



Manuel utilisateur

-

Echanges médicaux sécurisés



L'Assurance Maladie - Caisse Nationale
Direction Opérationnelle du Numérique
et de l'Innovation en Santé

Sommaire

Fonctionnalités côté Professionnel de santé

- 1 PS - Accéder au télé service
- 2 PS - Ecrire un message à un médecin conseil
- 3 PS - Répondre à un message
- 4 PS – Supprimer une conversation
- 5 PS – Rechercher - Consulter la liste des messages

Fonctionnalités côté Médecin conseil échelon

- 6 MC – Fenêtre d'accueil du BO
- 7 MC - Ecrire un message à un médecin
- 8 MC - Répondre à un message
- 9 MC - Clore une conversation
- 10 MC – Rechercher - Consulter la liste des messages

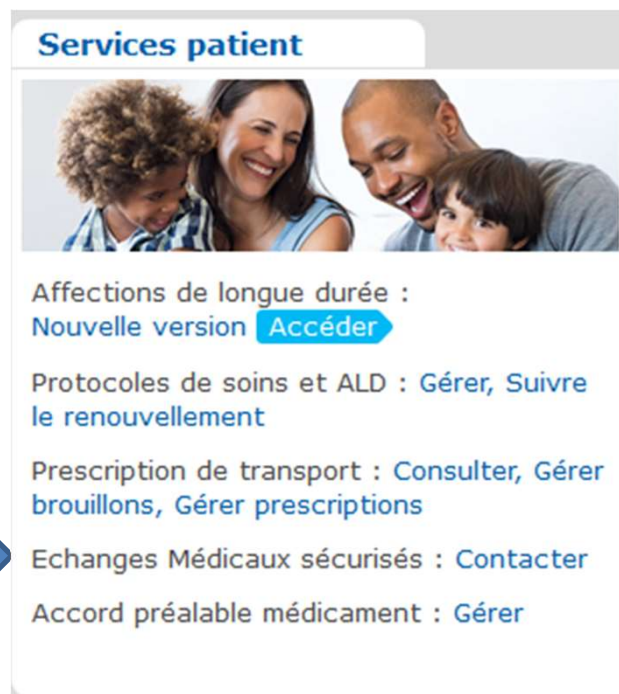
1 - Connexion au télé service « Echanges médicaux sécurisés »

Le lien d'accès à échanges sécurisés se trouve dans « Services patient ».


Le service est accessible avec carte CPS via le menu Services patient.

NEW

Le service est ouvert depuis novembre 2021 aux médecins salariés en centre de santé. Le PS salarié qui se connecte au service est identifié sous la raison sociale et le n°FINESS de son centre de santé. Le télé service réagit de la même façon pour les médecins salariés en centres de santé et les chirurgiens bariatriques en établissements



Services patient



Affections de longue durée :
Nouvelle version [Accéder](#)

Protocoles de soins et ALD : [Gérer](#), [Suivre le renouvellement](#)

Prescription de transport : [Consulter](#), [Gérer brouillons](#), [Gérer prescriptions](#)

