



Conférence de Presse du 1^{er} décembre 2021

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

Griefs essentiels

1. Agence incapable de remplir par elle-même sa mission légale
2. Solutions techniques obsolètes (absence de signature électronique)
3. Mise en péril volontaire d'une solution créée par les médecins au bénéfice des citoyens
4. Lourdeurs et inconvénients pour les patients et les professionnels de la santé
5. Prises de décisions unilatérales
6. Absence de perspective claire et d'anticipation
7. Défaillances de la gouvernance : doutes sérieux quant au respect de la législation sur les marchés publics

Un prérequis non négociable :

le patient est seul maître de l'échange des documents de santé qui le concerne peu importe le canal de communication

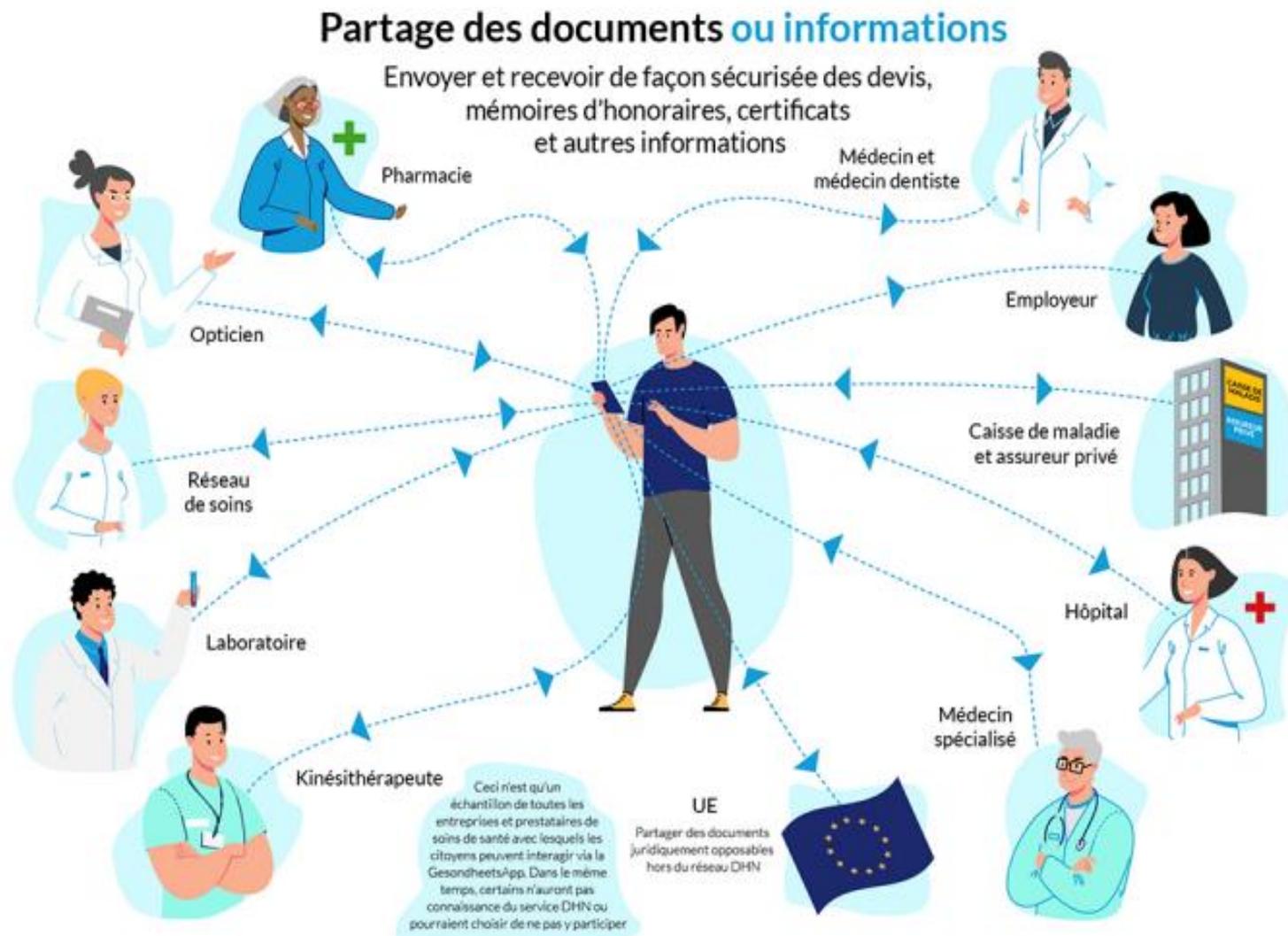
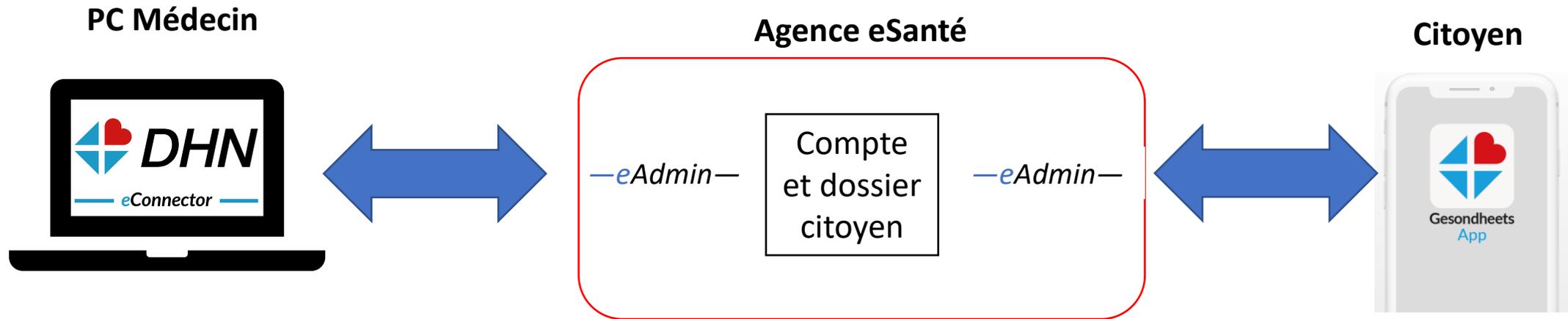


