dans des écrans spécifiques dédiés à cet effet et qui ne seront accessibles qu'à certaines catégories de professionnels.

Exemple : des observations liées au médicament seront plutôt partagées dans l'espace traitements

B. Règles de rédaction d'une note dans le journal

1. Veiller à ce que les informations soient accessibles, lisibles et synthétiques

- Être clair, synthétique et concis dans la rédaction de la note.
- Éviter l'utilisation des sigles/acronymes/abréviations.

2. Rester factuel

- Proscrire les jugements de valeur et préjugés.
- Écrire les notes qui concernent directement le rédacteur.
- Dans le cas contraire, si la note ne concerne pas directement le rédacteur, c'est-à-dire que celui-ci agit en tant que transcripteur pour le compte d'un tiers :
 - Retranscrire une information dès lors que l'origine est connue.
 - S'assurer que la personne est d'accord et préciser que les informations émanent d'un tiers en l'identifiant.

Exemple : comptes rendus de visites à domicile ou d'entretiens téléphoniques indiquant le contexte et les points importants. Les traces de mails reçus ou envoyés ne doivent contenir que les éléments importants pour la coordination. Dans certains cas, avec l'accord de l'auteur du mail, il est possible d'insérer le texte du mail dans une note.

- Mentionner la source des informations et les rapporter le plus fidèlement possible.

3. Adapter le contenu de la note en fonction du ou des destinataires

- Adapter la longueur de la note et son niveau de détail au niveau d'information de l'interlocuteur.
- Veiller à « donner l'information nécessaire et suffisante ».
- Veiller à donner une information ciblée en fonction des catégories de destinataires. L'information partagée doit entrer dans le périmètre de leurs missions.
- Ne pas indiquer de diagnostic dans la mesure du possible mais évoquer des symptômes ou des conduites à tenir.

En pratique, il peut être pertinent dans certains cas de séparer l'information dans des notes différentes afin de cibler la bonne catégorie de professionnels et de respecter « le cadre de leurs missions ».

C. Règles de partage d'une note

Une note de journal, comme l'ensemble des informations partagées au sein de Paaco-Globule, peut être partagée avec des catégories de professionnels définies, grâce aux **critères de restriction de confidentialité** (cf. matrice des profils et confidentialités).

La restriction de confidentialité à certaines catégories de professionnels relève de la **responsabilité de l'auteur** de la note. De façon standard, le critère de confidentialité appliqué à une note est défini sur « Médecins + Soignants + Intervenants sociaux ». Il convient à l'auteur de la note de **restreindre ou d'élargir** le critère de confidentialité si nécessaire.

D. Niveau d'importance à attribuer à sa note

Trois niveaux d'importance peuvent être attribués à une note dans le journal Paaco-Globule.

Si l'attribution d'un niveau d'importance relève de la **responsabilité de l'utilisateur**, des réflexions collectives issues de la pratique ont permis de définir un **guide** pouvant orienter l'utilisateur dans son choix. Ce tableau est présenté en page suivante.

Importance Importance Importance 

| | VERT Suivi du parcours | ORANGE Étapes du parcours | ROUGE Rupture du parcours |
|--------------------------------|--|--|---|
| Périmètre | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traçabilité des informations relatives à la personne et des actions effectuées par les intervenants | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Événements marquant le parcours de soins ▪ Événements « programmés » ayant des répercussions sur le parcours ▪ Traçabilité du traitement de la demande de la personne | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Événements nécessitant l'action d'un ou des intervenants ciblé(s) par la note ▪ Événements ayant entraîné l'appel du médecin ou des secours ▪ Événements « non programmés » ayant des répercussions sur le parcours |
| Notes générées manuellement | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendez-vous ▪ Suivi du parcours (dossier téléalarme fait, visite ce jour...) ▪ Traçabilité d'actions effectuées par les intervenants | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Validation du médecin traitant de l'inclusion de la personne dans le dispositif DAC-PTA ▪ Information de la personne de son inclusion et du partage de ses informations et non opposition au partage d'informations (équipe de soins/ hors équipe de soins) ▪ Hébergement temporaire ▪ Hospitalisation programmée, sans rupture de parcours ▪ Rendez-vous médicaux ▪ Modifications dans le plan d'aide en place ▪ Annulation de RDV ▪ Chute ▪ Modification du plan APA ▪ Mise en place d'une mesure de protection juridique ▪ Traçabilité du traitement de la demande de la personne ▪ Entrée / sortie d'un service ou refus avec réorientation | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opposition de la personne ▪ Non validation du médecin traitant ▪ Décès de la personne ▪ Décès ou départ d'un aidant ▪ Identification d'un nouvel aidant ▪ Hospitalisations non programmées / En urgence ▪ Résultats d'examens anormaux ▪ Retour à domicile non prévu ▪ RDV médicaux non programmés ▪ Information préoccupante ▪ Signalement au procureur de la République ▪ Événements familiaux perturbateurs ▪ Événements mettant en danger l'intégrité ou la santé de la personne (notion de danger, d'aggravation brutale de l'état de santé, troubles du comportement perturbateurs,...) ▪ Entrée en EHPAD définitive ▪ Déménagement |
| Notes générées automatiquement | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajout d'un évènement important dans l'agenda ▪ Commentaires sur les traitements ▪ Ajout d'un document | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Création du dossier de coordination dans Paaco-Globule ▪ Partage du dossier de coordination vers une plateforme numérique d'échange Paaco-Globule ▪ Clôture du dossier de coordination dans Paaco-Globule (fin de prise en charge) ▪ Réalisation d'un bilan médicamenteux ▪ Ajout d'un document | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Décès de la personne prise en charge ▪ Validation du PPS ▪ Alerte sur les traitements ▪ Ajout d'un document |

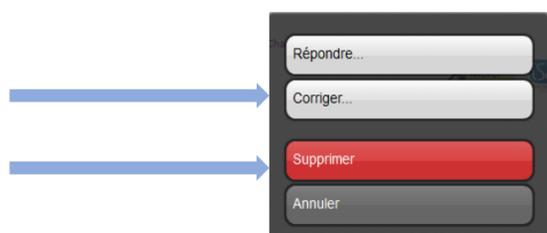
Illustr. 14: Guide des niveaux d'importance d'une note

E. Erreurs de rédaction : cas d'usage

Que faire en cas d'erreur de rédaction ?

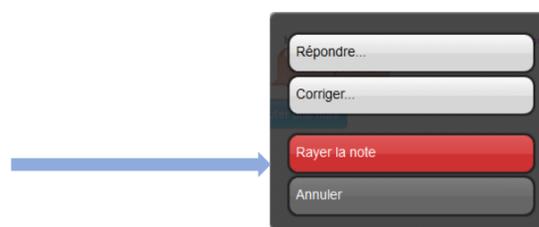
Dans les 2h après la rédaction

Supprimer ou corriger la note



Plus de 2h après la rédaction

Rayer la note



Si la correction ou la suppression est réalisée sur une note **potentiellement structurante** dans l'accompagnement ou la prise en charge de la personne, il est nécessaire d'informer les autres intervenants :

- en ajoutant dans la note modifiée une explication sur les modifications effectuées ;
- en rédigeant une nouvelle note pour informer les autres intervenants de la suppression de la note problématique.

Si besoin, le professionnel peut contacter le support technique d'ESEA au **05 64 090 090**.

4. Processus de modération

A. Description du processus et de sa formalisation dans Paaco-Globule

Même si les professionnels utilisateurs de Paaco-Globule exercent dans le respect des règles déontologiques et s'engagent à respecter les conditions générales d'utilisation de l'outil, des abus dans l'utilisation de l'outil peuvent survenir.

Ces abus peuvent se manifester à travers la **diffusion de contenus inappropriés** (des règlements de compte entre professionnels, des contenus injurieux...) ou **l'accès non autorisé à des informations restreintes** (comme l'accès d'un professionnel à un dossier d'une personne qu'il ne prend pas en charge).

Un **processus de modération** est nécessaire pour identifier les abus, les corriger, les prévenir et, le cas échéant, les sanctionner. **Des modérateurs habilités à accéder aux données de santé sont désignés au sein de chaque plateforme d'échange Paaco-Globule** et sont les destinataires des remontées d'incidents.

Ces **référents modérateurs** ont pour missions de :

- Sensibiliser les utilisateurs à la bonne utilisation de l'outil ;
- Analyser la situation remontée ;
- Désamorcer/résoudre les situations localement ;
 - Si la médiation échoue localement, le médiateur peut, si nécessaire, demander l'intervention d'un des Ordres concernés pour participer au traitement de la situation.
- Remonter les situations non résolues au Directeur de la structure et au DPO d'ESEA

DPO ESEA, 180 rue Guillaume Leblanc, 33000 Bordeaux
dpo-paaco@esea-na.fr

Le DPO d'ESEA a pour missions de :

- coordonner les actions nécessaires pour modifier / corriger / masquer les contenus problématiques dans Paaco-Globule, en faisant le lien avec le support d'ESEA, l'éditeur, l'hébergeur et éventuellement le médecin traitant ;
- réaliser des audits d'accès à certains dossiers identifiés, suite à la demande de la direction d'une structure ;
- réaliser des audits ponctuels de contenus.
- remonter les cas contrevenant au règlement intérieur de la structure à la direction de cette dernière pour d'éventuelles sanctions en interne. La direction de la structure pourra également saisir le comité de déontologie et / ou les ordres, si la situation le nécessite.