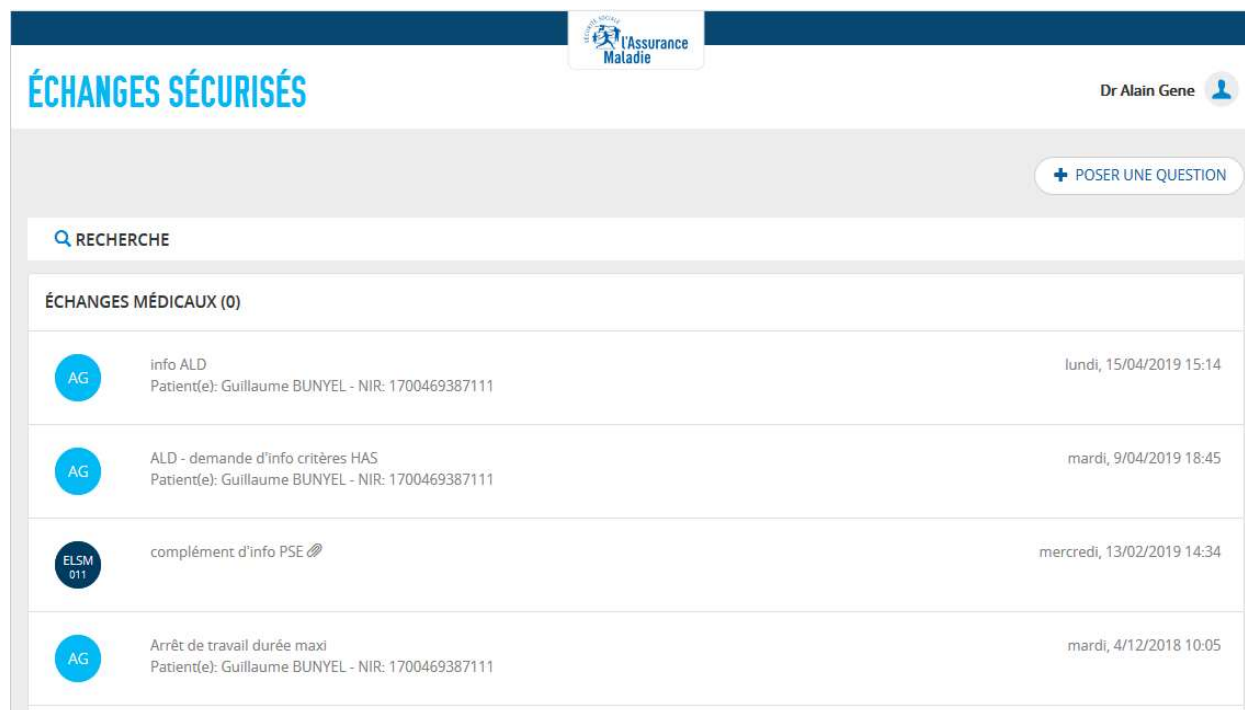
Echanges Médicaux sécurisés : [Contacter](#)

Accord préalable médicament : [Gérer](#)

2 - PS – Ecrire un message à un médecin conseil (1)

Pour créer un message, il est nécessaire de sélectionner un patient, **soit par carte vitale soit par saisie NIR à partir d'info patient (Patient du régime général ou du régime agricole)**. La CPAM/MSA de rattachement du patient détermine à quel échelon médical va être envoyé le message.

Les médecins arrivent sur l'écran suivant :



The screenshot shows the 'ÉCHANGES SÉCURISÉS' interface for Dr Alain Gene. At the top right, there is a '+ POSER UNE QUESTION' button. Below it is a search bar labeled 'RECHERCHE'. The main area displays a list of medical exchanges under the heading 'ÉCHANGES MÉDICAUX (0)'. The list contains four entries:

Logo	Message	Date
AG	info ALD Patient(e): Guillaume BUNYEL - NIR: 1700469387111	lundi, 15/04/2019 15:14
AG	ALD - demande d'info critères HAS Patient(e): Guillaume BUNYEL - NIR: 1700469387111	mardi, 9/04/2019 18:45
ELSM 011	complément d'info PSE	mercredi, 13/02/2019 14:34
AG	Arrêt de travail durée maxi Patient(e): Guillaume BUNYEL - NIR: 1700469387111	mardi, 4/12/2018 10:05

Un patient ayant été sélectionné, le bouton  est dégrisé.

Un clic sur ce bouton ouvre l'écran de rédaction d'un message (voir page suivante)



Les PS salariés auront accès à l'ensemble des conversations et messages de leur centre de santé ou de leur établissement dans le cas des chirurgiens bariatriques.

