



ÉDITO

Le sourire n'a pas d'âge!

C'est une belle victoire pour notre profession, pour notre région, et une reconnaissance nationale du travail acharné de votre URPS qui devrait se voir gratifiée d'un «Article 51»! Issu de la loi de financement de la Sécurité sociale (LFSS pour 2018), ce dispositif permet d'expérimenter des organisations innovantes.

Votre URPS vous propose désormais un **mode de financement dérogatoire et d'organisation inédit**, en expérimentation dans le Puy-de-Dôme, pour assister les confrères qui interviennent en établissement d'hébergement des personnes âgées dépendantes (EHPAD). Nous pouvons ainsi vous apporter un soutien matériel, humain, mais aussi, financier dans le cadre de ces interventions.

Cette réussite ne réside pas seulement dans son succès mais bien dans **l'union de confrères qui œuvrent ensemble pour innover** et créer un exercice performant. La vraie beauté d'un métier, n'est-elle pas d'unir les hommes, comme le disait Saint Exupéry? Cette expérimentation devrait prouver l'efficacité de notre profession, tout en assurant une meilleure prise en compte de la prévention et de la qualité des soins bucco-dentaires au service des résidents (difficilement transportables) d'EHPAD. Cet article 51 a été mis en place par Agnès Buzyn, ministre des Solidarités et de la Santé. Votre URPS est la première institution régionale à avoir obtenu cette distinction parmi des centaines de demandes émanant de toutes les professions de santé confondues. Nous remercions tous les confrères qui nous ont aidés... Un petit récapitulatif en forme de «Flower Point» vous présentera quelques-uns de nos efforts afin que vous puissiez juger de notre travail pour vous!

Si l'expérimentation « Art. 51 » est concluante, elle est susceptible d'être déclinée à l'échelle nationale. Nous commençons par les EHPAD du Puy-de-Dôme, dont certains éprouvent une déficience des soins bucco-dentaires liée au manque de moyens logistiques et financiers.



© Pixabay

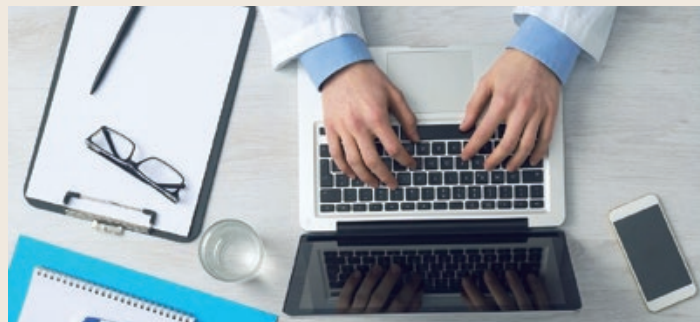
Notre action va **initier le télédiagnostic dentaire dans les EHPAD**, et offrir une majoration financière au Chirurgien-Dentiste qui se déplace par la suite au chevet du résident, financer une aide à l'équipement spécifique, contribuer à la formation en matière bucco-dentaire auprès des soignants des EHPAD. De plus, l'URPS mettra à disposition un véhicule révolutionnaire qui pèsera moins de 3,5 tonnes, équipé comme un cabinet dentaire moderne. Une assistante dentaire accompagnera ce cabinet mobile. L'URPS contribuera à former le personnel des EHPAD à la santé bucco-dentaire, en intégrant les nouvelles technologies (lunettes de dépistage de certains cancers oraux, dépistage par électro fluorescence des caries, etc.).

Si vous êtes Chirurgien-Dentiste en Auvergne Rhône-Alpes et que vous souhaitez participer à l'expérimentation, au télédiagnostic des résidents d'EHPAD et/ou surtout si vous exercez dans le Puy-de-Dôme vers nos EHPAD cibles, alors rejoignez-nous et profitez de la convergence des nouvelles technologies dentaires. **« Rien n'est plus fort qu'une idée dont l'heure est arrivée »**, considérait Victor Hugo.