Schéma général de la solution DHN

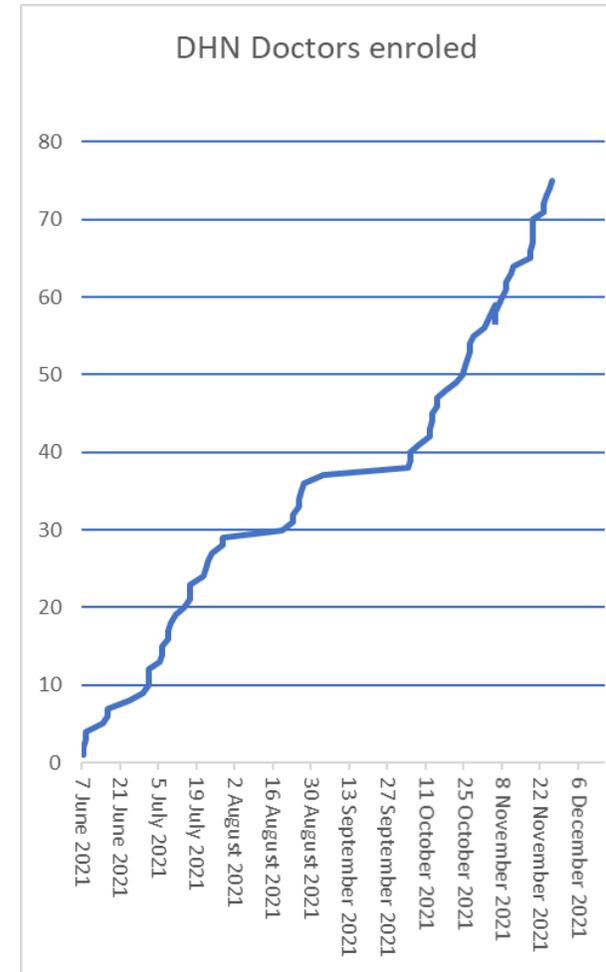


- Intégration avec le logiciel du cabinet choisi par le médecin
- Identification du médecin de de ses assistants
- Contrôle de l'habilitation à exercer
- Signature électronique du PDF et XML (mémoires d'honoraires, ordonnances et certificats d'incapacité de travail)
- Transfert vers le dossier du patient
- Audit trail

