

Informations concernant les exclusions

Exclusions pour les patients : Q&R

Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Qu'est-ce qu'une exclusion ?	2
Quel est le lien entre les exclusions eHealth et nexuzhealth ?	2
Qui peut être exclu ?	3
Comment puis-je enregistrer une exclusion via mynexuzhealth ?	3
Dans quel délai une exclusion prend-elle effet ?	3
Quelle est la durée d'une exclusion ?	3
Comment puis-je mettre fin à une exclusion dans les applications nexuzhealth ?	4
Puis-je exclure plusieurs soignants ?	4
Quelle est la portée d'une exclusion ?	4
Quelles sont les conséquences possibles d'une exclusion ?	4
Que peut encore voir un soignant à mon sujet, en tant que patient, s'il est exclu ?	5
Un soignant exclu peut-il quand même accéder à mon dossier patient ?	5
Quand une exclusion peut-elle être levée temporairement ?	5
Vais-je être averti(e) si un soignant exclu consulte quand même mon dossier patient ?	5
Où puis-je m'adresser pour poser des questions concernant un signalement de levée temporaire d'une exclusion ?	6
Quel est le rôle de nexuzhealth ?	6

Exclusions pour les patients : Q&R

Qu'est-ce qu'une exclusion ?

Le dossier d'un patient est partagé avec un soignant lorsqu'une **relation thérapeutique** est établie entre le patient et ce soignant. Une relation thérapeutique est une relation entre un patient et un soignant dans le cadre de laquelle des soins de santé sont dispensés ou, simplement, la relation de confiance est établie entre le patient et le soignant.

Les soignants n'ont en principe pas accès au dossier médical du patient en l'absence de relation thérapeutique connue dans le système. Il existe cependant plusieurs autres scénarios nécessitant un accès au dossier. Quelques exemples à titre d'illustration :

- Lorsqu'un soignant envoie un échantillon au laboratoire de l'hôpital, un biologiste clinique ou un technicien de laboratoire peut consulter le dossier du patient ;
- Dans le cadre d'études cliniques, les données médicales des dossiers des patients peuvent être consultées par un chercheur ;
- Le médecin généraliste d'un patient appelle un soignant pour lui poser des questions concernant le compte rendu d'un traitement d'il y a quelques mois ;
- Si un patient arrive inconscient aux urgences et que son représentant ne peut être joint à temps, le soignant pourra consulter le dossier du patient afin de lui prodiguer les soins appropriés.

Dans les cas qui précèdent, le soignant doit appliquer la procédure dite « **d'urgence thérapeutique** » (ou « break the glass »). Ceci sera également enregistré dans le système avec la justification correspondante du soignant (p. ex. : la relation thérapeutique n'est pas encore connue du système).

Un patient peut choisir de refuser à certains soignants l'accès à son dossier (on appelle cela « **l'exclusion** » d'un soignant). Il en résulte qu'un soignant visé par une exclusion ne peut, en principe, plus accéder au dossier du patient de quelque manière que ce soit. Le patient peut demander une exclusion indépendamment du fait qu'une relation thérapeutique existe ou ait existé ou non. Un patient peut ainsi demander une exclusion préventive (lorsqu'un(e) ex-partenaire est un soignant, par exemple).

Afin de garantir la continuité des soins, il existe la possibilité de **lever temporairement une exclusion**. Imaginons qu'un soignant exclu soit le seul de garde pour une discipline médicale spécifique pour laquelle le patient nécessite des soins urgents : ce soignant pourra quand même accéder au dossier du patient.

Il existe **deux différents types d'exclusions** :

1. **Exclusions eHealth** : des soignants (titulaires d'un numéro INAMI) peuvent être exclus via la plateforme eHealth. Ces exclusions sont reprises dans les applications nexuzhealth, mais ne peuvent être gérées que via la plateforme eHealth (pour mettre fin à une exclusion, par exemple), accessible entre autres sur <https://masante.belgique.be/>.
2. **Exclusions nexuzhealth** : des soignants et des collaborateurs peuvent également être exclus par l'intermédiaire des établissements de soins de santé nexuzhealth. Ces exclusions peuvent être consultées et gérées via mynexuzhealth, mais ne sont pas reprises par la plateforme eHealth.

Pour donner à une exclusion l'effet le plus large possible, il est donc recommandé de l'enregistrer via la plateforme eHealth, où les établissements de soins de santé non-nexushealth peuvent également consulter ces exclusions.

Quel est le lien entre les exclusions eHealth et nexuzhealth ?

La plateforme fédérale eHealth est utilisée comme un métahub et relie tous les hubs régionaux (tels que CoZo ou VZN KUL) pour permettre aux soignants qui ont une relation thérapeutique avec un patient donné de consulter les documents disponibles le concernant (à condition que le patient ait donné son consentement global à cet effet). Le patient peut enregistrer via la plateforme eHealth des exclusions qui ont pour effet que les

soignants exclus cessent d'avoir accès à son dossier via la plateforme eHealth.