Dr Éric LENFANT
Dr Patrick BRUYÈRE

Plateformes de rendez-vous en ligne : quelles précautions juridiques prendre ?

En quoi le recours à une plateforme de prise de rendez-vous en ligne peut-il exposer le professionnel de santé à des risques légaux ? Telle est la question que des praticiens, toujours plus nombreux, devraient se poser avant de souscrire à une offre de prestation de prise de rendez-vous dématérialisée.



© Pixabay

La performance technologique des outils, la séduction qu'ils exercent sur la patientèle, l'aide précieuse qu'elles peuvent fournir aux praticiens eux-mêmes, contribuent à présenter les plateformes de prise de rendez-vous en ligne comme une alternative crédible au secrétariat téléphonique. Cependant, la souscription d'un tel service ne peut pas évacuer les contraintes légales susceptibles de peser sur le professionnel de santé à l'occasion d'un tel choix. Généralement, **la souscription du service passe par un accord donné par les praticiens aux CGU** (Conditions Générales d'Utilisation) ou aux CGS (Conditions Générales de Services) qui se contentent de prévoir les modalités pratiques de l'exécution du service par le prestataire.

Pour être légalement déployées, ces plateformes et a fortiori les données recueillies par ces plateformes, doivent être hébergées par un acteur certifié ISO 27001/ISO 20000 « Hébergeur de données de santé » (ancien agrément par l'ASIP Santé), puisqu'elles sont destinées à traiter de la donnée à caractère personnel sensible, le plus souvent couverte par le secret médical.

En outre, il pèse sur le praticien un certain nombre d'**obligations légales issues de la Loi Informatique et Libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données** (RGPD) :

- prendre toutes précautions utiles au regard de la nature des données et des risques présentés par leur traitement, pour préserver la sécurité des données et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, effacées ou que des tiers non autorisés y aient accès (article 34 Loi Informatique et Libertés) ;
- s'assurer que le sous-traitant auquel est confiée la prise de rendez-vous en ligne présente des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles de nature à répondre aux exigences du RGPD Règlement européen (article 28) ;
- transcrire dans un contrat détaillé les engagements du prestataire conformément aux exigences légales.

Ces obligations légales afférentes au traitement de données à caractère personnel, sont **sanctionnées par de possibles amendes administratives** délivrées par la CNIL ou des incriminations pénales.

Le risque existe donc qu'une plateforme de prise de rendez-vous en ligne ne présente pas les garanties technologiques suffisantes pour assurer une pleine sécurité des données à caractère personnel de bout en bout. Le prestataire pourrait en effet chercher à éviter d'assumer la sécurité des flux de données avant qu'elles ne parviennent à sa plateforme, de telle sorte que le praticien devra encore s'assurer de la pleine confidentialité des imports de données, par exemple au moyen de techniques de chiffrement. À cet égard, le RGPD impose au sous-traitant de données à caractère personnel une **obligation de conseil et d'information** dont la majeure partie des prestataires de plateforme paraît s'affranchir, si l'on en juge par les termes des conditions générales d'utilisation.

En cas de doute, le praticien aura tout intérêt à interroger officiellement son prestataire et à défaut de réponse satisfaisante sur le sort des données médicales traitées, solliciter un avis de la CNIL afin qu'aucun doute ne puisse subsister quant à la **garantie de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité** que le prestataire de prise de rendez-vous en ligne doit à ses clients professionnels de santé. En particulier, l'extraction de données médicales, hors toute finalité de prise de rendez-vous, constituerait une faute d'une particulière gravité de nature à exposer le prestataire à des poursuites pénales, indépendamment de la violation de la réglementation sur les données personnelles. Rien n'interdit au praticien de diligenter ou faire exécuter une investigation technique sur son réseau informatique susceptible de mettre en évidence de telles extractions de données opérées par le prestataire à son insu.