B. Bonnes pratiques liées à la détection d'anomalies

Cas d'usage



J'identifie du contenu inapproprié

Si je repère un contenu inapproprié ou offensant, voici les étapes pour traiter ce cas :

- Le professionnel contacte son homologue auteur du contenu pour lui demander de revoir sa note.
- Une médiation peut être initiée entre les professionnels
- Si la médiation entre professionnels n'a pas abouti, le DPO pourra être sollicité qui investiguera et prendra les mesures appropriées.

III. Bonnes pratiques applicables au DAC-PTA

1. Les Dispositifs d'Appui à la Coordination (1)

Les Dispositifs d'appui à la coordination ont été créés par la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé. Ils sont précisés par le décret 2021-295 du 18 mars 2021. Ces dispositifs de soutien à la population et aux professionnels pour la coordination des parcours de santé complexes peuvent intervenir quel que soit l'âge, la pathologie ou le handicap des personnes concernées. Ils assurent une réponse globale aux demandes d'appui des professionnels et contribuent à la réponse aux besoins des personnes et de leurs aidants.

En Nouvelle-Aquitaine, les dispositifs d'appui à la coordination (DAC) correspondent aux plateformes territoriales d'appui (PTA). La stratégie de déploiement des DAC-PTA par l'ARS en concertation avec les URPS (médecins, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes et pharmaciens) fixe plusieurs **grands principes d'organisation** :

- structuration à l'échelon départemental ;
- appui sur l'outil de parcours numérique Paaco-Globule et sur un numéro de téléphone unique régional 0809 109 109 ;
- homogénéisation et standardisation des services offerts par les DAC-PTA.
- identité visuelle et supports de communication communs à l'ensemble des DAC-PTA de la région ;

Le déploiement des DAC-PTA, accompagné par l'ARS Nouvelle-Aquitaine et par le GIP ESEA, est également un **projet numérique** visant à tirer pleinement parti des apports de la E-santé pour accompagner la transformation du système de santé. Ce projet numérique vise à **décloisonner les acteurs de la prise en charge et installer une collaboration autour de la personne, en privilégiant le domicile**.

Le couplage entre la dimension organisationnelle et la dimension numérique est très fort et étaye de **nouvelles pratiques**, toujours en cours d'évolution, qu'il est indispensable d'accompagner.

Cette charte de recommandations de bonnes pratiques en est un des éléments.

Le législateur a souhaité **favoriser le partage d'informations lors des parcours de la personne**.

C'est pour cela que les DAC-PTA sont considérées comme des structures de coopération, d'exercice partagé ou de coordination sanitaire ou médico-sociale (art. D. 1110-3-4 7° du CSP) au sein desquelles le partage d'informations, nécessaires et suffisantes à la coordination, est possible. Ceci, dès lors que la personne est informée et ne s'oppose ni à son inclusion au sein du DAC-PTA, ni au partage de ses données à caractère personnel.

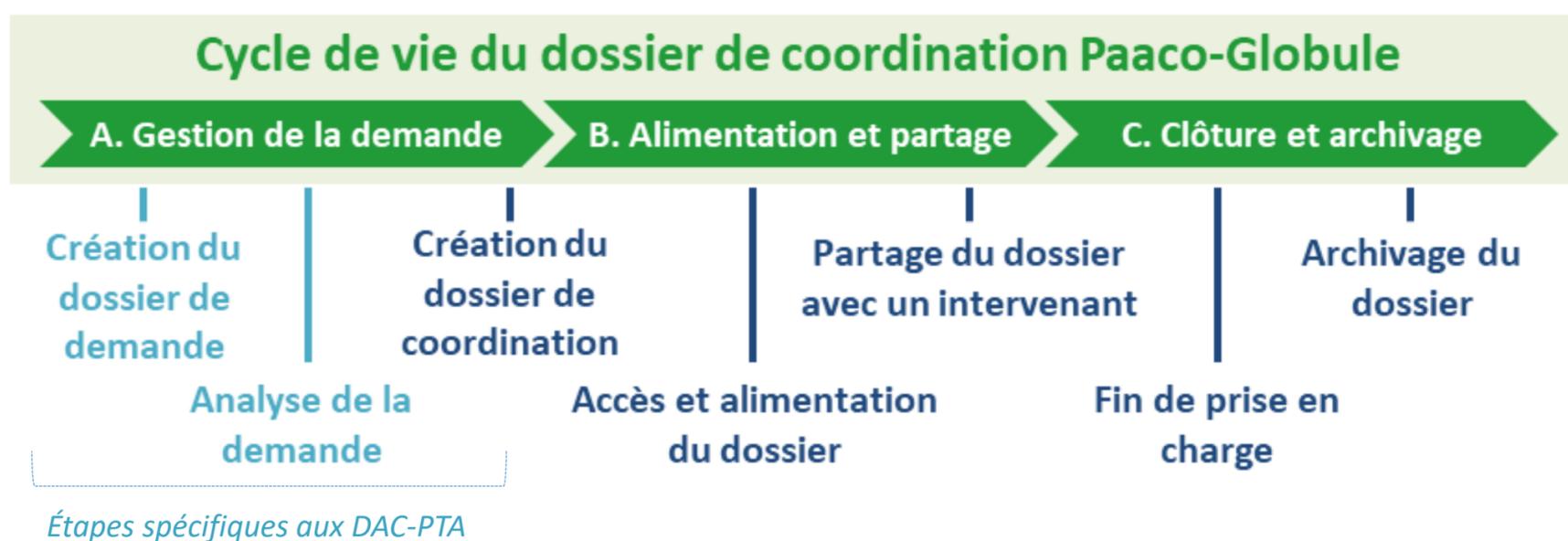


(1) La loi relative à l'organisation et à la transformation du système de santé du 24 juillet 2019 (article 23) et le décret 2021-295 du 18 mars 2021 définissent les Dispositifs d'appui à la coordination des parcours complexes « DAC » par la fusion des différents dispositifs d'appui à la coordination existants (MAIA, réseaux, PTA, ..). En Nouvelle-Aquitaine, les DAC correspondent aux PTA. Dans la présente charte ils sont désignés par le terme DAC-PTA.

2. Bonnes pratiques liées au cycle de vie du dossier de coordination

Les recommandations de bonnes pratiques pour les DAC-PTA suivent, elles aussi les grandes étapes du cycle de vie du dossier de coordination Paaco-Globule, incluant des volets qui leur sont spécifiques : la réception et l'analyse de la demande.

Illustr. 15 : Étapes du cycle de vie du dossier de coordination



A. Gestion de la demande et inclusion DAC-PTA

La **demande** constitue le point d'entrée de tout accompagnement ou service rendu par les DAC-PTA. Elle peut émaner de la personne elle-même ou d'un tiers, qu'il s'agisse d'un professionnel de santé ou d'une personne de l'entourage (aidant).

Cette demande peut concerner une simple demande d'information, ou une demande d'appui plus poussée :

| Demande d'information | Demande d'appui |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Concerne des informations objectives sur les ressources sanitaires, sociales et médico-sociales du territoire, ou sur les étapes d'un parcours (démarche à réaliser, etc..) Ne nécessite pas d'analyse personnalisée portant sur des données à caractère personnel | <ul style="list-style-type: none"> Concerne une demande personnalisée et contextualisée, liée à un parcours complexe Nécessite une analyse personnalisée approfondie, se basant sur des données à caractère personnel |

Afin d'harmoniser les pratiques des DAC-PTA et de faciliter la réception, l'analyse et le partage de cette demande, un recueil spécifique a été travaillé au niveau régional. Ce **recueil de la demande** appartient à un dossier de demande qui, par défaut, **n'est visible et partagé qu'au sein du DAC-PTA**. Il permet de consigner l'exhaustivité des éléments recueillis dans un environnement sécurisé. Ce dossier et son unité dédiée constituent des fonctionnalités communes aux plateformes numériques d'échange Paaco-Globule de tous les DAC-PTA. Après analyse et instruction, cette demande peut être partagée aux partenaires et professionnels travaillant avec le DAC-PTA.