2 - PS – Ecrire un message à un médecin conseil (2)

Les étapes de la saisie comportent :

- La saisie d'un objet
- La saisie d'un corps de message
- L'intégration éventuelle de pièces jointes

ÉCHANGES SÉCURISÉS

Dr Alain Gene

POSER UNE QUESTION MÉDICALE

Patient(e) Guillaume BUNYEL
NIR: 1700469387111
Né(e) le : 17/04/1970
Rang : 1

Régime : Régime Général
Service Médical : ELSM de l'AIN
Centre de gestion : 1211

Objet :

Message :

Pièce(s) Jointe(s) :

Format PDF, XLS, WORD, JPG, PNG, Taille max. 10Mo
(5 Pièces jointes maximum)

[RETOUR](#) [ENREGISTRER COMME BROUILLON](#) [ENVOYER](#)

L'Assurance Maladie
HOTLINE
0811 709 710
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.
0,06€/mn + prix d'un appel

[Lien contextuel](#)
[Lien contextuel](#)

Les pièces jointes peuvent être aux formats listés dans le cadre Pièces jointes et sont limitées à **10 MO par PJ** avec un max de **5 PJ**

L'objet et le corps du message sont **obligatoires**

Le message peut être initialisé **en mode brouillon**. Il peut alors être **complété et envoyé** à l'échelon dans un second temps

ÉCHANGES MÉDICAUX (0)

AG

[Brouillon] Maladie pro - Urgent
Patient(e): Guillaume BUNYEL - NIR: 1700469387111

3 - PS – Répondre au message d'un médecin conseil (1)

Lorsqu'un médecin reçoit un message d'un échelon médical, celui-ci apparaît dans la liste des messages (écran d'accueil de l'application). Il reçoit également une notification de ce message dans la boîte mail associée au compte amelipro.

NEW

Les notifications de réponses de l'échelon arriveront dans la boîte mail ,renseignée dans le compte amelipro principal du centre de santé pour les médecins salariés et de l'établissement pour les chirurgiens bariatriques

The screenshot displays the 'ÉCHANGES SÉCURISÉS' interface. On the left, a search bar is followed by a list of messages under 'ÉCHANGES MÉDICAUX (0)'. The first message is 'info ALD' for patient Guillaume BUNYEL. A blue arrow points from this message to the detailed view on the right. The detailed view shows the message content: 'INFO ALD', patient name, and a message from 'Dr Alain Gene' dated 'lundi, 15/04/2019 15:14' with the text 'merci de confirmer'. Below this, there is a 'RÉPONDRE' button. A second blue arrow points from this button to the text on the right. The interface also includes a 'RECHERCHE' bar, a 'POSER UNE QUESTION' button, and a footer with contact information for 'HOTLINE 0811 709 710'.

ATTENTION !
La boîte mail du médecin ou du centre de santé /établissement doit être indiquée dans son compte amelipro

Le message s'ouvre par un clic sur celui-ci puis le bouton **RÉPONDRE** permet la rédaction de la réponse

4 - PS – Supprimer une conversation

Lorsqu'un médecin considère que la conversation est terminée, il peut supprimer le fil de discussion.

Les impacts sont les suivants :

- Le fil n'apparaîtra plus dans la liste des messages et ne sera plus visualisable
- Le fil ne peut être réutilisé par le PS **ou le centre de santé/établissement** mais pourra être relancé par l'échelon
- Le fil reste actif côté échelon dès lors que l'échelon ne clôt pas la discussion

ÉCHANGES SÉCURISÉS

Dr Alain Gene

RV POUR ÉCHANGE CONFRATERNEL

SUPPRIMER LA CONVERSATION

ELSM de l'AIN

mardi, 23/01/2018 16:46

Bonjour,

Seriez vous disponible pour un échange confraternel le 25/01 ?

Cordialement
DR Martin

RÉPONDRE

RETOUR

L'Assurance Maladie

HOTLINE
0811 709 710
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.
0,06€/mn + prix d'un appel

Mentions légales | CGU | v0.7.2

© CNAM 2018. Tous droits réservés

L'action de supprimer la conversation rend, de manière définitive, le fil inaccessible pour le médecin **ou le centre de santé/établissement**

5 - PS – Rechercher - Consulter la liste des messages

Un message reçu d'un échelon médical apparaît dans la liste des messages de la façon suivante :

RECHERCHE

Par patient :

Nom NIR

RÉINITIALISER RECHERCHER

ÉCHANGES MÉDICAUX (1)