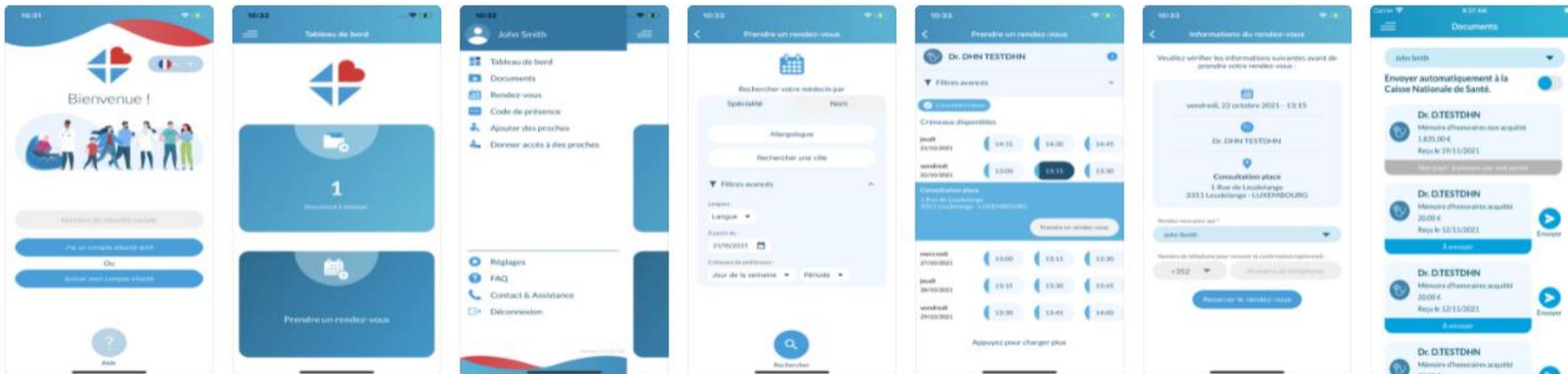
- Mise à disposition gratuite
- Contrôle de la conformité syntaxique des données transférées
- Validation de la signature électronique
- Horodatage par un tiers qualifié
- API permettant la connexion de connecteurs tiers
- API permettant la connexion d'applications mobiles tierces

- Activation du compte eSanté
- Accès aux informations
- Transfert de document à des tiers participants et non-participants
- Gestion de la famille et proches
- Services à valeur ajoutée
 - RDV
 - Paiement

Un besoin : la numérisation des échanges entre les assurés, les professionnels de la santé et les organismes d'assurance maladie



Un besoin exprimé : demande soutenue pour la GesondheetsApp



Visits Overview

 20,706 visits

 4 min 44s average visit duration

 8.7 actions (page views, downloads, outlinks and internal site searches) per visit

 180,044 actions

 11% visits have bounced (left the website after one page)

 178 max actions in one visit

Déclaration du gouvernement sur la situation économique, sociale et financière du pays 2021



« Au cours des prochains mois le gouvernement va s'engager intensivement à faire progresser la transformation digitale de ce pays. Ainsi nous allons réaliser le projet du remboursement automatisé des mémoires d'honoraires des médecins. Nous élaborons, **ensemble avec l'AMMD**, une application mobile qui devrait être opérationnelle au plus tard en janvier 2023,.... »

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

1. Agence incapable de remplir par elle-même sa mission légale

- L'agence eSanté n'a rien développé elle-même
 - Aucune solution «maison»
 - Dépendance aux prestataires étrangers (notamment Maincare, société française détenue par Montagu, fond de Private Equity basé à Londres, qui ne tient pas compte des besoins des patients et professionnels de santé du Luxembourg)
 - Absence de maîtrise technologique des dispositifs mis en œuvre pour l'exécution de sa mission légale