Mission « information / orientation » :

Lorsqu'il s'agit d'une demande d'information ou une orientation simple, 3 cas de figure peuvent se présenter :

- **Le demandeur** est un tiers (professionnel ou entourage) **ET** la personne concernée **ne peut être informée sur le traitement de ses données à caractère personnel**
 - Le DAC-PTA crée un dossier de demande en identité inconnue. Le dossier restera anonyme mais permettra de recenser et valoriser le service rendu.
- **Le demandeur est un tiers (professionnel ou entourage) ET** la personne concernée ou son représentant légal seront informés du traitement de ses données à caractère personnel
 - Le DAC-PTA crée un dossier de demande en identité sommaire. En cas d'opposition de la personne, le dossier pourra être anonymisé avant d'être archivé.
- **Le demandeur** est la personne concernée ou son représentant légal et il/elle **ne s'oppose pas au traitement de ses données à caractère personnel**
 - Le DAC-PTA crée un dossier de demande en identité stricte.

Mission « appui à la coordination de personnes en situation complexe » :

Lorsque la demande concerne un besoin d'appui à la coordination, **l'inclusion dans le dispositif DAC-PTA et la création du dossier de coordination Paaco-Globule** nécessitent au préalable plusieurs étapes :



- s'assurer que le **médecin traitant valide** le recours au DAC-PTA ;
- **informer la personne du recours au DAC-PTA** pour qu'elle puisse exercer son droit d'opposition ;
- **informer la personne sur les traitements à caractère personnel réalisés dans le cadre de son dossier de coordination Paaco-Globule**

L'information est donnée à l'oral par le médecin traitant ou un coordinateur du DAC-PTA auprès de la personne à accompagner ou de son représentant légal. Elle doit, dans la mesure du possible, être accompagnée par la remise d'un document écrit. Dans cette optique, des notices standard figurent également en annexe de ce document et sont disponibles dans Paaco-Globule.

Ces actions doivent être **tracées** dans le formulaire de gestion de la demande, dans les champs qui leur sont dédiés :

Validation du médecin traitant

Oui Non En cours de recueil

Personne informée sur l'accompagnement PTA

Informée et ne s'oppose pas Informée et s'oppose Démarche en cours

Personne informée sur le partage

Informée et ne s'oppose pas Informée et s'oppose Démarche en cours

Elles peuvent également faire l'objet de notes dans le journal adressées à l'ensemble des professionnels.



Une fois la demande traitée et les conditions d'inclusion du DAC-PTA remplies, le DAC-PTA pourra créer un dossier de coordination à partir du dossier de demande. Ce dernier pourra alors être archivé.

Cas d'usage

**Je reçois une demande d'appui au parcours de la part d'un tiers**

Lorsqu'une demande d'appui au parcours pour une personne est adressée par un tiers (autre professionnel de la prise en charge, aidant, personne de la famille), cette demande peut comporter des données à caractère personnel liée à la personne concernée.

Il s'agit d'une situation de « **collecte indirecte** » comme évoqué par la CNIL⁽¹⁾ et par l'article 14 du RGPD « Informations à fournir lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée », qui illustre une situation de traitements de données à caractère personnel, sans que la personne concernée soit préalablement informée.

Le DAC-PTA crée un dossier de demande et renseigne ces informations dans un recueil de demande qui n'est **visible et partagé** qu'au sein du DAC-PTA.



Les professionnels de la coordination, afin de respecter le droit à l'information de la personne concernée (droit énoncé à l'article 13 du RGPD « Informations à fournir lorsque des données à caractère personnel sont collectées auprès de la personne concernée ») doivent l'informer dès que possible, c'est-à-dire dès son premier contact avec elle, et ceci **dans un délai d'un mois à compter de la date de création du dossier de demande**.

Pour que l'accompagnement puisse se mettre en place, le DAC-PTA doit s'assurer que le **médecin** traitant valide le recours au DAC-PTA.

Le DAC-PTA contacte ensuite la personne concernée pour s'assurer :



- qu'elle a bien été **informée** et qu'elle ne **s'oppose pas à l'accompagnement par le DAC-PTA**.
- qu'elle a bien été **informée du traitement de ses données à caractère personnel** dans Paaco-Globule et qu'elle **ne s'y oppose pas**.

Validation du médecin traitant

Personne informée sur l'accompagnement PTA

Personne informée sur le partage

Oui Non En cours de recueil

Informée et ne s'oppose pas Informée et s'oppose Démarche en cours

Informée et ne s'oppose pas Informée et s'oppose Démarche en cours

Cas d'usage

**Je décide de réorienter la demande auprès d'un partenaire qui ne fait pas partie de l'équipe de soins**

Après analyse, il peut arriver que le professionnel du DAC-PTA estime devoir réorienter une demande auprès d'un partenaire, jugé plus légitime que le DAC-PTA pour répondre aux besoins de la personne.



Pour pouvoir transmettre les éléments relatifs à cette demande, que ce soit par Paaco-Globule ou tout autre moyen sécurisé, le professionnel doit **au préalable** s'assurer que la personne **consente** au partage de ses données à caractère personnel **auprès du partenaire en question**.

En effet, ce partenaire ne faisant pas encore partie de l'équipe de soins, il n'est pas couvert par la non-opposition au traitement des données de la personne.

Le consentement au partage ainsi obtenu devra faire l'objet d'une **note** dans la zone de dialogue ou le journal du dossier de demande, **d'importance faible**. Le nom du partenaire devra y être mentionné. Il sera de la responsabilité du partenaire de récupérer le consentement éclairé du patient à sa prise en charge.



Cas d'usage

**Je reçois une demande d'appui au parcours pour une personne qui n'est pas en capacité de prendre une décision éclairée**

 Lorsque le DAC-PTA reçoit une demande d'appui au parcours, elle s'assure que la personne a été informée et qu'elle ne s'oppose pas à la prise en charge par le DAC-PTA, ni aux traitements de ses données à caractère personnel dans Paaco-Globule.

 Le DAC-PTA s'assure également que le **médecin traitant valide** le recours au DAC-PTA et trace cette information dans le recueil de la demande, dans le champ concerné.

Si cette personne fait l'objet d'une mesure de protection juridique : le professionnel du DAC-PTA doit informer le représentant légal (tuteur, autorité parentale, habilité familial ...) pour s'assurer qu'il ne s'oppose pas au recours au DAC-PTA, ni aux traitements des données à caractère personnel dans Paaco-Globule.

 **Si cette personne ne fait pas l'objet d'une mesure de protection juridique** : le professionnel du DAC-PTA doit contacter le **médecin traitant** pour s'assurer qu'il ne s'oppose pas au recours au DAC-PTA, ni au traitement des données à caractère personnel de la personne dans Paaco-Globule.

Ces actions sont formalisées dans le formulaire de la demande au travers des 3 champs suivants :

- Validation du Médecin traitant
- Personne informée sur l'accompagnement du DAC-PTA
- Personne informée sur le partage

| | |
|--|---|
| Validation du médecin traitant | <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> En cours de recueil |
| Personne informée sur l'accompagnement PTA | <input checked="" type="radio"/> Informée et ne s'oppose pas <input type="radio"/> Informée et s'oppose <input type="radio"/> Démarche en cours |
| Personne informée sur le partage | <input checked="" type="radio"/> Informée et ne s'oppose pas <input type="radio"/> Informée et s'oppose <input type="radio"/> Démarche en cours |

Si cette personne est isolée sans mesure de protection juridique ou équipe de soin constituée : le DAC-PTA peut décider d'inclure cette personne et notifier au sein du recueil de demande que la démarche est en cours pour valider le traitement de ses données à caractère personnel et l'accompagnement DAC-PTA.

| | | |
|--|---|----------------|
| Médecin traitant | <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non <input type="radio"/> Ne sait pas | nom du médecin |
| Validation du médecin traitant | <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non <input type="radio"/> En cours de recueil | |
| Personne informée sur l'accompagnement PTA | <input type="radio"/> Informée et ne s'oppose pas <input type="radio"/> Informée et s'oppose <input checked="" type="radio"/> Démarche en cours | |
| Personne informée sur le partage | <input type="radio"/> Informée et ne s'oppose pas <input type="radio"/> Informée et s'oppose <input checked="" type="radio"/> Démarche en cours | |

Il pourra alors initier les démarches pour mettre en place une mesure de protection juridique et trouver un médecin traitant pour la personne. Ces professionnels pourront de façon rétroactive valider le traitement des données à caractère personnel et la prise en charge DAC-PTA.

Cas d'usage

**Je reçois une demande d'appui au parcours pour un mineur ou un majeur faisant l'objet d'une protection juridique**

Lorsque le DAC-PTA reçoit une demande d'appui au parcours, elle doit s'assurer ou vérifier que la personne a été informée, qu'elle ne s'oppose pas à sa prise en charge par le DAC-PTA, ni aux traitements de ses données à caractère personnel dans Paaco-Globule.