Nexuzhealth fournit un dossier patient électronique (DPE) aux établissements de soins de santé Nexuzhealth. Les exclusions de soignants et de collaborateurs que le patient a fait enregistrer par l'intermédiaire d'un établissement de soins de santé nexuzhealth sont effectives dans tous les établissements de soins de santé nexuzhealth.

Parallèlement, **les applications nexuzhealth reprennent les exclusions enregistrées sur la plateforme eHealth**, de sorte que les soignants qui étaient déjà exclus pour le dossier de patient de la plateforme eHealth soient automatiquement exclus pour le dossier de patient des établissements de soins de santé nexuzhealth. À l'inverse, la plateforme eHealth ne reprend pas les exclusions issues des applications nexuzhealth.

Si le patient souhaite mettre fin à une exclusion, il doit le faire par la même voie que pour la demande. Concrètement, ceci signifie qu'une exclusion initialement enregistrée via la plateforme eHealth doit être supprimée via la plateforme eHealth. Une exclusion demandée via un établissement de soins de santé nexuzhealth peut être supprimée via l'application (web) mynexuzhealth ou par l'intermédiaire de l'établissement de soins de santé nexuzhealth.

Qui peut être exclu ?

Les soignants, mais également le personnel de soutien, peuvent être exclus **par l'intermédiaire des établissements de soins de santé nexuzhealth**. Ex. : un collaborateur administratif qui ne peut plus consulter l'agenda du patient en raison d'une exclusion.

Seuls les soignants disposant d'un numéro INAMI peuvent, pour l'heure, être exclus **via la plateforme eHealth**.

Comment puis-je enregistrer une exclusion via mynexuzhealth ?

Le patient **ne peut pas enregistrer une exclusion directement** via mynexuzhealth. Pour pouvoir enregistrer une exclusion, le patient doit prendre contact avec l'hôpital où le soignant ou collaborateur concerné est actif. Un formulaire de demande devra être complété.

Si un soignant ou un collaborateur **est actif dans plusieurs établissements de soins de santé nexuzhealth**, l'exclusion enregistrée par l'un de ces établissements produira ses effets dans tous les établissements de soins de santé nexuzhealth.

Le patient peut trouver les bonnes **données de contact** via « Votre établissement de soins de santé » dans l'application (web) mynexuzhealth ou sur le site web de l'hôpital concerné.

Dans quel délai une exclusion prend-elle effet ?

Une exclusion nexuzhealth prend effet immédiatement dans les applications nexuzhealth **dès lors que le formulaire de demande a été enregistré et traité par l'établissement de soins de santé nexuzhealth**. Le patient verra alors l'exclusion dans l'application (web) mynexuzhealth.

Une exclusion via le portail eHealth sera visible dans mynexuzhealth lorsque le patient se connectera au plus tard une heure après l'enregistrement.

Quelle est la durée d'une exclusion ?

Lorsqu'une exclusion a été enregistrée, elle **reste valable** jusqu'à ce que le patient souhaite y mettre fin ou jusqu'à l'échéance qu'il a fait programmer au préalable.

Comment puis-je mettre fin à une exclusion dans les applications nexuzhealth ?

Le patient peut **gérer** sa ou ses exclusion(s) nexuzhealth **directement via l'application (web) mynexuzhealth**. Il peut être mis fin à une exclusion en cliquant sur le bouton « Restaurer l'accès ».

Si l'exclusion avait été initialement enregistrée via la plateforme eHealth, elle ne peut être arrêtée que via la plateforme eHealth. Si une exclusion est supprimée dans eHealth, elle cessera d'être visible dans mynexuzhealth dans un délai d'une heure maximum.

Si le patient n'est pas un utilisateur de mynexuzhealth, il peut recontacter son établissement de soins de santé mynexuzhealth, lequel peut mettre fin à l'exclusion.

L'arrêt d'une exclusion est effectif dans tous les établissements de soins de santé nexuzhealth.

Puis-je exclure plusieurs soignants ?

Le patient ne peut demander une exclusion qu'**au nom d'un soignant ou d'un collaborateur**. Il n'est pas possible d'exclure un groupe ou un service de soignants.

Il est possible d'exclure plusieurs soignants, mais cela requiert plusieurs demandes individuelles. Il est possible d'exclure deux soignants ou collaborateurs par demande.

Quelle est la portée d'une exclusion ?

Deux aspects entrent en ligne de compte concernant la portée d'une exclusion :

1. Si le patient a exclu un soignant ou un collaborateur, cette exclusion **est effective dans tous les établissements de soins de santé nexuzhealth**. Si ce soignant ou collaborateur est actif dans plusieurs établissements de soins de santé nexuzhealth, le patient ne doit pas demander l'exclusion pour chaque établissement. Il n'est pas possible d'établir délibérément une distinction : exclure le soignant X uniquement dans l'établissement de soins de santé A, mais pas dans l'établissement de soins de santé B est impossible.
2. Une exclusion ne concerne que **l'accès au dossier patient proprement dit par le soignant ou le collaborateur**. Cela signifie que le soignant ou collaborateur exclu n'aura plus accès au dossier patient, mais que le nom du patient va continuer d'apparaître sur, par exemple, les listes de présence du département concerné ou sur la liste des demandes de radiologie. Ceci est nécessaire pour garantir un bon fonctionnement du département. Il est également possible qu'un autre soignant partage encore des informations avec un soignant exclu (des informations d'un médecin adressées à une infirmière, par exemple).