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

2. Solutions techniques obsolètes (absence de signature électronique)

- L'agence eSanté propose des solutions techniques concernant les documents établis par les médecins sans signature électronique
 - La signature d'un acte par le médecin est une obligation juridique
 - Sans signature, le risque est supporté par les patients, qui ne disposent pas de documents légalement valides
 - L'agence eSanté ne tient pas compte des demandes des médecins de signer les documents qu'ils établissent

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

3. Mise en péril volontaire d'une solution créée par les médecins au bénéfice des citoyens

- L'agence eSanté a gravement porté atteinte au fonctionnement de la solution développée par les médecins au bénéfice des patients
 - Retards inopportuns de mise en production
 - Exigences et demandes infondées et incessantes
 - Décrédibilisation auprès de tiers

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

4. Lourdeurs et inconvénients pour les patients et les professionnels de la santé

- Les solutions de l'agence eSanté rendent incompréhensible et inefficace tout le processus de dématérialisation initié par les médecins au bénéfice des patients
 - Refus de prendre en compte l'exigence d'intégrité des documents de santé, au risque des assurés
 - Refus de prendre en compte les besoins exprimés par les professionnels de la santé, auteurs et responsables des documents de santé

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

5. Prises de décisions unilatérales

- La direction de l'agence eSanté agit de façon unilatérale et passe en force contre les besoins des patients et des professionnels
 - L'AMMD avait déjà alerté contre cette méthode en 2018
 - Le dialogue est rompu avec l'AMMD
 - L'agence eSanté met en péril la volonté politique

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

6. Absence de perspective claire et d'anticipation

- L'agence eSanté n'a aucune vision stratégique à moyen ou long terme
 - L'agence freine les développements qui pourraient placer le Luxembourg à l'avant-garde européenne en matière de dématérialisation dans le domaine de la santé
 - L'agence n'anticipe pas les évolutions technologiques ni les problèmes posés par les solutions qu'elle soutient envers et contre tous
 - L'agence n'a pas mis à jour son référentiel d'interopérabilité depuis 2014, malgré les évolutions technologiques importantes et le changement du contexte luxembourgeois et européen

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

7. Défaillance de la gouvernance : doute sérieux quant au respect de la législation sur les marchés publics

- La gouvernance de l'agence eSanté est susceptible de la placer dans l'illégalité
 - Malgré le fait que l'agence eSanté n'ait rien produit par elle-même, aucune trace d'aucun marché public ni mise en concurrence ni publicité n'est trouvable (jusqu'au mois d'octobre 2021)
 - Aucune transparence financière ni juridique

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

Conséquences

- Inconvénients pour les patients qui ne bénéficient pas de la solution de remboursement accéléré (pourtant existante) de leurs dépenses de santé
- Perte de temps pour les médecins
- Gaspillage d'argent public et opacité financière
- Mise en péril d'un savoir-faire national
- Dysfonctionnements qui deviennent un enjeu politique majeur

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

Dysfonctionnements qui deviennent un enjeu politique majeur

- Mise en péril de l'annonce du Ministre d'État, Premier ministre lors de son discours sur l'état de la Nation (2021)
- Mise en péril de la volonté politique exprimée par le Ministre de la Sécurité sociale et la Ministre de la Santé le 20 octobre 2021
- Question parlementaire du Député Marc HANSEN (Déi Greng) du 23 novembre 2021

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

Point sur la question parlementaire du Député Marc HANSEN (Déi Greng)

- Les dysfonctionnements dénoncés par l'AMMD sont désormais perçus en dehors du cercle des professionnels de la santé
- La question parlementaire n° 5278 du 23 novembre 2021 soulève des questions fondamentales, qui confirment le constat fait par l'AMMD

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

Point sur la question parlementaire du Député Marc HANSEN (Déi Greng)

*«Au niveau de la digitalisation du secteur de la santé, quelles sont les **différentes missions effectuées par des sociétés de droit privé pour l'agence eSanté**, tant en ce qui concerne les « services eSanté » essentiels que les « services eSanté de support » En tout combien de sociétés se sont vu attribuer des missions dans ces deux catégories ?»*

- L'absence de passation de marchés publics par l'agence eSanté souligne l'opacité soulevée par l'AMMD et la question du Député Marc HANSEN
- Pour mémoire, la solution initiée par l'AMMD se place dans un cadre concurrentiel ouvert et public
- La réponse à la question posée par le Député Marc HANSEN est de la plus haute importance : les citoyens ont le droit de savoir qui manipule leurs données de santé