Le praticien devra encore se demander dans quelles mesures il est en capacité de **répondre à toute interrogation de son patient** qui exercerait les droits que lui garantit le RGPD : droit d'accès et de rectification, droit à l'oubli, droit à la portabilité. Sans contrat suffisamment précis avec le prestataire de prise de rendez-vous en ligne, on ne voit pas comment le professionnel de santé pourra s'assurer de l'effectivité des droits du patient.

Il en ira de même de l'obligation de notification d'une violation de données à caractère personnel qui pèse sur le praticien, d'abord à l'égard de la CNIL, ensuite éventuellement à l'égard du patient lui-même. Autant de questions qui ne trouvent généralement pas de réponse dans les conditions contractuelles de souscription du service de prise de rendez-vous en ligne et dont les termes semblent éloignés des exigences du RGPD.

En conclusion, devant la facilité déconcertante avec laquelle tout praticien professionnel de santé peut souscrire un abonnement auprès d'un prestataire de prise de rendez-vous en ligne, ce praticien doit réaliser qu'il est susceptible de **rendre des comptes à la CNIL, mais également désormais aux juridictions répressives**, qui tendent à faire application de la réglementation « Informatique et Libertés » avec une sévérité qui risque de s'aggraver, eu égard à l'exigence croissante de protection de la vie privée et des données personnelles, *a fortiori* à caractère médical.

→ Réserve en ligne : les praticiens partagés

Les sites de réservation en ligne pour décrocher un rendez-vous médical ont le vent en poupe. Ils séduiraient même un nombre croissant de Chirurgiens-Dentistes. En particulier dans le département du Rhône où a été réalisée une étude de grande ampleur et représentative en 2018 dont nous diffusons ici les résultats¹.

Des outils en plein essor

Si en 2018 moins de 10% des Chirurgiens-Dentistes (libéraux et salariés) du Rhône utilisait un site de réservation en ligne dans le département du Rhône, leur nombre semble croître. Premier fait notable, ces services en ligne viennent généralement compléter les services d'un secrétariat existant ; 86,6% des utilisateurs disposent en effet déjà d'un secrétariat physique. En pratique, les Chirurgiens-Dentistes estiment que ces services ont un impact réel dans l'exercice de leur profession : **plus de nouveaux patients, mais avec une relation de soins différente**. Ainsi, pour près d'un praticien sur deux (42,7%), au moins un quart des nouveaux patients proviendrait d'un rendez-vous en ligne. Et pour près de 15% d'entre eux, plus d'un nouveau patient sur deux serait issu d'un site de réservation en ligne. Ces patients sont souvent décrits par les praticiens utilisateurs de ces outils comme « nomades », « intransigeants », « en demande d'efficacité », voire « en situation d'urgence » ou encore « peu impliqués dans leurs soins ».

Les promesses sont-elles tenues ?

Pour 60% des praticiens, le nombre de rendez-vous manqués reste stable, voire en augmentation. Ces services en ligne ne semblent donc pas apporter une réponse à cette problématique, contrairement aux arguments commerciaux des sociétés développant ces outils. Les professionnels estiment qu'arrêter leur utilisation baisserait le nombre de nouveaux patients et aurait des conséquences financières. Pour 53,4% des praticiens, ces outils ne constituent pas un élément de lutte contre la désertification médicale. De manière plus inattendue, seuls 46,6% des praticiens recourant à ces outils en ligne se déclarent satisfaits de la qualité des services.

Un modèle controversé

C'est encore du côté du mode de fonctionnement de ces services en ligne que de pertinentes intéressantes controverses se font jour. Ainsi, autant la profession reste partagée concernant la compatibilité avec un exercice libéral autant elle considère nettement que **ces outils ne sont pas compatibles avec le code de déontologie** (75,6%).

Une opinion qui semble pouvoir s'expliquer par plusieurs controverses :

- le référencement ; le secret médical ; la discrimination et la perte d'indépendance.

S'il n'y a pas d'opposition au principe d'un référencement plus précis que le simple diplôme ou la spécialité, un référencement selon les qualifications établies par le CNOCD est clairement plébiscité.

