

Expérience client

Garantir la disponibilité et l'intégrité d'une donnée susceptible de sauver une vie



eSanté AGENCE
LUXEMBOURG Agence nationale
des informations partagées
dans le domaine de la santé

Secteur :
Santé

Contexte :
L'Agence eSanté s'est vue confier par le législateur la mission d'assurer une meilleure utilisation des informations dans les secteurs médico-social et de la santé, afin de permettre une meilleure prise en charge coordonnée du patient. Pour mener à bien cette tâche, elle est appelée à mettre en place et gérer une plateforme de partage et d'échange de données, et à définir une stratégie nationale d'interopérabilité des systèmes d'informations de santé qui permettra aux différents systèmes de santé d'interagir sans heurts.

La plateforme eSanté propose, outre le Dossier de Soins Partagé (DSP), un ensemble de services pour les professionnels de santé et pour le patient : annuaire, messagerie sécurisée, base documentaire...

Défi :
Pour gagner la confiance des patients et des professionnels de la santé que sert l'Agence, celle-ci doit assurer un niveau de sécurité extrêmement élevé. L'architecture de ses solutions informatiques garantit une protection optimale des données. Avec POST, l'Agence eSanté a aussi entrepris un projet de renforcement de la sécurité à l'échelle du réseau Healthnet, afin de garantir que l'information transmise soit sécurisée tout au long de la chaîne.

Solution :
L'équipe de l'Agence eSanté, en bonne collaboration avec divers prestataires parmi lesquels POST, veille à adapter en permanence la sécurité de sa plateforme de services et de son réseau dédié Healthnet, en tenant compte de l'évolution des menaces potentielles et en procédant à un monitoring précis de l'activité des systèmes.

Au cœur du projet eSanté, la sécurisation de la donnée médicale est primordiale. Hervé Barge, directeur général de l'Agence eSanté, évoque les ambitions derrière la Plateforme eSanté, ainsi que les exigences établies pour assurer la meilleure protection et l'intégrité des données.

Améliorer la prise en charge et le suivi des patients

À travers l'Agence e-Santé, le gouvernement œuvre depuis la fin de l'année 2010 à la mise en œuvre d'une plateforme d'e-services à destination des professionnels de la santé. «L'enjeu, explique Hervé Barge, directeur exécutif de l'Agence eSanté, est de permettre un meilleur partage de l'information entre professionnels de la santé autour d'un même patient, et ce afin de pouvoir assurer une prise en charge optimale et de se prémunir d'erreurs dramatiques qui peuvent être évitées si chaque acteur de la santé dispose de la bonne information au moment le plus opportun». Après une analyse des besoins des acteurs de la santé au Luxembourg, l'Agence s'est lancée dans un ambitieux projet de création d'une plateforme digitale. En son centre, on trouve un dossier de soins partagé, appartenant au patient et rassemblant les informations de santé essentielles le concernant. «Le patient reste maître de son information, autorise ou non l'accès à son dossier par les professionnels de la santé», commente Hervé Barge. La plateforme connecte donc le patient aux équipes chargées de le prendre en charge, mais aussi les professionnels de la santé entre eux, pour assurer un meilleur suivi. «On parle ici de données critiques, particulièrement sensibles. Chaque année en France, environ 10.000 patients meurent parce que, lors de la prise en charge, le praticien ne disposait pas de la bonne information ou qu'elle n'avait pas été communiquée. En Allemagne, ce chiffre s'élève à 18.000 décès évitables. L'enjeu, pour nous, est de garantir à la fois la disponibilité, la confidentialité et la sécurité des données de santé, pour assurer la confiance tant du corps médical que des patients qui nous confient leurs données.»

«L'enjeu (...) est de permettre un meilleur partage de l'information entre professionnels de la santé autour d'un même patient.»

HERVÉ BARGE,
Directeur général de l'Agence eSanté



Sécuriser la donnée critique, s'assurer de sa disponibilité

Pour y parvenir, l'Agence eSanté appuie d'une part le fonctionnement de sa plateforme sur une architecture répartie, avec différents annuaires de données séparés, rendant complexes l'identification et l'exploitation des données qui pourraient être trouvées. Et d'autre part, sur la gestion de la sécurité de son système d'information que l'Agence eSanté a fait certifier, il y a deux ans, suivant la norme ISO 27001. «Un autre enjeu a été de sécuriser le réseau Healthnet, le réseau qui connecte les professionnels du secteur, médecins et hôpitaux et établissements de santé, précise Hervé Barge. La maîtrise d'œuvre de ce réseau a été confiée à POST qui, en tant qu'opérateur national, a une approche du risque similaire à la nôtre. Au regard du niveau de sensibilité, le réseau doit être disponible en permanence, et les données protégées».