**Cas du majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique :**

- **Le représentant légal de la personne est informé dès lors qu'il dispose du droit concernant la personne.** Le professionnel de la coordination s'assure que ce dernier ne s'oppose pas à la prise en charge par le DAC-PTA, ni aux traitements des données dans Paaco-Globule.

Si le représentant légal s'oppose à la prise en charge par le DAC-PTA, mais que le médecin traitant estime que l'inclusion est nécessaire, le juge des tutelles doit être saisi pour arbitrer la situation

Si le refus est confirmé, le DAC-PTA renseigne l'acte d'opposition dans le recueil de la demande et clôture le dossier de demande.

**Cas du mineur :**

- **L'autorité parentale est informée** et le DAC-PTA s'assure qu'elle ne s'oppose pas aux traitements des données à caractère personnel concernant le mineur dans Paaco-Globule.

Si l'autorité parentale s'oppose à la prise en charge par le DAC-PTA, mais que le médecin traitant estime que l'inclusion est nécessaire, le juge des enfants doit être saisi pour arbitrer la situation.



L'information donnée et la non opposition du représentant légal au recours au DAC-PTA et aux traitements des données à caractère personnel concernant la personne dans Paaco-Globule sont **tracées** dans le recueil de la demande de Paaco-Globule.

En complément, des notices d'information peuvent être remises au représentant légal pour l'informer des missions du dispositif DAC-PTA et des traitements réalisés sur les données à caractère personnel dans Paaco-Globule.

Des exemples sont disponibles dans Paaco-Globule et en annexe de ce document.

Les démarches réalisées dans le traitement de la demande (ex : saisie du juge des tutelles par exemple), peuvent être **tracées** au sein du recueil de la demande.

Cas d'usage

**La personne s'oppose au traitement de ses données à caractère personnel à l'étape de la demande**

- La demande n'a pas été formalisée au préalable dans un dossier de demande :
Dans une démarche de recensement et valorisation du service rendu, le DAC-PTA peut créer un dossier de demande en identité inconnue ne comportant pas de données à caractère personnel. Il s'agira uniquement de tracer le contexte de la demande.
Une fois la demande traitée, elle fera l'objet d'une clôture et un retrait du dossier de demande.
- Un dossier de demande a déjà été créé :
Dans le cas d'une **collecte directe d'informations** (cf. article 13 du RGPD) :
 - Un dossier de demande a été créé en **une identité sommaire**. Si la personne, une fois informée s'oppose au traitement de ses données à caractère personnel, le DAC-PTA peut engager une période de médiation d'une durée de 6 mois maximum. Si au bout des 6 mois, la personne persiste dans son refus, le DAC-PTA doit :
 - **Cocher** dans le champ « Personne informée sur le partage » du recueil de la demande : **Informée et s'oppose**
 - **Anonymiser le dossier de demande**
 - **Clôturer et archiver le dossier de demande**

Dans le cas d'une collecte indirecte d'informations, c'est-à-dire une collecte d'informations concernant une personne réalisée auprès de tiers (cf. article 14 du RGPD et le document de la CNIL « Traitement de données de santé : comment informer les personnes concernées ? », daté du 4 avril 2018), peut donner lieu à la création d'un recueil de la demande comportant des données à caractère personnel liées à cette dernière, sans qu'elle soit préalablement informée et d'accord.

Les professionnels de la coordination, afin de respecter le droit à l'information de la personne concernée (droit énoncé à l'article 13 du RGPD), informent la personne concernée des traitements réalisés sur ses données personnelles dès leur premier contact avec elle, et ceci dans un **délai maximum d'un mois à compter de la date de création du dossier de demande**, afin qu'elle puisse éventuellement exercer ses droits.

- Si un dossier de demande a été créé en identité sommaire et que la personne, une fois informée, s'oppose au traitement de ses données à caractère personnel, le DAC-PTA peut engager une période de médiation d'une durée de 6 mois maximum. Si au bout des 6 mois, la personne persiste dans son refus, le DAC-PTA doit :
 - **Cocher** dans le champ « Personne informée sur le partage » du recueil de la demande : **Informée et s'oppose**
 - **Anonymiser le dossier de demande**
 - **Clôturer et archiver le dossier de demande**

Cas d'usage



La personne s'oppose à l'accompagnement par le DAC-PTA

Le médecin traitant valide le recours au DAC-PTA.

La personne concernée **est informée** de ce recours et peut **s'opposer** à son accompagnement par le DAC-PTA. Dans ce cas, l'appui à la coordination de son parcours est remis en cause.

La personne formalise sa demande d'opposition (de préférence par écrit), qu'elle transmet à son **médecin traitant**.

Celui-ci identifie les raisons motivant ce refus et vérifie la pertinence de la mise en place d'un accompagnement par le DAC-PTA :

- **La pertinence de l'accompagnement par le DAC-PTA est validée par le médecin traitant**

Le médecin traitant confirme le recours au DAC-PTA, **une période de médiation s'engage**.

Si ce n'est pas déjà fait, le DAC-PTA crée un dossier de demande avec une identité sommaire pour la personne. Pour rappel, le recueil de la demande est accessible uniquement aux intervenants du DAC-PTA, il ne sera pas partagé tant que la personne n'a pas donné son accord au préalable.

La validation du médecin traitant est notifié dans le recueil de la demande.

Validation du médecin traitant

Oui Non En cours de recueil

Le médecin traitant, le DAC-PTA et les partenaires du territoire sollicités entament une période de médiation afin de convaincre la personne de l'intérêt de l'appui du DAC-PTA.

Cette période de médiation s'effectue sur **une durée maximum de 6 mois**.

- **La pertinence de l'accompagnement par le DAC-PTA n'est pas validée par le médecin traitant, ou la personne persiste dans son opposition (au-delà de 6 mois)**

Le médecin traitant peut estimer que les raisons d'opposition de la personne à son accompagnement par le DAC-PTA ou au partage de ses données avec le DAC-PTA sont légitimes. De même si la personne persiste dans son opposition au-delà du délai de médiation de 6 mois, le DAC-PTA n'aura d'autre choix que de se retirer de la coordination du parcours de la personne.

Si le dossier de demande est créé avec une identité sommaire, le DAC-PTA doit :

- **Cocher** dans le recueil de la demande, dans « Personne informée sur l'accompagnement PTA » : **Informée et s'oppose**.

Personne informée sur l'accompagnement PTA

Informée et ne s'oppose pas Informée et s'oppose Démarche en cours

- **Anonymiser** le dossier créé si la personne venait à s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel
- **Clôturer et archiver** le dossier de demande.

Celui-ci ne fera pas l'objet de la création d'un dossier de coordination Paaco-Globule.

Cas d'usage

**Le médecin traitant ne répond pas aux sollicitations du DAC-PTA**

Le DAC-PTA doit s'assurer que l'accompagnement de la personne par le DAC-PTA est validé par le médecin traitant.

En cas de contact infructueux avec le médecin traitant, le DAC-PTA **transmet** la demande au médecin traitant sous format **écrit** (courrier, mail) : sans réponse du médecin traitant dans les 2 prochains jours ouvrés, l'appui du DAC-PTA est considéré comme tacitement validé.

Ces actions sont à **renseigner** dans le recueil de la demande, en cochant les champs dédiés et en précisant les démarches engagées par le DAC-PTA dans la partie « Contexte ».

Cas d'usage

**La personne n'a pas de médecin traitant**

Si le DAC-PTA reçoit une demande d'appui à la coordination pour une personne n'ayant pas de médecin traitant, elle doit saisir la **CPTS** lorsqu'elle existe⁽¹⁾. La CPTS permettra ainsi au patient de désigner un médecin traitant.

S'il n'y a pas encore de CPTS en place sur le territoire, le DAC-PTA pourra se mettre à la recherche d'un « **médecin d'attente** » en contactant les ressources suivantes : PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé), EMOG (Equipe Mobile à Orientation Gériatrique), le conciliateur de la Caisse d'Assurance Maladie, SOS médecins, médecin coordinateur du DAC-PTA, médecins des urgences ou des services hospitaliers, médecins d'EHPAD, Ordre/URPS/Fédération des Maisons de Santé... Ce médecin d'attente sera en capacité de valider le recours au DAC-PTA. Le DAC-PTA devra alors se mettre à la **recherche d'un médecin traitant** sans délai et tracer ses recherches dans les notes du journal du dossier de coordination Paaco-Globule.

Si la personne aidée est militaire, le DAC-PTA pourra prendre attache avec le médecin des armées.

La validation du nouveau médecin sera tracée par le DAC-PTA dans le recueil de la demande, en précisant, dans les éléments de contexte, les circonstances ayant permis de le désigner.



Cas d'usage

**Le médecin traitant n'est pas localisé dans le même département que le DAC-PTA**

Le DAC-PTA peut recevoir une demande d'appui à la coordination pour une personne dont le médecin traitant n'appartient pas au même département.