De fait, les questions concernant le secret médical, aux possibilités discriminatoires en fonction des motifs de consultations ou de

l'âge des patients, la géolocalisation prioritaire ou encore la perte d'indépendance soulèvent pour le moins de très fortes interrogations de la part des praticiens.

Des obligations professionnelles trop souvent méconnues

En tant que professionnels de santé, les Chirurgiens-Dentistes sont tenus de respecter un certain nombre d'obligations, en particulier s'agissant du traitement des données médicales des patients. Or, d'après notre étude, la majorité des praticiens ne vérifient pas si les prestataires respectent eux-mêmes ces obligations et ne lisent pas les conditions générales de vente (pour 60% d'entre eux). **Ils sont même 73,3% à déclarer ignorer qu'en utilisant des agendas en ligne, ils sont responsables du traitement des données à caractère personnel de leurs patients !**

Conclusion

La profession distingue parfaitement les bénéfices et les risques selon que l'on parle de l'intérêt général ou individuel : seuls 16,4% des praticiens considèrent que ces outils sont bénéfiques pour la santé publique alors que 44,7% estiment que ces outils sont bénéfiques pour les patients pris en tant qu'individus.



© Gerd Altmann / Pixabay

Ces enseignements mériteraient d'appeler à des études complémentaires. Des recommandations officielles de la part des organismes de régulation (Conseil National de l'Ordre, CNIL...) et des représentants de la profession (URPS, syndicats professionnels...) sont nécessaires, et ce d'autant plus que les sites de réservation en ligne n'hésitent plus désormais à afficher leur volonté de ne plus se limiter à une simple mise en relation entre leurs clients et les professionnels de santé et n'ont aucun contre-pouvoir.

Le fait est que ces systèmes de référencement fonctionnent sur un modèle largement développé dans le commerce des biens et des services, mais sont-ils solubles dans l'exercice de la médecine et de la chirurgie-dentaire qui selon leurs codes de déontologie, rappelons-le, ne doivent pas être exercés comme un commerce ?

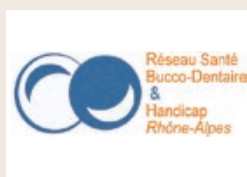
Dr Xavier BONDIL, Docteur en chirurgie dentaire, Ancien attaché hospitalier, DU en parodontologie et implantologie orale, Expert judiciaire près de la Cour d'appel de Lyon

Note

1. Enquête réalisée via un questionnaire en ligne adressé par courrier électronique à l'ensemble des 1 347 praticiens quelle que soit la forme d'exercice du département du Rhône du 7 février 2018 au 1^{er} mai 2018 et ayant reçu 262 réponses. Retrouvez l'intégralité des résultats de cette enquête sur le site Internet www.urps-cd-ara.fr

L'auteur déclare des liens d'intérêts : membre du conseil départemental de l'ordre des chirurgiens-dentistes.

→ Rhône-Alpes: SBDH-RA



Le Réseau Santé Bucco-Dentaire et Handicap Rhône-Alpes (SBDH-RA) répond aux besoins d'accès aux soins bucco-dentaires de plus de 4 500 patients en situation de handicap et/ou de dépendance, présentant des troubles du comportement sur le territoire de l'ex-région Rhône-

Alpes. Il est partenaire de l'UFSBD mais aussi d'autres associations intervenant dans ce champ comme SOHDEV et HSBD 42. Son déploiement a été rendu possible par la mise en place d'une **gouvernance partagée** associant les Chirurgiens-Dentistes libéraux et hospitaliers, les établissements de santé, les établissements médico-sociaux et les associations d'usagers. Sa gouvernance, avec l'**appui fort de l'ARS** (Agence Régionale de Santé Auvergne Rhône-Alpes), a permis de développer un **maillage territorial** permettant l'accès aux soins dans l'ensemble des 8 départements du périmètre d'action du Réseau (2013-2017). Depuis 2017, le Réseau est entré dans une phase d'amélioration de la **qualité des prises en charges** notamment par la mise en place de formations à destination des professionnels sur les techniques de prise en charge (approche comportementale, prémédications sédatives, MEOPA...), le travail de réflexion sur l'accompagnement des usagers (Education pour la Santé Orale, outils de médiation et de communication...), le développement du système d'information, la mise en place d'un comité de régulation des pratiques cliniques travaillant notamment sur la validation de protocoles de prise en charge. Reste aujourd'hui à rejoindre le **droit commun** en permettant à notre expérience d'être totalement inclusive pour cette population. Une perspective en bonne voie après 15 ans de travail de santé publique.

