

## Les vœux de notre directeur général

Comme beaucoup de monde, nous pensions fin 2020 que le plus dur de la crise Covid serait derrière nous : Les 12 derniers mois nous ont prouvé que l'Homme ne dominait pas encore tous les éléments vivants de notre planète et qu'il va falloir apprendre à vivre avec ce virus comme nous avons intégré tous les autres.

Cette crise a eu au moins le mérite d'accélérer la digitalisation à tous les niveaux. En premier lieu, dans les entreprises, avec le développement du télétravail, en second lieu au niveau de la télémédecine, où dans de nombreux pays, la téléconsultation s'est largement déployée. Ce sont des outils qui ont permis de mieux gérer cette crise sanitaire. Enfin, l'Europe en matière de coordination a su mettre en place le pass sanitaire européen et a démontré qu'avec une volonté politique forte, les solutions techniques pouvaient répondre en un temps record aux besoins de la circulation des per-

sonnes au sein de l'Europe, je pense que l'on peut s'en féliciter.

De façon générale, notre Agence doit répondre encore plus aux enjeux d'aujourd'hui et de demain relatifs aux politiques de développement de la e-santé luxembourgeoise. Elle devra s'intégrer et apporter son expertise dans le cadre de ses missions à la stratégie nationale eSanté en cours de validation.

Le Dossier de Soins Partagé (DSP), inscrit dans la loi du 17 décembre 2010 est maintenant déployé avec un an d'avance sur le prévisionnel. Le volume de documents qui l'alimente ne cesse de croître, et démontre ainsi que de plus en plus d'acteurs s'approprient son utilisation. Du côté des éditeurs de logiciels de santé, une intégration plus forte reste encore à apporter afin que l'ensemble des professionnels de santé bénéficient de solutions plus conviviales et ergonomiques.

Toute notre équipe vous souhaite  
**de joyeuses fêtes de fin d'année**

Eis ganz Equipe wënscht Iech schéi Feierdeeg  
Seasons greetings from our entire team

Toutefois, le « user-friendly », ne doit pas devenir l'excuse pour faire n'importe quoi dans cette dématérialisation de nos données de santé et ce, principalement en matière de sécurité et de protection individuelle. Les conséquences de ces approches, souvent liées à des développements opportunistes se sont multipliées cette année et il est intolérable de constater que les recommandations et bonnes pratiques soient occultées face à des approches simplistes mais dangereuses.

### NOS CHALLENGES DANS LES PROCHAINES ANNÉES

Le Carnet de Vaccination Electronique (CVE) développé en étroite collaboration avec la Direction de la santé, et les prescriptions polymodales seront les prochains services généralisés en 2022. Ce seront des booster de la digitalisation des données de santé. D'une part, ces services vont améliorer la qualité des données et être des outils stoppant les ruptures dans les processus des échanges médicaux. D'autre part, ils compléteront le nombre de documents dans le DSP afin de permettre à ce dernier de remplir sa fonction d'outil de coordination des soins.

Les données de santé peuvent représenter, il ne faut pas se le cacher, un intérêt financier important pour certaines entreprises. Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) permet de garantir que personne ne puisse utiliser ces gisements de données sans en respecter le cadre. Les instances nationales de protections individuelles (CNPD) et les DPO de chaque entité (Data Protection Officer) sont les derniers remparts vers lesquels tous les citoyens peuvent se tourner.

Cette réglementation importante a donné enfin un cadre juridique unifié pour l'ensemble des pays de l'Union Européenne et s'impose donc à tous les acteurs quels que soient leur taille ou secteur d'activité. Ce

texte vient renforcer le droit des citoyens en matière de protection individuelle : sa conformité est basée sur la transparence et la responsabilisation de tous les responsables de traitement des données personnelles, du cabinet de ville d'un médecin libéral à des structures hospitalières ou des administrations.

Le volume de documents étant vraisemblablement exponentiel, il est important que le secteur de la santé mette en œuvre tous les outils afin de traiter toutes ces données et de les exploiter au mieux. Comme dans de nombreux autres écosystèmes, les outils d'intelligence artificielle, moteurs de règles, Data Lake vont venir renforcer l'arsenal de nos architectures.

### EN CONCLUSION

Nous nous engageons à ce que le citoyen devienne un acteur éclairé et responsable de sa santé et à permettre à ce que des patients ne perdent pas de chances grâce à tous ces nouveaux outils et services. Ils sont défendus avec les valeurs de notre Agence qui sont la transparence et le respect de la protection des données et ce, quel qu'en soit le prix, pour que les uns et les autres aient confiance dans ce système.

Les dispositifs ici mentionnés doivent apporter aux professionnels de santé des moyens d'exercer avec davantage de sécurité et d'éviter les ruptures dans les échanges d'informations entre eux. Ils ne se substitueront pas aux professionnels, mais apporteront une sécurité supplémentaire. Il faudra les considérer comme une aide, ce qui est déjà le cas dans de nombreux autres secteurs industriels.

Je vous présente, en mon nom et celui de mes collaborateurs, tous nos vœux pour cette nouvelle année 2022, avec je vous le souhaite, la fin de cette pandémie.

