

LMI 212/01.

POR

SANTÉ Pendant quatre semaines, certains utilisateurs de Wanadoo Santé ont vu leurs télétransmissions avec la Sécurité sociale en partie bloquées.

Un bon réseau, c'est Vitale

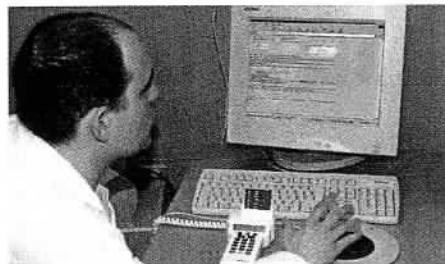
PAR BERTRAND LEMAIRE

Du 8 décembre 2000 au 3 janvier 2001, de nombreux professionnels de santé abonnés à Wanadoo Santé ne recevaient aucun accusé de leurs télétransmissions de feuilles de soins électroniques (FSE), les fameux ARL (voir encadré). Leur responsabilité était donc « virtuelle » engagée vis-à-vis de la Sécurité sociale.

« Notre assistance téléphonique a reçu 1 800 plaintes pour 30 000 clients », précise Jean-Claude Turbant, directeur de la communication de France Télécom pour le secteur santé. Aucun chiffre n'est confirmé par

Philippe Bédère, adjoint au responsable de la mission Sésam Vitale de la CNAMTS (1).

Les FSE étant bien transmises et les ARL bien expédiés, la CNAMTS ne s'est pas aperçue du problème avant de constater un nombre anormal de doublons dans les FSE. Finalement, le diagnostic a été effectué fin décembre : une évolution d'un des serveurs de messagerie de Wanadoo Santé était incompatible avec les versions de l'API de connexion antérieure à juin 2000. Celle-ci est implémentée dans les logiciels de gestion des cabinets, très divers et pas toujours mis à jour. « Les modifications incessantes des logiciels sont exaspérantes. La bureautique n'est pas le métier des médecins, mais tout cela se fait



Marc Guillaumot

Wanadoo Santé, la déclinaison de l'offre d'accès à Internet de France Télécom pour les professionnels de santé, a subi de graves dysfonctionnements durant quatre semaines.

toujours à leurs dépens, financièrement ou en termes de temps perdu », s'emporte Dinorino Cabrera, président du SML (2).

La CNAMTS a néanmoins identifié les émetteurs de nombreuses FSE en double et va leur réexpédier les ARL correspondants (près de 100 000), mais progressivement, pour ne pas surcharger le réseau.

Un point positif dans tout cela : le diagnostic du problème a nécessité l'étude de bout en bout du circuit d'information. Un accord a été trouvé entre tous ses acteurs (Cegetel, GIE Sésam Vitale, France Télécom...) pour assurer une meilleure réactivité à l'avenir. ■

ARL : Le « Sésam » de la FSE

Lorsqu'un professionnel de santé (médecin, kinésithérapeute...) envoie une FSE (feuille de soins électronique) par télétransmission, il est responsable de son bon acheminement jusqu'aux serveurs des différentes caisses de Sécurité sociale par le RSS (Réseau santé social), concédé actuellement à Cegetel. On accède à cet extranet soit directement, soit par un fournisseur d'accès à Internet tel que Wanadoo Santé, filiale de France Télécom. Pour être libéré de ses obligations, le professionnel de santé doit avoir reçu un ARL (Accusé de réception logique), émis par les serveurs de la Sécurité sociale.

Les logiciels de gestion de cabinets réémettent les FSE au bout de quelques jours en cas de non-réception de l'ARL. Mais si le problème persiste, le professionnel de santé doit alors refaire des feuilles de soins « papier ». A l'inverse, dans le cas d'une double réception d'ARL (par le professionnel de santé) ou de FSE (par la Sécurité sociale), la seconde est ignorée. La non-réception de l'ARL par un professionnel de santé n'a aucune conséquence sur le traitement de la FSE et donc dans le remboursement des soins aux patients ou aux établissements de soins.

(1) Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés.

(2) Syndicat des médecins libéraux.