Le DAC-PTA porte une équipe de soins (art. D. 1110-3-4 alinéa 7 CSP issu du décret n°2016-996 du 20 juillet 2016), et est limitée géographiquement au département.

La question de l'appartenance à la même équipe de soins de la DAC-PTA et du médecin traitant localisé dans un autre département peut donc se poser.

Cette problématique pose également, par voie de conséquence, la question de la nécessité de recueillir ou non un consentement formalisé du patient pour autoriser le partage de ses données entre le médecin traitant et le DAC-PTA.

Dans le silence de la loi, à défaut de jurisprudence et en concertation avec les coordonnateurs de DAC-PTA : dans la mesure où le médecin traitant est le pivot de la prise en charge et de la coordination du parcours du patient (le médecin traitant valide l'inclusion de son patient dans le dispositif DAC-PTA comme indiqué par l'article. D. 6327-4 I CSP), il est possible de considérer que le médecin traitant est au cœur de l'équipe de soins du patient. En conséquence, le médecin traitant peut partager les informations du patient avec le DAC-PTA sans nécessité de recueillir un consentement formalisé du patient, peu importe sa localisation.

L'information et l'assurance de la non opposition du patient restent toutefois un préalable à ce partage.

(1) En accord avec le « Cadre national d'orientation relatif à l'unification des dispositifs d'appui à la coordination des parcours complexes »

B. Alimentation et partage du dossier de coordination

i. Alimentation du dossier de coordination

Les DAC-PTA ne présentant pas de spécificité dans ce domaine, elles peuvent se reporter aux recommandations de bonnes pratiques applicables à tous.

ii. Partage du dossier de coordination

De façon standard, les professionnels d'une plateforme d'échange Paaco-Globule ont accès aux personnes partagées avec celle-ci. Les informations accessibles dépendent cependant de leur profil de confidentialité Paaco-Globule et des restrictions de partage entre plateformes appliquées sur les informations.

Les dossiers qui viennent d'être partagés apparaissent dans l'unité « *Partages en attente* » de la plateforme d'échange Paaco-Globule.

La récupération du dossier par le professionnel du DAC-PTA et son affectation à une unité adéquate marque le début de l'accompagnement par le DAC-PTA.

Exemple : *Un médecin libéral partage le dossier d'une personne avec un DAC-PTA :*

- *le dossier de la personne arrive dans l'unité « Partages en attente » de la plateforme du DAC-PTA ;*
- *le coordinateur DAC-PTA accepte le partage en déplaçant le dossier de la personne vers l'unité appropriée de la plateforme DAC-PTA ;*
- *de façon standard l'ensemble des acteurs du DAC-PTA ont accès au dossier de la personne. Des paramètres spécifiques au sein de la plateforme d'échange peuvent limiter la vision des professionnels à leurs seules unités.*

Cas d'usage



Je suis un intervenant du DAC-PTA et je souhaite partager le dossier avec un intervenant d'une composante du DAC-PTA

Les informations de la personne sont réputées confiées à l'ensemble des membres de l'équipe de soins. Le DAC-PTA portant une même équipe de soins, le partage du dossier avec un intervenant d'une autre composante du DAC-PTA peut donc être réalisé sans obligation particulière, dans le respect des autres conditions légales et réglementaires (accès aux informations strictement nécessaires et respectant le cadre de mission du professionnel, etc...)

Le partage du dossier est tracé automatiquement dans une note du journal.



Cas d'usage



Je suis un intervenant du DAC-PTA et je souhaite partager le dossier avec un effecteur de terrain

Lorsque le partage du dossier de la personne est réalisé avec un effecteur de terrain, la question de son appartenance à l'équipe de soins est posée, car cela peut entraîner certaines obligations.

Le professionnel qui souhaite partager l'information est sensibilisé à cette question. Il s'aidera de la définition de l'équipe de soins pour y répondre :

- Si l'effecteur de terrain fait partie de la même équipe de soins, aucune action préalable n'est nécessaire avant le partage ;
- Si l'effecteur de terrain ne fait pas partie de la même équipe de soins, le consentement exprès de la personne doit être recueilli préalablement au partage de son dossier. Le recueil de ce consentement peut se faire à l'aide du formulaire présent en annexe, ou directement depuis le formulaire accessible depuis Paaco-Globule. Le consentement recueilli est limité à la durée de prise en charge de la personne et peut être retiré à tout moment et par tout moyen (y compris de façon dématérialisée) par la personne.



C. Clôture et archivage du dossier de coordination

Une fin de prise en charge implique une sortie de la file active.

Pour archiver le dossier, un mouvement de sortie de la personne est réalisé en indiquant une date et un motif, parmi ceux définis ci-dessous :

- Décès de l'utilisateur
- Objectifs atteints
- Déménagement hors secteur
- Entrée en structure d'hébergement
- Choix éclairé de la personne / de son représentant légal
- Réorientation

Cas d'usage



La personne s'oppose à son accompagnement par le DAC-PTA, ou au partage de ses données avec le DAC-PTA en cours de suivi

À tout moment la personne peut s'opposer à son accompagnement ou au partage de ses informations avec le DAC-PTA, remettant ainsi en cause l'appui à la coordination de son parcours validé par son médecin traitant.

Cette demande est formalisée par écrit par la personne. Elle est **tracée** dans une note du journal en importance élevée par le professionnel destinataire.



La demande est ensuite transférée au médecin traitant, ou à défaut au DAC-PTA, qui coordonnera une **démarche de médiation**, dont les objectifs sont d'informer la personne des conséquences potentielles sur son accompagnement, d'identifier les **raisons** motivant ce refus et de **valider la pertinence** à poursuivre l'accompagnement du DAC-PTA.

- Si la pertinence de l'accompagnement est confirmée par le médecin traitant, le DAC-PTA peut solliciter les partenaires du territoire afin de convaincre la personne de l'intérêt à maintenir l'appui du DAC-PTA. Cette période de médiation peut varier de **3 à 6 mois maximum**, en fonction de la complexité de la situation (cf. pyramide de Kayser) ;
- Si la pertinence n'est pas confirmée, ou si la personne persiste dans son refus au-delà de la période de médiation, le DAC-PTA informe, dans une note en importance élevée, les autres intervenants du parcours :
 - du refus de la personne au recours au DAC-PTA / ou du partage de ses informations avec le DAC-PTA ;
 - du retrait du DAC-PTA dans l'accompagnement de la personne.

Elle **clôt** et **archive** ensuite le dossier de la personne au motif « Refus de la personne / Choix éclairé de l'utilisateur ».

Le dossier sera archivé de manière sécurisée pendant une durée de **20 ans**.



IV. Vie de la charte

1. Validation de la charte

Cette charte a été élaborée grâce aux connaissances, aux pratiques, aux réflexions, aux textes juridiques et réglementaires disponibles au moment de sa rédaction.

Elle fait appel pour une bonne part aux valeurs morales et humanistes et au sens de la responsabilité des professionnels de santé dans leurs pratiques et dans l'accompagnement à la prise en charge des personnes. En ce sens, elle porte une dimension **éthique et déontologique**.

Elle a associé largement les professionnels de la coordination et les professionnels de la prise en charge.

Seul un **consensus** large en fait sa valeur.

Sa version initiale a fait l'objet d'une présentation au comité de pilotage des Services Numériques d'Appui à la Coordination qui encadre le déploiement des DAC-PTA et regroupe la totalité des représentants des acteurs du parcours.

2. Evolutions et mise à jour de la charte

La charte de recommandation de bonnes pratiques **s'inscrit dans le temps** et sa **mise à jour régulière est nécessaire** pour prendre en compte les évolutions qu'elles soient juridiques, organisationnelles ou techniques.

Dans cette perspective, une gouvernance régionale a été mise en place avec la création de deux instances :

- **Le comité de déontologie** : instance stratégique qui permet d'évaluer, de proposer et d'acter les évolutions et valider la charte de recommandations de bonnes pratiques
- **Le comité de suivi de la charte** : instance opérationnelle qui permet de traiter, d'analyser les demandes d'évolutions, d'éclairer des cas d'usages métiers et de soumettre les évolutions au comité de déontologie

COMITE DE DEONTOLOGIE

- Représentant de l'Espace de Réflexion Ethique
- Représentant Social
- Représentants des Ordres
- Médecin DIM tout établissement dont psychiatrie
- Représentant des usagers
- Représentant du comité de suivi de la charte
- Doctorante en droit
- ARS/ESEA

A minima annuel

Représentant de l'Espace de Réflexion éthique de Nouvelle-Aquitaine (ERENA)
Représentant Social
Représentants des Ordres de la Nouvelle-Aquitaine : Ordre des médecins, Ordre des infirmiers, Ordre des masseurs-kinésithérapeutes, Ordre des pharmaciens, Ordre des chirurgiens-dentistes
Représentant médecins DIM tout établissements dont psychiatrie
Représentant des usagers
Représentant du comité de suivi de la charte : CRIAAPS
Doctorante en droit
ARS/ESEA

COMITE DE SUIVI

- Représentant Social
- Représentants des URPS
- Médecin DIM tout établissement dont psychiatrie
- Représentants des DAC-PTA
- Doctorante en droit
- ARS/ESEA

A minima annuel

Représentant Social
Représentants des URPS de la Nouvelle-Aquitaine : URPS des médecins, URPS des infirmiers, URPS des masseurs-kinésithérapeutes, URPS des pharmaciens, URPS des chirurgiens-dentistes
Représentant médecins DIM tout établissements dont psychiatrie
Représentants des DAC-PTA
Doctorante en droit
ARS/ESEA

IV. Vie de la charte

La **composition** du comité de déontologie est une émanation du comité de pilotage des Services Numériques d'Appui à la Coordination. Il comporte des représentants de l'ensemble des parties prenantes (acteurs des DAC-PTA, éditeurs, ARS, ESEA) et se réunira en tant que de besoin et *a minima* annuellement.