Quelles sont les conséquences possibles d'une exclusion ?

Les exclusions peuvent **influencer sur la dispensation de soins de santé de qualité**. Quelques conséquences possibles :

- Si un soignant exclu est de garde et est le seul soignant disponible, ce soignant ne peut en principe pas prodiguer des soins au patient si des informations présentes dans le dossier sont nécessaires pour aider le patient.
- Si, par exemple, le patient n'est pas satisfait des soins dispensés par différents soignants d'un même département, il peut être préférable pour lui d'être transféré dans un autre département (moins adapté), voire dans un autre établissement de soins de santé.

- Si un soignant exclu a une relation thérapeutique avec le patient, mais que le patient ne lui donne pas accès aux données nécessaires, le soignant peut être amené à mettre fin à la relation thérapeutique. Le fait que le soignant doive continuer à prodiguer des soins sans disposer d'informations adéquates sur le patient peut en effet avoir des conséquences dangereuses pour ce dernier.

Si le patient soupçonne qu'un soignant a consulté son dossier à mauvais escient, il peut consulter le service de médiation de l'hôpital concerné. Ce département pourra consulter les journaux d'audit du dossier conjointement avec le patient pour déterminer quels soignants ou collaborateurs ont ouvert le dossier. Si un soignant a consulté le dossier de manière indue, il peut être interpellé à ce sujet.

Que peut encore voir un soignant à mon sujet, en tant que patient, s'il est exclu ?

Une exclusion ne concerne que **l'accès au dossier patient proprement dit par le soignant ou le collaborateur**. Cela signifie que le soignant ou collaborateur exclu n'aura plus accès au dossier patient, mais que le nom du patient va continuer d'apparaître sur, par exemple, les listes de présence du département concerné ou sur la liste des demandes de radiologie. Ceci est nécessaire pour garantir un bon fonctionnement du département. Il est également possible qu'un autre soignant partage encore des informations avec un soignant exclu (des informations d'un médecin adressées à une infirmière, par exemple).

Un soignant exclu peut-il quand même accéder à mon dossier patient ?

Il reste possible pour un soignant d'accéder au dossier patient dont il est exclu **afin de veiller à la continuité et à la qualité des soins**. Imaginons que le patient ait besoin d'une assistance urgente et que le soignant exclu soit le seul disponible : il doit rester possible de recourir à **une levée temporaire de l'exclusion**.

Cette levée temporaire ne permettra d'accéder au dossier que **pendant 24 heures**. Le soignant doit justifier la nécessité d'une levée temporaire de l'exclusion et le patient en sera informé.

Quand une exclusion peut-elle être levée temporairement ?

Une levée temporaire requiert une **justification claire de la part du soignant**.

Quelques scénarios possibles à titre d'illustration :

- En cas d'urgence médicale, lorsque le patient a besoin de soins urgents et que le soignant exclu doit prodiguer les soins nécessaires.
- Lorsque le soignant exclu est de garde et que le patient doit être pris en charge pendant la période de garde.
- Lorsque le soignant exclu est de service de nuit, qu'aucun autre collègue n'est disponible et que le patient doit être pris en charge pendant la nuit.
- Lorsque l'organisation d'un département ne permet pas que le patient soit traité par un autre soignant.

Vais-je être averti(e) si un soignant exclu consulte quand même mon dossier patient ?

Le patient va être averti **par le biais d'une notification dans l'application mynexuzhealth, par e-mail ou par lettre**, selon ses préférences enregistrées via l'application mynexuzhealth pour la réception des communications.

La motivation du soignant ou du collaborateur concernant la levée temporaire de l'exclusion sera communiquée au patient, afin de l'aider à comprendre pourquoi une levée temporaire était nécessaire.

Où puis-je m'adresser pour poser des questions concernant un signalement de levée temporaire d'une exclusion ?

Lorsqu'un soignant ou un collaborateur recourt à une exclusion temporaire, il va devoir la justifier. Cette motivation sera communiquée au patient.

Si le patient la conteste, il doit **prendre contact avec le service de médiation**.

Quel est le rôle de nexuzhealth ?

Nexuzhealth est un fournisseur de logiciels destinés aux établissements de soins de santé pour la gestion d'un dossier patient électronique (DPE). Ce DPE est un dossier géré de manière centralisée pour tous les établissements de soins de santé nexuzhealth.

Nexuzhealth ne gère pas par elle-même de données à caractère personnel des patients et agit exclusivement pour le compte des établissements de soins de santé. Pour plus d'informations, cliquez [ici](#).