**Le réseau Healthnet,
un réseau ultra-sécurisé avec POST**

«Les experts de POST, aguerris sur les questions de sécurité, savent que le bon déploiement de nos services dépend de la confiance que l'on peut créer et entretenir. Il faut donc mettre en œuvre une sécurité optimale, en bonne entente, sans nier que le risque existe, explique Hervé Barge. Au-delà d'une mise à niveau nécessaire du réseau, eu égard aux nouveaux risques, la technologie mise en œuvre nous assure un plus haut degré de protection, avec des solutions de dé-

« Le bon déploiement
de nos services dépend
de la confiance que l'on
peut créer et entretenir. »

HERVÉ BARGE,
Directeur général de l'Agence eSanté

tection avancées, assure Hervé Barge. En collaboration avec le CSIRT HealthNet ainsi que le GovCERT, qui facilitent la communication entre acteurs de la santé sur des questions de sécurité et permettent une meilleure coordination des réponses à apporter, on peut mieux se protéger de la menace, mais aussi procéder à des investigations plus avancées en cas d'attaque. Avec des outils d'analyse comportementale à travers le réseau, les responsables de la sécurité, au sein de l'Agence eSanté ou au niveau des utilisateurs de nos services, peuvent plus facilement détecter les anomalies et les traiter sans délai.»

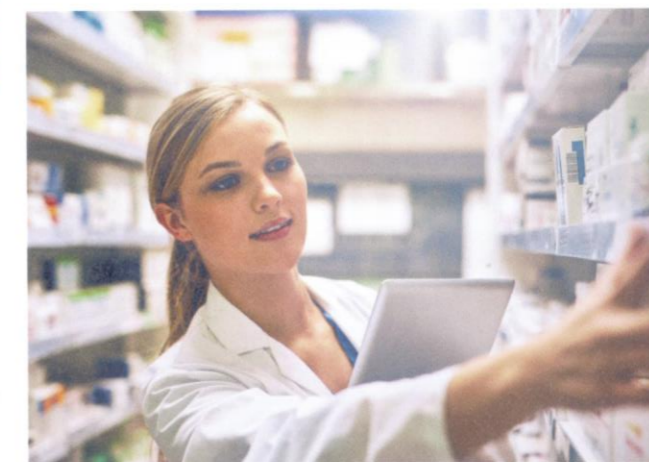
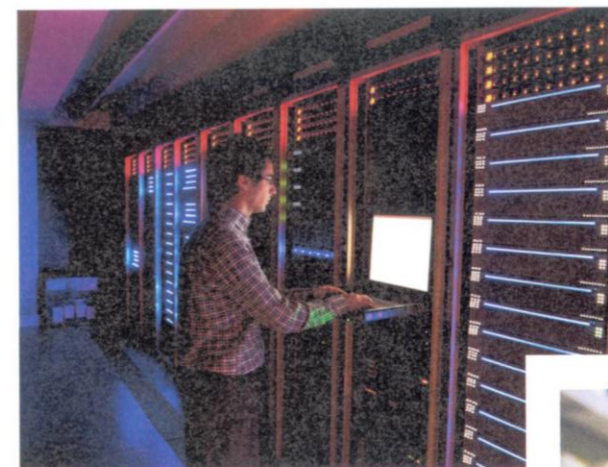
tection avancées, assure Hervé Barge. En collaboration avec le CSIRT HealthNet ainsi que le GovCERT, qui facilitent la communication entre acteurs de la santé sur des questions de sécurité et permettent



**Réévaluer en permanence
la sécurité des systèmes**

La vie des patients dépend de la disponibilité des données et de leur intégrité. Aussi, la sécurité est chaque jour remise en question. «Chaque année, pas moins de 185 contrôles de diverses natures sont effectués, pour s'assurer de la sécurité de la plateforme. Une vingtaine de tests de pénétration, dont quatre extrêmement poussés, sont réalisés chaque année. Nous essayons, nous-mêmes, de forcer notre système de sécurité par tous les moyens à notre disposition». Un tel dispositif de contrôle permet de garder

mobilisées les équipes en charge de la sécurité des services eSanté ainsi que les prestataires qui gravitent autour. «Les hackers sont inventifs et se jouent des règles établies. Avec nos partenaires, parmi lesquels se trouve POST, on doit pouvoir se remettre en question, pour améliorer les dispositifs en place.»



Bénéfices et conclusion

De nouveaux services voient le jour ou vont prochainement être lancés. «Parmi les projets qui nous occupent, il y a le lancement d'un service d'e-prescription à l'échelle nationale. Ce dispositif doit permettre de récupérer plus facilement les informations attachées à une ordonnance, de les restituer dans un format lisible, d'assurer une plus grande traçabilité et de réduire les tentatives de falsification, précise Hervé Barge. À moyen terme, on pourrait imaginer d'associer des procédures de remboursement plus rapides». Prochainement l'Agence eSanté proposera aussi des outils de collaboration entre praticiens, dans le cadre notamment de l'établissement du diagnostic et du traitement d'un cancer. «La plateforme permettra une réunion de concertation multidisciplinaire en ligne, à travers laquelle les médecins pourront échanger afin de proposer le meilleur traitement selon le cas de figure. Ces nouvelles pratiques doivent nous amener, avec la prise en considération d'une quantité plus large de données, vers une intégration progressive de l'intelligence artificielle qui permettra la pose d'un diagnostic et l'établissement d'un traitement le plus efficace pour chaque patient».

PLUS D'INFOS ?
www.esante.lu