Il a pour **missions** :

- d'apprécier régulièrement les pratiques, en particulier celles issues de la charte ;
- de recenser les pratiques et les usages nouveaux mis en place par les acteurs de territoire afin de les inclure si nécessaire dans la charte ;
- de faire connaître aux représentants des professionnels et/ou des structures concernées les manquements qu'ils seraient amenés à constater ;
- de faire circuler toute information utile favorisant l'application des bonnes pratiques ;
- d'identifier les obstacles empêchant ou entravant le partage des bonnes pratiques entre professionnels ;
- de proposer des actions de valorisation et de communication des bonnes pratiques et de la charte ;
- de rédiger et faire valider les évolutions de la charte.

L'évolution des missions et/ou l'extinction du comité de suivi sont décidées d'un commun accord entre ses membres et l'ARS Nouvelle-Aquitaine.

Les membres du comité de suivi de la charte s'engagent à donner à cette démarche la publicité adéquate, y compris à l'égard du grand public, et à y rechercher l'**adhésion** du plus grand nombre de parties prenantes.

ANNEXES

| | |
|--|-----------|
| 1. <u>Démarche de construction de la charte</u> | 55 |
| A. <u>Méthodologie employée</u> | 55 |
| B. <u>Présentation des acteurs et de leurs rôles</u> | 55 |
| 2. <u>Exemples de notices d'information</u> | 56 |
| A. <u>Notice d'information sur la création d'un dossier de coordination Paaco-Globule</u> | 56 |
| B. <u>Notice d'information concernant le recours au DAC-PTA</u> | 58 |
| C. <u>Fiche de recueil de consentement dans le cas d'un partage d'informations avec un professionnel hors de l'équipe de soins</u> | 59 |
| 3. <u>Matrice standard des documents partagés pour le DAC-PTA</u> | 61 |
| 4. <u>Glossaire</u> | 62 |
| 5. <u>Contributeurs</u> | 64 |

1. Démarche de construction de la charte

A. Méthodologie employée

L'élaboration de la charte de bonnes pratiques de l'usage Paaco-Globule a mobilisé un ensemble de professionnels de la prise en charge et de l'accompagnement sanitaire et social, des acteurs institutionnels, et des acteurs du déploiement et de la construction de l'outil Paaco-Globule à travers plusieurs groupes de travail.

Cette démarche a été appuyée par une doctorante en droit, membre de l'Association « Agir pour la télémédecine », qui a participé activement aux travaux d'élaboration et de relecture du document.

Dans un objectif d'amélioration continue de la charte et afin de la rendre toujours plus pertinente pour les professionnels de santé utilisateurs de l'outil Paaco-Globule.

Cette charte constitue un outil dynamique et vivant pour l'amélioration des pratiques et des usages de l'outil Paaco-Globule. Elle sera l'objet d'étude du comité des pratiques qui sera chargé de la mettre à jour en fonction des évolutions juridiques et réglementaires, mais également en fonction des évolutions de pratiques.

B. Présentation des acteurs et de leurs rôles

L'élaboration de cette charte a impliqué un ensemble d'acteurs :

- **Professionnels des DAC-PTA ;**
- **URPS médecins / pharmaciens / infirmiers/ Masseurs-Kinésithérapeutes/ Chirurgiens-dentistes ;**
- **Groupement d'Intérêt Public de la E-santé en Action (GIP ESEA) :** en charge de la promotion et du déploiement de l'outil Paaco-Globule, il participe activement à l'animation territoriale de chaque territoire en formant les professionnels et les structures à l'utilisation de l'outil Paaco-Globule.
- **Éditeur Ki-Lab :** en charge du développement l'outil Paaco-Globule ;
- **Hébergeur Orange :** en charge de l'hébergement sécurisé des données de santé issues des plateformes Paaco-Globule (Orange est certifié hébergeur données de santé) ;
- **Doctorante en droit public au sein de l'Institut Léon Duguit (EA 7439) ;**
- **ARS Nouvelle-Aquitaine :** a choisi l'outil numérique Paaco-Globule et le met à disposition gracieusement de tous les professionnels de la région dans le cadre de leurs actions de coordination. Cet outil équipe les plateformes territoriales d'appui de la Nouvelle-Aquitaine.
- **Ordres des médecins / pharmaciens / infirmiers / chirurgiens-dentistes**
- **France Assos Santé de Nouvelle-Aquitaine**

2. Exemples de notices d'information

A. Notice d'information sur le dossier de coordination Paaco-Globule

Votre professionnel est amené à recueillir dans un dossier, [votre dossier de coordination Paaco-Globule], des informations à caractère personnel vous concernant.

▪ Pourquoi un dossier de coordination Paaco-Globule ?

Dans le but d'accélérer et d'améliorer les échanges entre les professionnels de votre prise en charge, l'Etat met en place un outil numérique d'aide à la coordination. Cette mission de service publique est déléguée à l'Agence Régionale de Santé (ARS) qui a missionné le GIP ESEA pour la mise en œuvre et le déploiement sur la région Nouvelle-Aquitaine.

▪ Qu'est ce qu'un dossier de coordination Paaco-Globule ?

Le dossier de coordination Paaco-Globule a pour but de permettre aux professionnels impliqués dans votre prise en charge d'échanger et de partager des informations afin d'organiser au mieux votre parcours médical et social.

Ce dossier contient des données à caractère personnel relevant de votre santé, de votre situation sociale et administrative, de type compte-rendu d'hospitalisation, CR de consultation ou d'exams médicaux / paramédicaux, demandes d'aides sociales, etc...

▪ Comment est alimenté ce dossier ?

Il est alimenté par les intervenants de votre prise en charge dans le cadre de leurs missions, qui déterminent la pertinence et la nécessité de ces données afin d'assurer au mieux votre parcours.

Aucune information collectée n'est obligatoire. Votre choix de ne pas fournir certaines informations nécessaires pourrait toutefois impacter la qualité de votre prise en charge.

▪ Qui peut accéder à ce dossier ?

Toutes les personnes impliquées dans votre prise en charge ou dans la coordination de celle-ci, dans la limite de leurs rôles à savoir :

- Les professionnels de santé : votre médecin traitant, votre infirmier, votre pharmacien...
- Les professionnels sociaux : votre assistante sociale, votre conseillère en économie sociale et familiale, etc...
- Les professionnels « coordinateurs » de votre prise en charge : équipe des Plateformes Territoriales d'Appui (DAC-PTA), etc..
- Autres : psychologues, aides à domicile, etc...

▪ Comment sont utilisées les données de ce dossier ?

Les informations contenues dans ce dossier sont uniquement utilisées :

- à des fins de coordination de votre prise en charge ;
- à des fins statistiques anonymisées permettant de suivre les usages et d'améliorer le service rendu.

L'utilisation des données anonymisées est limitée à ces seules finalités et aucune information n'est vendue ou diffusée à des tiers dans un but commercial.

▪ Quelles réglementations encadrent l'utilisation de ce dossier ?

Ce dossier comporte des données à caractère personnel vous concernant. A ce titre il est soumis au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) qui en constitue le texte de référence. La base légale de traitement est l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique.

Ce dossier peut également comporter des données de santé et peut être partagé aux intervenants de votre prise en charge en fonction de leur profession et de leurs missions. A ce titre, il est également encadré par le code de Santé Publique, notamment dans le cadre du partage d'informations au sein d'une équipe de soins (cf. Décret n°2016-994 du 20 juillet 2016).

▪ **Qui est responsable des données du dossier de coordination ?**

Le GIP ESEA (E-santé en Action) et l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine sont co-responsables du traitement lié à la gestion du dossier de coordination.

ARS Nouvelle-Aquitaine

103 bis Rue Belleville,
33063 Bordeaux

GIP ESEA

180 Rue Guillaume Leblanc,
33000 Bordeaux

▪ **Où sont hébergées les données de ce dossier ?**

Votre dossier de coordination Paaco-Globule est hébergé en France sur les serveurs d'Orange qui dispose d'une certification « Hébergeur de Données de Santé » délivrée en application des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, et qui garantit la confidentialité et la sécurité de vos données de santé.