ELSM 011	Durée arrêt de travail Lombalgie	mardi, 23/04/2019 11:15
AG	info ALD Patient(e): Guillaume BUNYEL - NIR: 1700469387111	lundi, 15/04/2019 15:14
AG	ALD - demande d'info critères HAS Patient(e): Guillaume BUNYEL - NIR: 1700469387111	mardi, 9/04/2019 18:45
ELSM 011	complément d'info PSE	mercredi, 13/02/2019 14:34
AG	Arrêt de travail durée maxi Patient(e): Guillaume BUNYEL - NIR: 1700469387111	mardi, 4/12/2018 10:05

→ 1- La fonction recherche peut être activée en cliquant sur la loupe

→ 2- Un message entrant **non lu** apparaît en gras

→ 3- La pastille de couleur indique qui est à l'initiative de la conversation.



→ ELSM (Département de l'échelon) lorsqu'il s'agit d'un échelon médical

→ Les initiales du médecin libéral

→ ou les 2 premières lettres de la raison sociale et les 2 premiers chiffres du n°FINESS de la structure du médecin salarié ou du chirurgien bariatrique

NEW

Les médecins salariés et les chirurgiens bariatriques pourront consulter dans la liste des messages, l'ensemble des conversations et messages liés à leur structure, même ceux qu'ils n'ont pas initiés.

6 - MC – Accéder au back office des Echanges sécurisés

Le Back office de la messagerie sécurisée se compose de 3 bannettes de classement des messages :

- **A traiter** : messages entrant non répondus
- **En cours** : messages répondus
- **Clos** : conversations closes par l'ELSM

Tag	Message Content	Date
AG	DURÉE ARRÊT DE TRAVAIL LOMBALGIE Dr GENE Alain N°AM : 991101197 - 34170 CASTELNAU LE LEZ Rédacteur : ANNA AIN	mardi, 23/04/2019 11:15
ELSM 011	RECHERCHE Dr JEAN-LUC Mezin N°AM : 381711787 - 38000 GRENOBLE Patient(e) : Inès SOLANA Y FUENTES Rédacteur : ANNA AIN	mardi, 9/04/2019 18:48
ELSM 011	[Brouillon] TEST ELSM INIT QUESTION Dr GENE Alain N°AM : 991069998 - 34170 CASTELNAU LE LEZ Patient(e) : FREDDY GEORGES FERRAND Rédacteur : ANNA AIN	mardi, 9/04/2019 18:45
XL	SANS DOSSIER Dr LUANIKAZUZI Xavier N°AM : 971609219 - 97600 MAMOUDZOU Rédacteur : ANNA AIN	mardi, 9/04/2019 18:45

La pastille de couleur indique :

- à quel échelon s'adresse le message (bleu foncé),
- dans le cas où l'échelon a initialisé la conversation (bleu clair) vers le médecin sans indiquer de patient
 - Les initiales du médecin libéral
 - ou les 2 premières lettres de la raison sociale et les 2 premiers chiffres du n°FINESS de la structure du médecin salarié ou du chirurgien bariatrique

Le tag **[Brouillon]** indique qu'une réponse est saisie mais non envoyée au médecin

Le tag **[Lu]** indique l'ouverture du message par le destinataire.

7 - MC – Ecrire un message à un médecin libéral

A partir de l'écran d'accueil du back office, le médecin conseil peut adresser un message à un médecin en cliquant sur le bouton

[+ POSER UNE QUESTION](#)

ATTENTION !
Le médecin doit avoir un compte amelipro associé à une boîte mail active (notif)

The screenshot shows the 'ÉCHANGES SÉCURISÉS' back office interface. At the top, there's a header with the logo and 'BACKOFFICE' text. Below the header, there's a navigation bar with 'A TRAITER', 'EN COURS', and 'CLOS' buttons. A search bar labeled 'RECHERCHE' is present. The main content area displays a list of messages on the left and a 'POSER UNE QUESTION MÉDICALE' form on the right. The form has the following fields: 'Patient:' with a 'NIR OD' input field (callout 1), 'Destinaire:' with a 'N°AM' input field (callout 2), 'Objet:' with a text input field, and 'Message:' with a large text area (callout 3). Below the form, there are buttons for 'RETOUR', 'ENREGISTRER COMME BROUILLON' (callout 4), and 'ENVOYER'. A red arrow points from the '+ POSER UNE QUESTION' button in the top navigation bar to the form.