Contact : rodolphe.viault@ch-le-vinatier.fr

Rhône-Alpes - Haute-Savoie: DentDicap

DentDicap74 est une association née en 2010 regroupant Chirurgiens-Dentistes, associations d'usagers et établissements en Haute-Savoie. Ses buts? Prévenir et proposer un



parcours adapté en fonction de la complexité et du degré de handicap ou de dépendance. Un travail rendu possible par ses Chirurgiens-Dentistes référents, une offre graduée de prise en charge en ville et à l'hôpital, mais aussi des dépistages, des séances d'éducation, des programmes d'hygiène individualisés ou encore des formations aux personnels en établissements et aux Chirurgiens-Dentistes.

Denticap74 a contribué à créer «**HANDICONSULT**» Plateforme de consultations et de soins pluridisciplinaires, adaptée au patient en échec de soins en milieu ordinaire, au **CENTRE HOSPITALIER ANNECY GENEVOIS**, et intervient aussi au centre hospitalier de **BASSENS** en Savoie. Interface incontournable entre les professionnels de santé et le monde médico-social en Haute Savoie, développant son activité à la dépendance et aux soins à domicile, œuvrant pour l'accessibilité et l'égalité, un meilleur maillage territorial, la reconnaissance de la spécificité du handicap, une réglementation et des moyens adaptés.

Contact : dentdicap74@orange.fr

→ Petites annonces

Dr Vincent ROSAZ recherche un collaborateur
Localité: Saint-Romain-Lachalm (43620) à 30 minutes de Saint-Étienne.
Cabinet situé dans une maison particulière (possibilité de logement sur place).

Un fauteuil à se partager.

Alternance de 2 jours de travail et de repos.

Horaires de travail: de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h (adaptables)

Possibilité de cession (cabinet et maison) sachant que le cabinet est situé en Z.R.R (Avantages fiscaux sur 9 ans: pas d'impôts sur le revenu pendant 5ans, puis 25%, 50%, 75% et enfin 100%).

Dr Yannick MALI recherche une collaboration
(au minimum de 3 ans) dans un cabinet dentaire d'omnipratique ou spécialisé en chirurgie implantaire, dans un secteur entre Aix-les-Bains et Annecy, l'idéal étant vers Rumilly.
Disponible dès septembre/octobre 2019.

Si vous êtes intéressé(s) par l'une de ces annonces, merci de contacter florence.therond@urps-cd-ara.fr



RETROUVEZ-NOUS SUR LE WEB !

→ Actualités de la profession, communiqués de presse, événements, rapports d'activités...

Retrouvez-nous sur notre site Internet à l'adresse

www.urps-cd-ara.fr

→ Pour vous tenir régulièrement informés de notre actualité, n'hésitez pas à nous rejoindre également sur notre page Facebook

[@urpscdara](https://www.facebook.com/urpscdara)



Sécurité: conseils pratiques

Incivilités, vols, agressions... Parce que de la sécurité de vos conditions de travail dépend aussi la qualité de vos soins, les Chirurgiens-Dentistes doivent avoir les bons réflexes afin d'éviter les situations périlleuses.

1. Repérer les personnes qui s'agitent dans le cabinet et aller vers elle pour désamorcer tout problème.
2. Éviter de s'entourer d'objets décoratifs qui peuvent se transformer en projectiles.
3. Si une personne monte le ton, baissez le vôtre.

Chirurgiens-Dentistes en souffrance
APPELEZ le 0 805 62 01 33,
un numéro 24h/24h, 7j/7 à votre service