▪ **Quelle est la durée de conservation de votre dossier de coordination Paaco-Globule?**

Il est conservé le temps nécessaire à la coordination. Il est ensuite archivé et conservé 20 ans à compter de la date de votre dernière consultation, par référence aux dispositions de l'article R. 1112-7 du Code de la santé publique applicables aux établissements de santé publics.

▪ **Quels sont vos droits et comment les exercer ?**

La base légale des traitements de données réalisés dans Paaco-Globule sur vos données à caractère personnel est liée à « l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement » .

Avant toute création d'un dossier Paaco-Globule, le professionnel vous informe des traitements de données réalisés sur vos données à caractère personnel afin que vous puissiez exercer vos droits.

Vous pouvez à tout moment vous opposer aux traitements de données réalisés sur vos données à caractère personnel.

Comme le prévoit le RGPD, vous disposez également d'un droit d'accès, de rectification, et d'un droit d'opposition et de masquage de certaines informations pour des motifs légitimes.

Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande par écrit au DPO d'ESEA dont les coordonnées sont les suivantes :

DPO ESEA, 180 rue Guillaume Leblanc, 33000 Bordeaux
dpo-paaco@esea-na.fr

En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) d'une réclamation.

B. Notice d'information concernant le recours au DAC-PTA

▪ Qu'est ce qu'une plateforme territoriale d'appui ?

Une plateforme territoriale d'appui (PTA) est un dispositif d'appui à la coordination (DAC). On le nomme aujourd'hui DAC-PTA. C'est une organisation départementale qui peut, à la demande de votre médecin traitant, être amené à assurer la coordination des parcours de santé (art L. 6327-2 CSP) afin de vous apporter une prise en charge la plus adaptée à votre situation et afin de faciliter la communication et le partage d'informations entre professionnels.

Ce dispositif est équipé de l'outil numérique de coordination Paaco-Globule et mène des missions d'information, d'orientation et d'appui à destination des professionnels et du grand public.

▪ Qu'est ce qu'un dossier de coordination Paaco-Globule ?

Le dossier de coordination Paaco-Globule a pour but de permettre aux professionnels impliqués dans votre prise en charge d'échanger et de partager des informations afin d'organiser au mieux votre parcours médical et social.

Ce dossier de coordination contient des données à caractère personnel relevant de votre santé, de votre situation sociale et administrative, de type compte-rendu d'hospitalisation, compte-rendu de consultation ou d'examens médicaux / paramédicaux, demandes d'aides sociales, etc...

▪ Qui peut accéder à ce dossier ?

Toutes les personnes impliquées dans votre prise en charge ou dans la coordination de celle-ci, dans la limite de leurs rôles à savoir :

- Les professionnels de santé : votre médecin traitant, votre infirmier, votre pharmacien...
- Les professionnels sociaux : votre assistante sociale, votre conseillère en économie sociale et familiale, etc...
- Les professionnels « coordinateurs » de votre prise en charge : équipe des DAC-PTA, etc...
- Autres : psychologues, aides à domicile, etc...

▪ Quels sont vos droits concernant le dossier Paaco-Globule et comment les exercer ?

La base légale des traitements de données réalisés dans Paaco-Globule sur vos données à caractère personnel est liée à « l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement » .

Avant toute création d'un dossier Paaco-Globule, le professionnel vous informe des traitements de données réalisés sur vos données à caractère personnel afin que vous puissiez exercer vos droits.

Vous pouvez à tout moment vous opposer aux traitements réalisés sur vos données à caractère personnel.

Comme le prévoit le RGPD, vous disposez également d'un droit d'accès, de rectification, et d'un droit d'opposition et de masquage de certaines informations pour des motifs légitimes.

Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande par écrit au DPO d'ESEA dont les coordonnées sont les suivantes :

DPO ESEA, 180 rue Guillaume Leblanc, 33000 Bordeaux
dpo-paaco@esea-na.fr

En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) d'une réclamation.

▪ Opposition au recours au DAC-PTA

Le recours au DAC-PTA a été déclenché par votre médecin traitant.

Vous pouvez à tout moment vous opposer au recours au DAC-PTA, cette décision pouvant toutefois impacter la qualité de votre prise en charge. Pour ce faire, adressez une demande écrite à votre médecin traitant, ou directement au correspondant de votre DAC-PTA, dont les coordonnées sont les suivantes:

Coordonnées à renseigner

C. Fiche de recueil de consentement dans le cas d'un partage d'informations avec un professionnel hors de l'équipe de soins

Vous êtes sollicité(e) pour donner votre consentement au partage de votre dossier Paaco-Globule avec un professionnel ne faisant pas partie de votre équipe de soins, au sens de l'article L.1110-12 du Code de santé publique. Dans cette situation, le recueil de votre consentement est un prérequis obligatoire au titre de l'article D. 1110-3-1 du code de la santé publique.

▪ Qu'est ce qu'un dossier de coordination Paaco-Globule ?

Le dossier de coordination Paaco-Globule a pour but de permettre aux professionnels impliqués dans votre prise en charge d'échanger et de partager des informations afin d'organiser au mieux votre parcours médical et social.

Ce dossier de coordination contient des données à caractère personnel relevant de votre santé, de votre situation sociale et administrative, de type compte-rendu d'hospitalisation, compte-rendu de consultation ou d'examens médicaux / paramédicaux, demandes d'aides sociales, etc...

▪ Qui peut accéder à ce dossier de coordination ?

Toutes les personnes impliquées dans votre prise en charge ou dans la coordination de celle-ci, dans la limite de leurs rôles à savoir :

- Les professionnels de santé : votre médecin traitant, votre infirmier, votre pharmacien...
- Les professionnels sociaux : votre assistante sociale, votre conseillère en économie sociale et familiale, etc...
- Les professionnels « coordinateurs » de votre prise en charge : équipe des DAC-PTA, etc..
- Autres : psychologues, aides à domicile, etc...

▪ Comment sont utilisées les données de ce dossier de coordination ?

Les informations contenues dans ce dossier sont uniquement utilisées :

- à des fins de coordination de votre prise en charge ;
- à des fins statistiques anonymisées permettant de suivre les usages et d'améliorer le service rendu.

L'utilisation des données de coordination est limitée à ces seules finalités et aucune information n'est vendue ou diffusée à des tiers dans un but commercial.

▪ Pourquoi donner votre consentement ?

Vous êtes sollicité(e) aujourd'hui car une demande a été formulée pour partager votre dossier de coordination Paaco-Globule avec un professionnel qui ne fait pas partie de votre équipe de soins au sens de la définition de l'article L1110-12 du Code de santé publique.

En signant cette fiche, vous donnez votre consentement au partage des informations de votre dossier avec cette personne pour la durée de votre prise en charge.

▪ Durée de votre consentement

Votre consentement au partage de vos informations peut être retiré à tout moment et par tout moyen, y compris sous forme dématérialisée, comme le précise l'article D 1110-3-3 du Code de santé publique.

Votre consentement est limité à la durée de prise en charge du professionnel en question, celle-ci pouvant nécessiter plusieurs interventions successives de sa part.

Dans le cadre de la coordination de parcours de :

M/Mme

le partage de son dossier de coordination Paaco-Globule est demandé pour :

M/Mme (Nom, prénom, fonction)

Cet intervenant ne faisant pas partie de l'équipe de soins, au sens de l'article [L1110-12 du Code de santé publique](#), le consentement exprès du bénéficiaire est demandé avant le partage de ses informations, comme le précise l'article [D1110-3-1 du Code de la santé publique](#).

Vous êtes le bénéficiaire direct de la prise en charge

En tant que bénéficiaire de cette prise en charge, je donne mon consentement pour que les informations de mon dossier de coordination Paaco-Globule soient partagées avec l'intervenant mentionné ci-dessus, dans la double limite de la pertinence de ces informations pour ma prise en charge et du périmètre de mission des professionnels.

Mon consentement peut être retiré à tout moment et par tout moyen, y compris sous forme dématérialisée, comme le précise l'article [D 1110-3-3 du Code de santé publique](#).

Mon consentement est limité à la durée de prise en charge de cet intervenant, celle-ci pouvant nécessiter plusieurs interventions successives de sa part.

Fait à le

Nom & Prénom:

Signature:

Ou

Vous êtes le représentant légal du bénéficiaire de la prise en charge

Je soussigné(e), M/Mme

Le représentant légal du bénéficiaire de la prise en charge M/Mme

à savoir son tuteur, autorité parentale, l'habilitation familiale,

donne mon consentement pour que les informations de son dossier de coordination Paaco-Globule soient partagées avec l'intervenant mentionné ci-dessus.