1-Le médecin conseil doit dans un 1^{er} temps **sélectionner le médecin destinataire du message**

→Par le NIR du patient si la question concerne ce dernier, le médecin traitant sera alors rapatrié.

→Par le n° AM du médecin si la question est d'ordre plus général

2-Un objet et un corps de message doivent être saisis

3-des PJ peuvent être jointes au message

4-Le message peut être sauvegardé en mode brouillon pour être envoyé ultérieurement

8 - MC – Ecrire un message à un centre de santé ou à un chirurgien bariatrique en établissement NEW

A partir de l'écran d'accueil du back office, le médecin conseil peut adresser un message à un centre de santé ou à un chirurgien bariatrique en établissement en cliquant sur le bouton + POSER UNE QUESTION

ATTENTION !
Le centre de santé/établissement doit avoir dans son compte amelipro principal une boîte mail active (notif)

The screenshot shows the 'ÉCHANGES SÉCURISÉS' back office interface. At the top, there is a navigation bar with 'A TRAITER', 'EN COURS', and 'CLOS' buttons. Below this is a search bar labeled 'RECHERCHE'. The main content area displays a list of messages on the left and a detailed view of a 'POSER UNE QUESTION MÉDICALE' form on the right. The form includes fields for 'Patient' (NIR OD), 'Destinataire' (N°AM), 'Objet', and 'Message'. There is also a section for 'Pièce(s) jointe(s)'. At the bottom of the form, there are buttons for 'RETOUR', 'ENREGISTRER COMME BROUILLON', and 'ENVOYER'. Numbered callouts (1, 2, 3, 4) highlight specific elements: 1 points to the 'NIR OD' field, 2 points to the 'Message' text area, 3 points to the 'Pièce(s) jointe(s)' section, and 4 points to the 'ENREGISTRER COMME BROUILLON' button. A red arrow points from the '+ POSER UNE QUESTION' button in the top navigation bar to the form.

1-Le médecin conseil doit dans un 1^{er} temps sélectionner le centre de santé **destinataire du message**, il ne peut pas désigner un PS salarié en particulier :

→ Par le NIR du patient si la question concerne ce dernier, le centre de santé dans lequel le médecin traitant exerce sera alors rapatrié.

→ Par le n°FINESS du centre de santé ou de l'établissement (pour les chirurgiens bariatriques) si la question est d'ordre plus général

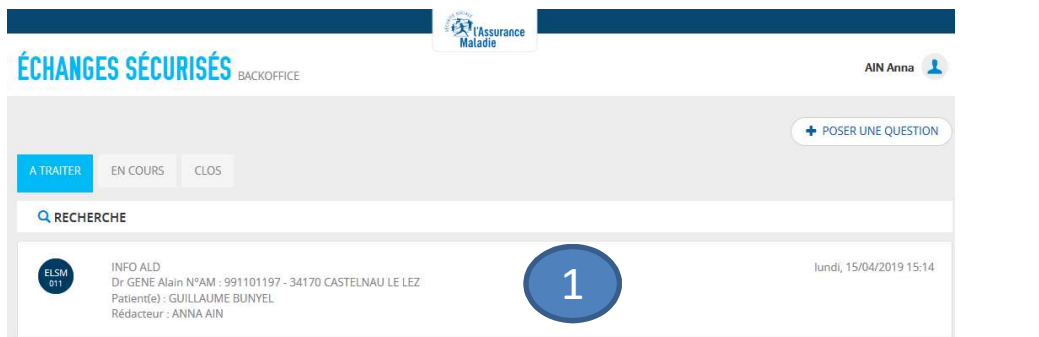
2-Un objet et un corps de message doivent être saisis