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

Point sur la question parlementaire du Député Marc HANSEN (Déi Greng)

*«Quelles sont les **modalités de rémunération** prévues pour ces différents services, y compris la transmission électronique de documents ? A quelle hauteur se chiffrent les dépenses estimées pour les différents services ?»*

- L'absence de passation de marchés publics par l'agence eSanté souligne l'opacité soulevée par l'AMMD et la question du Député Marc HANSEN
- Pour mémoire, la solution initiée par l'AMMD ne perçoit aucune rémunération de la part de l'agence eSanté ni d'aucun autre organisme public
- La question du Député Marc HANSEN conduit plus généralement à s'interroger sur le coût de développement et d'entretien des solutions techniques mises en place par l'agence eSanté

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

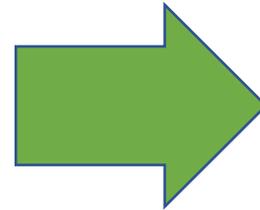
Point sur la question parlementaire du Député Marc HANSEN (Déi Greng)

«L'exploitant, respectivement le développeur de la plateforme numérique de l'agence eSanté commercialise-t-il son propre module de connexion (eConnector) entre la plateforme et les services informatiques fonctionnant dans les cabinets des médecins ?»

- Le module de connexion de la solution initiée et proposée par l'AMMD n'est pas commercialisé : il est installé gratuitement chez les professionnels de santé
- Les professionnels de santé rémunèrent DHN en fonction de l'utilisation du service qu'ils font
- La CNS indemnise 44 cents aux professionnels de santé par document transmis par voie dématérialisée, soit **presque deux fois moins** que le prix du timbre que la CNS assume pour l'envoi des demandes de remboursement par les assurés sociaux, sans compter le gain de temps de traitement (48 heures contre 3 à 8 semaines mois environ)

Un objectif : la dématérialisation comme levier d'économie

0,80€/envoi
pris en charge
par la CNS



0,44€/envoi
remboursés
aux médecins



Module eAdmin

+
Helpdesk
Contrats
Facturation
ISO 27001
GDPR/AIPD
Comptabilité
.....



Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

Point sur la question parlementaire du Député Marc HANSEN (Déi Greng)

«Selon les conditions particulières d'exploitation de services eSanté de support, l'exploitant d'un service du type eConnector est obligé de conclure un contrat d'accès avec tout prestataire souhaitant bénéficier d'un accès à son application. Parallèlement, ce même exploitant a la charge de vérifier si le concurrent potentiel remplit certaines conditions d'éligibilité. Cette situation ne risque-t-elle pas de conférer à l'exploitant un pouvoir discrétionnaire pour l'évaluation de la conformité d'une part et d'autre part en ce qui concerne les délais de traitement des demandes ?»

- Contrairement aux marchés passés sans publicité ni mise en concurrence par l'agence eSanté, la solution initiée et proposée par l'AMMD est soumise à une obligation claire et inconditionnelle d'ouverture à la concurrence

10. Accès de l'Exploitant et des tiers au service eSanté de support

L'Exploitant d'un service eSanté de support s'engage à permettre l'accès de tiers, autre qu'un Utilisateur, à son service, y compris si le tiers entend concurrencer l'Exploitant. L'Exploitant ne peut refuser de conclure un contrat avec un tiers qu'à la condition que le tiers n'est pas en mesure de se conformer aux exigences minimales imposées à l'Exploitant par l'autorisation d'exploitation ou que le tiers n'est pas certifié ou qu'il ne dispose pas d'une attestation de conformité temporaire délivrée par l'Agence eSanté.

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

Point sur la question parlementaire du Député Marc HANSEN (Déi Greng)

«Dans l'état actuel, quelles seraient les conséquences d'un problème ou manquement grave dans le chef de l'exploitant sous question (litige, faillite et autres) pour le fonctionnement de la plateforme numérique de l'agence eSanté dans son ensemble ?»