**Hervé Barge**

*Directeur Général de l'Agence eSanté*

## L'Agence vient de déménager à la Cloche d'Or

L'équipe de l'Agence grandissant, un besoin de plus d'espace devenait nécessaire. Nous avons donc quitté le bâtiment de la Caisse National de Santé (CNS) pour nous installer quelques kilomètres plus loin dans le nouveau quartier de la Cloche d'Or, dans des locaux plus adaptés.

Depuis le 15 novembre 2021, vous pouvez nous retrouver à l'adresse suivante : 2-4, rue Eugène Ruppert (Bâtiment Polaris) / L-2453 Luxembourg. Notre boîte postale reste inchangée. Toutes vos correspondances peuvent donc continuer à être envoyées à l'adresse postale: B.P. 2511 / L-1025 Luxembourg.



Quant à notre guichet n°12 localisé au bâtiment de la CNS, il reste ouvert au public du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00. Un de nos collaborateurs se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions en lien avec votre compte eSanté, votre DSP ou le Carnet de Vaccination Electronique (CVE) bientôt disponible.



De gauche à droite: Hervé Barge (Directeur général); Raffaella Vaccaroli (COO Adjoint, Projets-Services-Support Clients); Maud Delporte (Chef de projet - Expert Métiers Santé - Infirmière ); Giuseppe Fatone (Directeur général adjoint)

## L'Agence remporte le Prix de la Qualité et de l'Excellence

Le jeudi 25 novembre 2021, l'Agence eSanté s'est vue décerner la mention « Gold » du Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence (PLQE) lors de la cérémonie de remise des prix qui a eu lieu à la Chambre de Commerce de Luxembourg.

Le PLQE est une initiative du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence soutenue par le Ministère de l'Économie, qui récompense chaque année, des entreprises qui excellent en matière de management de la qualité. Il représente la plus haute distinction possible pour des entreprises luxembourgeoises de toute taille et ressortissantes de tout secteur de l'économie et qui sont soucieuses d'améliorer leurs processus, produits et services en vue d'une satisfaction client optimale.

En 2016, l'Agence avait remporté le prix avec la mention « *Sur la voie de l'excellence* », qui récompense les organismes ayant implémenté récemment un Système de Management de la Qualité (SMQ). L'Agence s'est représentée à l'édition 2020 qui a dû être repor-

tée en 2021 en raison de la crise sanitaire. Il s'agissait pour l'Agence après plus de 4 années de retour d'expérience, de faire évaluer son niveau de qualité de management par une équipe d'experts et d'obtenir de la sorte, confirmation du haut niveau de maturité de son SMQ.

Ce prix représente pour l'Agence, une belle récompense pour tous les efforts fournis par tous les collaborateurs pour mener à bien sa mission première qui est de moderniser le secteur de la santé au Luxembourg, à travers notamment la digitalisation et la dématérialisation de certains flux d'information. Opérationnelle depuis septembre 2012, débutant avec une équipe de 5 personnes pour graduellement évoluer vers l'équipe actuelle, composée de 36 personnes, elle a su au fil du temps, améliorer et approfondir tous ses processus de gestion existants, développer de nouveaux instruments de gestion de la qualité pour encore mieux servir ses « clients-utilisateurs » tant externes qu'internes, dans l'utilisation journalière de tous ses e-services hébergés sur la plateforme eSanté.



## Présentation du pôle Identitovigilance de l'Agence

Dès la création de l'Agence eSanté, le pôle Identitovigilance (IDV) a été mis en place pour assurer la gestion des procédures impliquant un traitement confidentiel des données à caractère personnel.

Les deux personnes qui composent ce pôle - François Wisnieswki (Responsable du pôle) et Eric Meyer (Technicien d'information médicale) - disposent de droits élargis pour veiller à la bonne gestion des DSP (Dossier de Soins Partagé) et des identités qui y sont reliées.

Dans le cadre de ses missions, le pôle IDV peut donc être amené à :

- détecter et traiter les anomalies ou demandes des patients liées à des données à caractère personnel, comme par exemple la fermeture des DSP, la fusion d'identités existant en doublon dans l'Annuaire référentiel d'Identification des patients
- surveiller les statistiques et le bon fonctionnement des services de santé digitaux gérés par l'Agence (DSP, CVE, Médecin Référent, etc... )
- proposer et promouvoir la politique d'identitovigilance nationale au comité national d'identitovigilance

## Une nouveauté sur notre portail

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

+352 27 12 50 18 33 Connexion FR Q MENU

PATIENTS PROFESSIONNELS DE SANTÉ **INDUSTRIELS** INFOS E-SANTÉ

**PORTAIL E-SANTÉ** | Votre porte d'accès aux services et infos e-santé

Activez votre compte eSanté et accédez à plusieurs services de santé en ligne!

Ce compte vous donne accès au DSP (Dossier de Soins Partagé), au remboursement accéléré des mémoires d'honoraires et bientôt au carnet de vaccination électronique et à la prescription digitale....

Un nouvel espace dédié aux fournisseurs de solutions numériques en santé est disponible sur notre portail [www.esante.lu](http://www.esante.lu) sous la rubrique « Industriels ».

Cet espace contient des informations utiles pour les producteurs de logiciels, applications ou dispositifs mé-

dicaux connectés pour la santé (éditeurs de logiciels cabinets ou autres logiciels dans le domaine de la santé, sociétés de services, cabinets de consultants, etc ...).

Vous pouvez le consulter [via le lien suivant](#).