3-des PJ peuvent être jointes au message

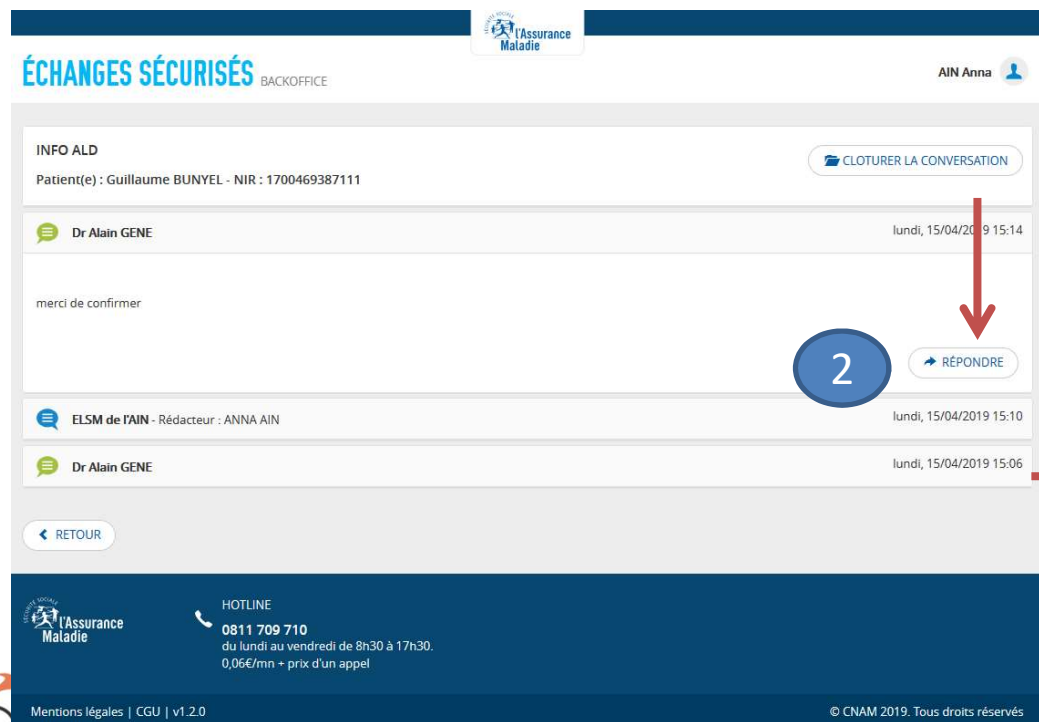
4-Le message peut être sauvegardé en mode brouillon pour être envoyé ultérieurement

9 - MC – Répondre à un message

A partir de l'écran d'accueil du back office, le médecin conseil accède aux messages entrant. Tout message entrant arrive dans la bannette **A TRAITER**



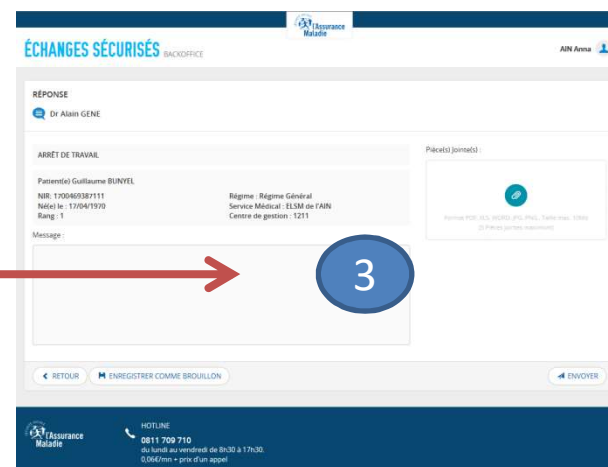
1-Pour consulter ou répondre à un message, le médecin conseil doit cliquer sur celui-ci