- La dépendance de l'agence eSanté, qui n'a développé aucun service «maison», à des prestataires étrangers fait naître un risque réel pour la continuité du service public qu'elle doit assumer
- Le cadre juridique de la solution proposée par l'AMMD protège le service public du risque de défaillance
- Par contre, la continuité de la solution proposée par l'AMMD est également mise en danger par la dépendance de l'agence eSanté à des prestataires étrangers sur lesquels elle n'a pas de contrôle technique
- L'absence de marché public ne permet même pas de s'assurer que les prestataires qui ont développé et maintiennent la plateforme eSanté sont les plus compétents du marché

Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

Point sur la question parlementaire du Député Marc HANSEN (Déi Greng)

«Compte tenu des missions de l'agence eSanté qui consistent explicitement dans le développement de solutions digitales pour le secteur de la santé au niveau national, quelles sont les raisons pour lesquelles l'agence n'a pas elle-même développé une solution de type eConnector, afin de la mettre à disposition des médecins, des hôpitaux et des professionnels de santé ?»

- Cette question rejoint le constat malheureux formulé par l'AMMD
- Les médecins ont souhaité développer leur propre système compte-tenu des carences de l'agence eSanté
- L'agence eSanté continue pourtant délibérément de mettre en péril le fonctionnement de la solution développée par les médecins pour les patients

La solution de l'agence eSanté : DSP

Problèmes

1. Le DSP est un outil de stockage de documents, et non d'échange
2. L'utilisation du DSP n'est pas ergonomique ni pour l'alimentation ni pour la consultation, alors que le projet a été lancé en 2015
3. Le patient n'est pas maître de l'échange des documents de santé qui le concernent
4. Les contraintes des patients frontaliers et des patients non-assurés CNS ne sont pas prises en compte
5. Les besoins réels des professionnels de santé sont sous-estimés ou ignorés

La solution de l'agence eSanté : « cercle de confiance »

Problèmes

1. Aucune signature électronique valable au sens du Code civil sur les documents de santé, alors qu'elle est obligatoire
2. L'intégrité des documents numériques n'est pas garantie
3. Risque pour les patients qui ne peuvent pas sortir les documents de l'environnement numérique de l'agence eSanté
4. Refus des médecins d'éditer des documents sans signature (responsabilité)
5. Coût prohibitif de maintenance de l'infrastructure numérique

Concept AMMD vs Concept agence eSanté

Solution AMMD

Solution agence eSanté

Avantages

Efficacité

- Intégration directe dans le logiciel du médecin
- Signature individuelle sécurisée sans manipulation supplémentaire

Expérience utilisateur

- Online et offline
- Patient maître de l'échange des documents de santé qui le concernent

Conformité juridique

- Respect du Code civil et des obligations juridiques applicables aux médecins

Sécurité

- Transmission sécurisée
- Intégrité garantie
- Validation automatique de la signature

Souveraineté numérique

- Solution luxembourgeoise (savoir-faire, développement et exploitation)

Coût financier contenu

- Investissement privé
- Économies d'argent public

Avantage

Solution technique
moins complexe
(authentification seule)

Concept AMMD vs Concept agence eSanté

Solution AMMD

Désavantage

Solution technique plus complexe (authentification et e-signature)

Solution agence eSanté

Désavantages

Mauvaise expérience utilisateur

- Online seulement
- Exclusion des acteurs non-participants
- Effort administratif des participants

Risques juridiques

- Ne respecte pas l'obligation de signature des documents de santé

Solution contre-productive :

- **Besoin d'un original en papier !**

Problèmes de sécurité :

- Validation manuelle des signataires
- Aucune garantie de l'intégrité

Perte de souveraineté numérique:

- Solution étrangère (détenu par un fonds financier londonien)

Coût financier

- Coût de maintenance important

Résumé

AMMD

- Solution luxembourgeoise et d'intérêt public
- Solution sécurisée, efficace et pratique
- Signature électronique
- 100% digital
- Financement transparent

AeS

- Dépendante d'une firme française
- Ignore les besoins réels des patients et des médecins
- Original sur papier
- Besoin de documents imprimés
- Respect des obligations du marché public ?



Conférence de Presse du 1^{er} décembre 2021
Dysfonctionnements graves de l'agence eSanté

QUESTIONS