Mon consentement peut être retiré à tout moment et par tout moyen, y compris sous forme dématérialisée, comme le précise l'article [D 1110-3-3 du Code de santé publique](#).

Mon consentement est limité à la durée de prise en charge de cet intervenant, celle-ci pouvant nécessiter plusieurs interventions successives de sa part.

Fait à le

Nom & Prénom:

Signature:

3. Matrice standard des documents partagés pour le DAC-PTA

| Profession de l'utilisateur | | Profils de confidentialité | | Documents (Liste non exhaustive) |
|---|--|---|--------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Administratif (directeur de structure, ...) Agent d'accueil Aide à domicile Animateur Coordinateur de MSP, CPTS Éducateur médico-sportif Médiateur de Santé Pair salaré | <ul style="list-style-type: none"> Enseignant APA (Activité Physique Adaptée) non évaluateur Porteur de repas Secrétaire médicale Technicien de laboratoire Secrétaire programme ETP Coordinateur MSP/CPTS |  | « Agents » | <ul style="list-style-type: none"> PPS Synthèse d'évaluation CR de consultation clinique / consultation pluri-professionnelle |
| <ul style="list-style-type: none"> Accompagnant éducatif et social et aide médico-psychologique Accueillant familial (personnes âgées, personnes handicapées, mineurs) Assistant de service social (AS) Assistant familial (ASE) Cadre de direction (service d'aide à domicile, établissements et services sociaux) Conseillère en économie sociale et familiale (CESF) Sapeur-pompier | <ul style="list-style-type: none"> Éducateur familial, éducateur spécialisé, éducateur jeunes enfants Équipe APA du conseil départemental Équipe de la MDPH Mandataire judiciaire à la protection des majeurs et délégué aux prestations Responsable de secteur Sapeur-pompier Technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF) |  | « Intervenants sociaux » | <ul style="list-style-type: none"> PPS Synthèse d'évaluation CR de consultation clinique / consultation pluri-professionnelle |
| <ul style="list-style-type: none"> Aide-soignant Assistant dentaire Chirurgien-dentiste Coordinateur de programme Coordinateur PEPS Diététicien Enseignant APA (Activité Physique Adaptée) évaluateur Ergothérapeute IDE ETP Infirmier Coordinateur de programme ETP | <ul style="list-style-type: none"> Masseur-kinésithérapeute Orthophoniste Orthoptiste Ostéopathe Pédicure-podologue Pharmacien Préparateur en pharmacie Psychomotricien Psychologue Psychothérapeute Sage-femme |  | « Soignants » | <ul style="list-style-type: none"> PPS Synthèse d'évaluation CR de consultation clinique / consultation pluri-professionnelle Bilans et CR paramédicaux Bilans médicamenteux Prescription médicale |
| <ul style="list-style-type: none"> Assistant parcours DAC-PTA Cadre opérationnel (DAC-PTA, établissements de soins, établissements ou services médico-social, pilote Maia) Coordinateur d'appui / coordinateur de parcours Gestionnaire de cas | |  | « Coordinateur » | <ul style="list-style-type: none"> PPS Synthèse d'évaluation CR de consultation clinique / consultation pluri-professionnelle Prescription médicale Demande d'acte de télémédecine Bilans médicamenteux CR de consultation médicale / d'exams médicaux Bilans et CR paramédicaux CR de télémédecine |
| <ul style="list-style-type: none"> Médecin | |  | « Médecins » | <ul style="list-style-type: none"> PPS Synthèse d'évaluation CR de consultation clinique / consultation pluri-professionnelle Prescription médicale Demande d'acte de télémédecine Bilans médicamenteux CR de consultation médicale / d'exams médicaux Bilans et CR paramédicaux CR de télémédecine |
| Légende: | | | | |
| XXXX = Document produit et partageable par le DAC-PTA / ou document partagé avec la DAC-PTA par un tiers | | | | |
| XXXX = Document partagé avec le DAC-PTA par un tiers | | | | |

4. Glossaire

- **Ayant droit** : L'ayant droit est celui qui est titulaire d'un droit. A ce titre, il bénéficie d'un droit en raison de sa situation juridique, financière ou fiscale ou de son lien familial avec le bénéficiaire direct de ce droit. *Par exemple, les héritiers sont les ayants droit du défunt.*
- **En terme de sécurité sociale, l'ayant droit bénéficie des prestations versées par la sécurité sociale non à titre personnel mais du fait de son lien avec l'assuré : conjoint, enfant ...**
- **Donnée à caractère personnel ou donnée personnelle** : Elle est définie comme « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable », c'est-à-dire une « personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ».
- **« Données de santé »** : Elles désignent les « données à caractère personnel relatives à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne ».
- **Dossier de coordination** : Il constitue le dossier de la personne dans Paaco-Globule, qui rassemble les informations pertinentes et nécessaires sur le plan sanitaire et social, et qui sont partagées entre professionnels afin de coordonner son parcours.
- **Dossier de demande** : Un dossier de demande est créé pour chaque formulaire de recueil de la demande saisi. Il est donc spécifique au DAC-PTA. Il n'est pas partagé en dehors du DAC-PTA, sauf sur action spécifique de celle-ci, dans le cadre d'une orientation. Le dossier de demande ne nécessite pas obligatoirement d'identité de la personne. Le dossier de demande se convertit en dossier de coordination dès lors que la personne est informé et consent à sa prise en charge.
- **DPO (Data Protection Officer = Délégué à la Protection des Données)** : Il est le chef d'orchestre de la conformité en matière de protection des données. Il informe, conseille, contrôle, accompagne les organismes qui le désignent dans leur conformité en lien avec le RGPD.
- **Effecteurs de terrain** : Ils constituent tous les intervenants participant à la coordination du parcours de la personne mais qui ne sont pas des intervenants du DAC-PTA, comme définis précédemment. Il s'agit notamment des professionnels du secteur sanitaire, médico-social ou social, exerçant en activité libérale.
- **Intervenants du DAC-PTA** : Ils constituent l'ensemble des intervenants appartenant aux structures définies dans la convention du DAC-PTA (structures opérateur et composantes).
- **Personne** : Désigne la personne qui fait l'objet d'un dossier de coordination ou d'un recueil de demande. Il peut s'agir d'un patient, d'un usager, ou d'une personne faisant une demande.
- **DAC-PTA** : Sont des dispositifs d'appui dans la coordination de parcours de santé complexes.
- **Recueil de la demande** : Le recueil de la demande est le formulaire accessible dans l'outil Paaco-Globule pour les DAC-PTA. Celui-ci est accessible à partir de l'unité de demande et est rattaché implicitement à un dossier de type demande.

- **Responsable de traitement de données** : Il s'agit de « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement ».
*Exemple : dans le cadre du traitement du « suivi du dossier patient » (sur support papier ou informatique), le médecin en exercice libéral traite des données à caractère personnel relatives à ces derniers. Ces données sont collectées et utilisées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Elles sont notamment utilisées à des fins de prévention, de diagnostic et de soin.
Le médecin définit les moyens associés à ces traitements, notamment le choix de l'outil utilisé et les mesures de protection associées.
A ce titre, le médecin étant la personne déterminant les finalités et les moyens du traitement, il est le responsable de traitement.*
- **RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)** : Il est le règlement qui encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne. Ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.
- **Traitement de données** : Ce terme désigne « toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés ou électroniques et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ». Il s'agit donc de toute action réalisée sur des données personnelles, et ce dès la collecte de données.

5. Contributeurs

| Intervenant | Structure |
|------------------------------|---------------------|
| Mélissa MATHE | DAC-PTA 16 |
| Véronique BUGUET | DAC-PTA 19 |
| Corinne LLOVEL | DAC-PTA 19 |
| Laetitia GODEFROY | DAC-PTA 19 |
| Séverine CAUPAIN | DAC-PTA 24 |
| Nathalie DANJOU | DAC-PTA 24 |
| Hugues DELAMARE | DAC-PTA 24 |
| Anne DELSART | DAC-PTA 24 |
| Isabelle DESAGES | DAC-PTA 24 |
| Karine LE BIHAN | DAC-PTA 33 |
| Sarah BIRCH | DAC-PTA 33 |
| Catherine SANDERS | DAC-PTA 47 |
| Ghislaine NAVAILLES-ARGENTAA | DAC-PTA 64 |
| Jean-Luc PEFFERKORN | DAC-PTA 86 |
| Violaine VEYRIRAS | DAC-PTA 87 |
| Antoine COMITI | Ki-Lab |
| Caroline RECEVEUR | ESEA |
| Christophe MAURY | ESEA |
| Marie-Noëlle BILLEBOT | ARS-DOSA |
| Odile DE RODAT | ARS-DOSA |
| Pauline NICOLAS | Doctorante en droit |
| Alice PINGAULT | Capgemini |
| Benjamin DELECLUSE | Capgemini |