

Service Public d'Information en Santé

Recommandations, préconisations et bonnes pratiques pour des règles applicables en matière d'information concernant les professionnels de santé

Synthèse

Version du 03 mars 2021

1. Contexte et enjeux

1.1. Entre dérive consumériste et règles trop restrictives : quel « juste » milieu pour informer les usagers ?

1.1.1. L'enjeu de bonne information des patients

Confrontée aux exigences croissantes de la « société de l'information » et aiguillonnée par les évolutions juridiques, l'information du patient a été érigée au rang des valeurs essentielles des politiques de santé publique, en en faisant ainsi l'une des composantes principales des droits des usagers du système de santé.

La création du Service Public d'Information en Santé découle logiquement de cette place croissante de la bonne information des patients, qui contribue activement au libre choix de son praticien.

En effet, œuvrant à renforcer l'accès aux soins et à la santé pour tous, le SPIS a lancé en 2018 un premier chantier visant à définir le socle d'information indispensable constituant l'offre annuelle que Santé.fr se doit de proposer sur les territoires afin de répondre aux critères de qualité et d'exhaustivité de l'information.

1.1.2. Un assouplissement du cadre légal depuis décembre 2020

Le 20 décembre 2020, 6 décrets modifiant les codes de déontologie des chirurgiens-dentistes, infirmiers, médecins, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures-podologues et sages-femmes, et relatifs à la communication professionnelle, ont été publiés au JO.

Ces décrets viennent assouplir les règles encadrant l'information et la publicité relatives aux professionnels de santé, et proposent un cadre harmonisé relatif à la communication des professionnels vis-à-vis du grand public :

– **Communiquer sur son parcours, ses compétences, son exercice professionnel, notamment via un site internet :**

La publicité doit :

- être honnête et loyale ;
- ne pas faire appel à des témoignages de tiers ;
- ne pas reposer sur des comparaisons avec d'autres professionnels ou établissements ;
- ne pas inciter à un recours inutile à des actes de prévention ou de soins ;
- ne pas porter atteinte à la dignité de la profession ni induire le public en erreur.

– **Communiquer des informations sur des questions relatives à sa discipline ou à la santé publique ;**

– **Communiquer sur ses ordonnances, ses documents professionnels, sa plaque ;**

– **Communiquer sur son installation et les changements dans les modalités d'exercice ;**

– **Figurer dans les annuaires professionnels.**

2. Synthèse des travaux du collège relatif aux règles applicables en matière d'information concernant les professionnels de santé

2.1. Points clés des travaux du collège

Modélisation des enjeux clés de l'information sur les professionnels de santé :

- **Des informations relatives à l'activité du professionnel de santé (ses compétences, ses actes, ses tarifs, ses formations...)** ;
- **Des critères de qualité de l'information (centralisée, contrôlée, transparente, fiable...)** ;
- **Des informations susceptibles d'expliquer l'offre de soin / les parcours de soins ou d'orienter vers un guichet unique ad hoc ;**
- **Envisager des dispositifs de remontée de l'expérience des usagers.**

2.2. Axe 1 : Pour une offre de soin lisible et utile pour l'utilisateur

Lorsqu'il identifie un professionnel de santé proche de chez lui, l'utilisateur doit pouvoir obtenir des informations sur ses compétences.

- Centrer la démarche (et l'annuaire) sur les attentes et besoins de l'utilisateur ;
- Délivrer une information compréhensible et accessible ;

- Détailler la place et le rôle du professionnel de santé dans l'offre de soin ;
- Présenter l'expérience, les compétences, les spécialités, les actes ;
- Mettre en valeur la disponibilité et l'accessibilité du professionnel de santé ;
- Préciser les aspects financiers et pratiques.

2.3. Axe 2 : Pour un annuaire renseigné par les professionnels, dans un cadre contrôlé par les représentations des professionnels et des usagers

Santé.fr a notamment pour mission de présenter l'offre de soins à proximité des usagers (annuaire des professionnels de santé).

En tant que Service public œuvrant pour l'intérêt général, dans le respect de l'équité entre professionnels de santé, il doit s'assurer que les informations pratiques présentes dans l'annuaire sont fiables, équitables et actualisées. Il s'appuie sur les référentiels publics, la validation des diplômes des professionnels de santé et le respect du cadre réglementaire (accessibilité, tarifs de remboursement...).

- Promouvoir un service public qui œuvre pour l'intérêt général ;
- Pour un système d'auto-déclaration des Professionnels de santé ;
- Définir les modalités d'un contrôle de l'information présentée ;
- S'assurer de l'actualisation des données et de la pérennité de la démarche.

2.4. Axe 3 : Expérimenter des modalités de retours des usagers

À l'heure des PREMS et des PROMS, Santé.fr doit pouvoir intégrer et s'appuyer sur une description de l'offre de soins perçue et expérimentée par les usagers.

- Évaluer la satisfaction de l'utilisateur, sa perception des compétences du professionnel de santé, son expérience.

3. Feuille de route 2021 pour Santé.fr

Santé.fr propose un moteur de recherche qui recense les professionnels de santé en s'appuyant sur différents référentiels nationaux déjà existants (RPPS, Adeli, Ameli, ...).

Toutefois, les données contenues à ce jour n'apparaissent pas suffisantes au regard des éléments socles identifiés par le collège, pour proposer une offre annuaire répondant aux critères de qualité et d'exhaustivité de l'information.

Trois premiers chantiers ont été identifiés pour mettre en œuvre ces reco.

3.1. Chantier 1

Le SPIS s'est engagé à proposer et diffuser une information en santé qui soit de qualité et accessible pour tous (littératie en santé, contenus de haute qualité, fondés sur des preuves,

indépendants, vérifiables, actualisés, accessibles, clairs, comparatifs et co-construits avec les utilisateurs).

Ainsi, pour poursuivre et affiner les travaux de fond déjà menés, nous proposons d'approfondir les expérimentations menées avec APF France Handicap, qui construit un annuaire des lieux de soins accessibles, pour les personnes en situation de handicap, en Ile-de-France et dans les Pays de la Loire. (Audition de M. Étienne Valois et de Mme Pauline Bourgeois le 31 janvier 2020).

3.2. Chantier 2

À ce jour, l'offre annuaire de Santé.fr est le miroir des référentiels nationaux sur lesquels le site s'appuie, et hérite donc de leurs périmètres et de leurs contraintes. Dans les cas spécifiques de patients, par exemple atteints d'insuffisance rénale, ou nécessitant des soins de support en oncologie, l'offre n'est pas toujours adaptée aux besoins identifiés ou exprimés.

Nous proposons donc d'engager des démarches autour de ces besoins spécifiques pour trouver comment les identifier et les recenser. Pour ce faire, nous proposons de travailler et de capitaliser, par exemple, avec l'AFSOS sur les soins de support en oncologie et Renaloo sur l'insuffisance rénale (qui œuvrent déjà en ce sens) pour traiter ces informations manquantes et envisager de généraliser la démarche à d'autres pathologies.

3.3. Chantier 3

Plus largement, il s'agirait de créer une instance permanente réunissant les représentants des professionnels, institutions et associations de patients pour co-construire une grille auto-déclarative, dans laquelle pourraient figurer des éléments identifiés comme essentiels pour l'information des patients, afin d'enrichir les référentiels nationaux, et envisager les modalités de son implémentation, pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.