2-Pour répondre, le médecin conseil doit cliquer sur

➔ RÉPONDRE

3-La rédaction de la réponse s'effectue telle que vu précédemment





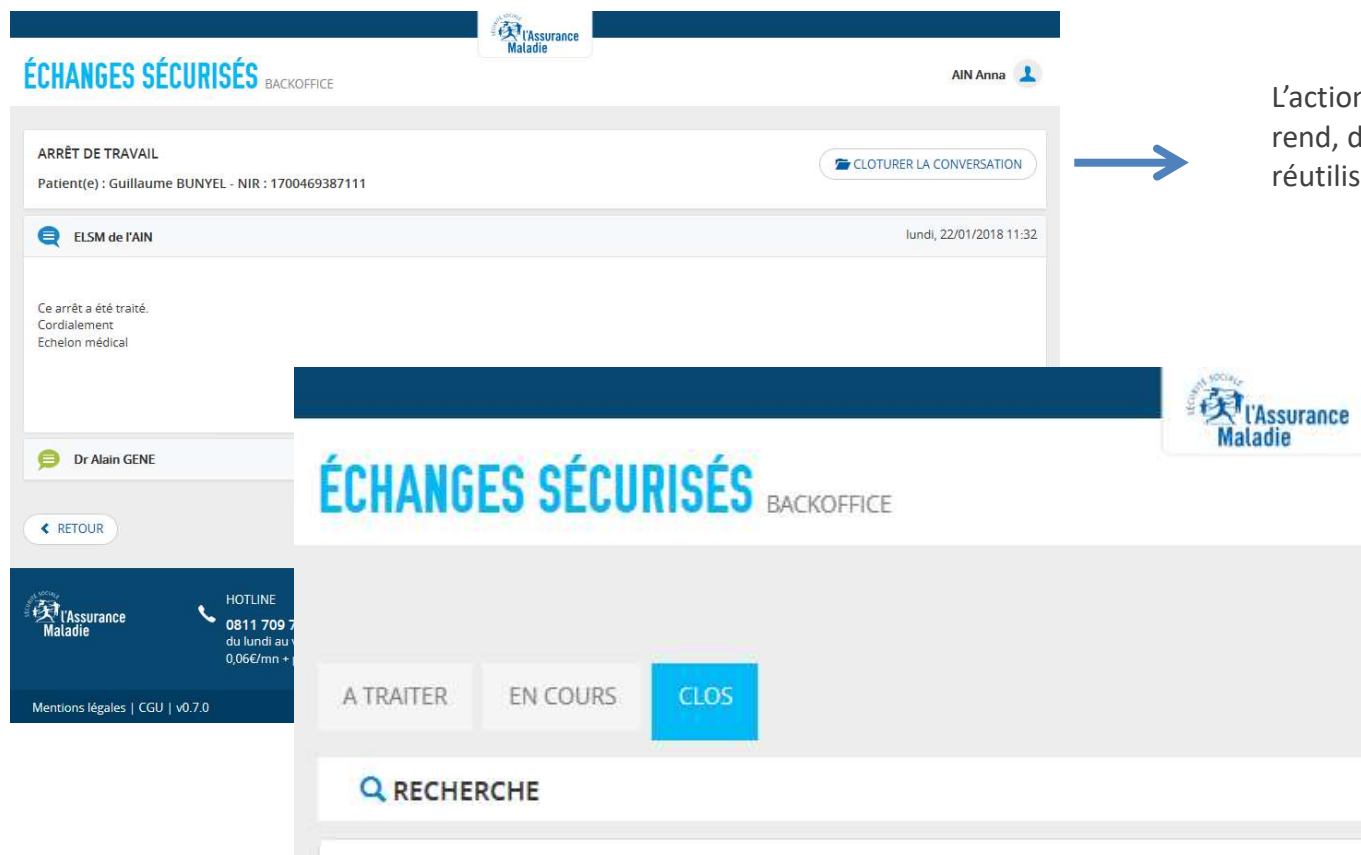
10 - MC – Clore une conversation

Lorsqu'un médecin conseil considère que la conversation est terminée, il peut Clore le fil de discussion



Les impacts sont les suivants :

- Le fil sera dans la bannette 
- Le fil ne peut être réutilisé par l'échelon mais il peut être consulté
- Le fil reste actif côté médecin ou centre de santé, si le médecin ajoute un message sur ce fil, celui-ci repasse dans la bannette  pour le médecin conseil



The screenshot displays the 'ÉCHANGES SÉCURISÉS BACKOFFICE' interface. At the top, it shows the user 'AIN Anna' and the patient 'Guillaume BUNYEL - NIR : 1700469387111'. The main content area shows a message from 'ELSM de l'AIN' dated 'lundi, 22/01/2018 11:32' with the text: 'Ce arrêt a été traité. Cordialement Echelon médical'. Below the message, there is a 'Dr Alain GENE' profile. At the bottom of the interface, there are three buttons: 'A TRAITER', 'EN COURS', and 'CLOS'. A blue arrow points from the 'CLOTURER LA CONVERSATION' button in the top right of the message area to the explanatory text on the right.

L'action de clore la conversation rend, de manière définitive, le fil non réutilisable côté échelon médical.

11 - MC – Rechercher - Consulter la liste des messages

L'écran d'accueil du back office des échanges sécurisés présente 3 bannettes de rangement des messages :

The screenshot shows the 'ÉCHANGES SÉCURISÉS BACKOFFICE' interface. At the top, there is a header with the logo 'L'Assurance Maladie' and the user 'AIN Anna'. Below the header, there are three tabs: 'A TRAITER', 'EN COURS', and 'CLOS'. A search bar labeled 'RECHERCHE' is present. A list of messages is displayed, each with a status icon (AG, ELSM 011, XL) and details including the subject, doctor, patient, and redactor. The messages are categorized into three groups: 'A TRAITER', 'EN COURS', and 'CLOS'.

Statut	Message	Date
A TRAITER	DURÉE ARRÊT DE TRAVAIL LOMBALGIE Dr GENE Alain N°AM : 991101197 - 34170 CASTELNAU LE LEZ Rédacteur : ANNA AIN	mardi, 23/04/2019 11:15
EN COURS	RECHERCHE Dr JEAN-LUC Mezin N°AM : 381711787 - 38000 GRENOBLE Patient(e) : Inès SOLANA Y FUENTES Rédacteur : ANNA AIN	mardi, 9/04/2019 18:48
EN COURS	[Brouillon] TEST ELSM INIT QUESTION Dr GENE Alain N°AM : 991069998 - 34170 CASTELNAU LE LEZ Patient(e) : FREDDY GEORGES FERRAND Rédacteur : ANNA AIN	mardi, 9/04/2019 18:45
CLOS	SANS DOSSIER Dr LUANIKAZUZU Xavier N°AM : 971609219 - 97600 MAMOUDZOU Rédacteur : ANNA AIN	mardi, 9/04/2019 18:45

A TRAITER

Messages entrant n'ayant pas fait l'objet de réponse.
Les messages non lus apparaissent en gras

EN COURS

Messages ayant fait l'objet d'une réponse

CLOS

Messages Clos par l'échelon médical

11 - MC – Rechercher - Consulter la liste des messages

La recherche de message peut être activée en cliquant sur la loupe :

The screenshot displays the 'ÉCHANGES SÉCURISÉS' interface. At the top, there are tabs for 'A TRAITER' and 'EN COURS'. A search bar with a magnifying glass icon and the word 'RECHERCHE' is highlighted with a blue circle and the number '1'. Below the search bar, there are three message cards. The first card is titled 'DUREE ARRÊT DE TRAVAIL LOMBALGIE' and the second 'RECHERCHE'. The interface also shows a search filter section with a magnifying glass icon and the word 'RECHERCHE' highlighted with a blue circle and the number '2'. This section includes input fields for 'Par patient' (Nom, Prénom, NIR), 'Par professionnel de santé' (N° AM, Code Postal, Ville), and 'Par agent' (Nom, Prénom). There are 'RÉINITIALISER' and 'RECHERCHER' buttons below the filters. The search results show two messages: 'INFO ALD' and 'TEST VDE', both from 'Dr GENE Alain N°AM : 991101197 - 34170 CASTELNAU LE LEZ'.

1- La fonction recherche peut être activée en cliquant sur la loupe

2 – la recherche peut se faire par patient, par professionnel de santé ou par agent.



Pour la recherche par professionnel de santé, lorsque l'ELSM souhaite retrouver les messages d'un centre de santé, il peut, soit indiquer le n°FINESS du centre de santé ou de l'établissement (pour les chirurgiens bariatriques) dans la rubrique «n°AM», soit indiquer la raison sociale du centre de santé ou de l'établissement dans la rubrique « nom »