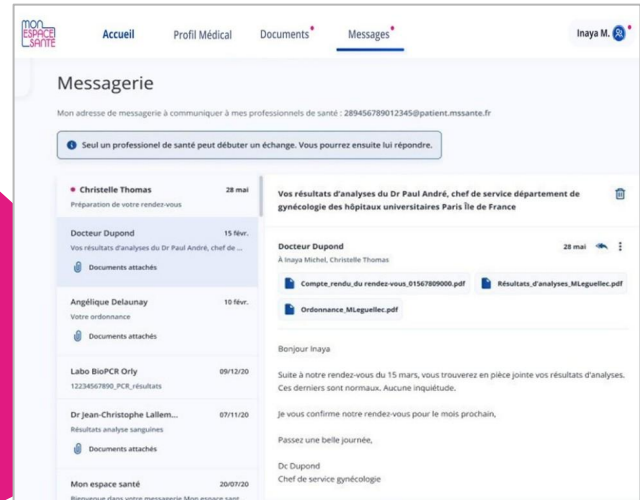


## Qu'est-ce que la messagerie sécurisée de Mon espace santé ?

Les acteurs de santé peuvent utiliser leur messagerie professionnelle MSSanté pour envoyer des messages et des documents à leurs patients en toute sécurité.

Ces derniers les recevront dans la messagerie de leur profil Mon espace santé et pourront effectuer diverses actions (répondre, enregistrer un document, etc.)



## PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

✓ Chaque patient disposant d'un profil Mon espace santé a une messagerie sécurisée associée.

L'adresse de messagerie du patient est structurée sur la base de son INS (Identité Nationale de Santé) comme ceci :

**matriculeINSdupatient@patient.mssante.fr**

Le **matricule INS est équivalent au numéro de sécurité sociale** plus la clé de sécurité (sauf quand le patient est rattaché à la carte vitale d'un autre assuré, pour les enfants par exemple). Le patient peut trouver son adresse de messagerie dans son profil Mon espace santé.

Dans le cas où le patient à qui vous écrivez n'a pas de profil Mon espace santé :

- Si le patient s'est **opposé à la création de son profil Mon espace santé**, vous recevrez un mail automatique indiquant "Le message que vous avez envoyé à l'adresse "matricule ins du patient@patient.mssante.fr" n'a pas pu être distribué, car cette adresse Mon espace santé **n'existe pas.**"
- Si le patient à qui vous écrivez **a clôturé son profil Mon espace santé**, vous recevrez un mail automatique indiquant "Le message que vous avez envoyé à l'adresse "matricule ins du patient@patient.mssante.fr" n'a pas pu être distribué, car la messagerie Mon espace santé de votre destinataire est **clôturée.**"
- Si vous avez **envoyé un message à un usager et qu'il y a une erreur sur l'INS du patient** (longueur ou clé de sécurité), alors vous recevrez un mail automatique "Le message que vous avez envoyé à l'adresse "matricule ins du patient@patient.mssante.fr" n'a pas pu être distribué, car cette adresse Mon espace santé est **invalidé.**"

✓ **Seul un acteur de santé peut initier une correspondance avec un patient. Le patient ne peut pas contacter le professionnel de son choix** (il peut uniquement initier un échange avec une pharmacie, ou correspondre avec un professionnel avec qui il a déjà échangé et qui n'a pas clôturé leur échange).

✓ **Pour échanger avec un patient, vous devez disposer d'une messagerie MSSanté.**

## COMMENT ÇA MARCHE CONCRÈTEMENT ?



### Pour les acteurs de santé

✓ Depuis sa solution de messagerie MSSanté, l'acteur de santé **initie** un message à destination du patient :

- il peut demander un **accusé de lecture** et recevoir un email lorsque le patient ouvre son message.
- il est possible de paramétrer des **envois automatiques** si une boîte aux lettres applicative a été configurée au sein du service.

✓ Si l'acteur de santé souhaite **mettre fin à l'échange**, il suffit d'indiquer **[FIN]** dans **l'objet du message** de réponse (en respectant la casse et sans autre caractère en objet).

💡 Certains éditeurs proposent une fonctionnalité de clôture automatique des conversations.



### Pour le patient

💡 Le **patient est notifié de la réception d'un nouveau message dans son profil Mon espace santé.**

➡ Cette notification est envoyée par email, que le patient ait activé ou non son profil Mon espace santé.

➡ Cette notification est envoyée dans le centre de notification si le patient a activé son profil Mon espace santé et téléchargé l'application mobile.

⚠ Le patient peut **uniquement répondre à un message envoyé par un acteur de santé.**

➡ Si l'acteur de santé a mis fin à l'échange, le patient verra alors que la conversation est clôturée.



## LA NOUVEAUTÉ POUR LES PATIENTS ET LES PHARMACIES D'OFFICINE

Depuis mai 2023, le patient peut contacter directement sa pharmacie via Mon espace santé sur l'application mobile ou le site web, en envoyant son ordonnance via la messagerie, mais également tout document stocké dans la rubrique « Documents » de Mon espace santé.

### Comment cela fonctionne en pratique pour le patient ?

1

Le patient cherche dans ses documents l'ordonnance qu'ils souhaite **partager à sa pharmacie**

2

Le patient cherche et **sélectionne la pharmacie** de son choix

3

Le patient **rédige un message** accompagnant son document.  
*(le patient peut utiliser ou modifier le message pré-rempli)*

#### Prérequis

- ➔ **Patient**: avoir **activé** son profil Mon espace santé
- ➔ **Pharmacie**: être **équipé d'une boîte aux lettres (BAL) MSSanté de type organisationnelle**

Pour l'instant, l'envoi d'un document via Mon espace santé ne dispense pas le patient de **ramener l'ordonnance papier** à la pharmacie.

#### Quelle pharmacie le patient peut-il choisir ?

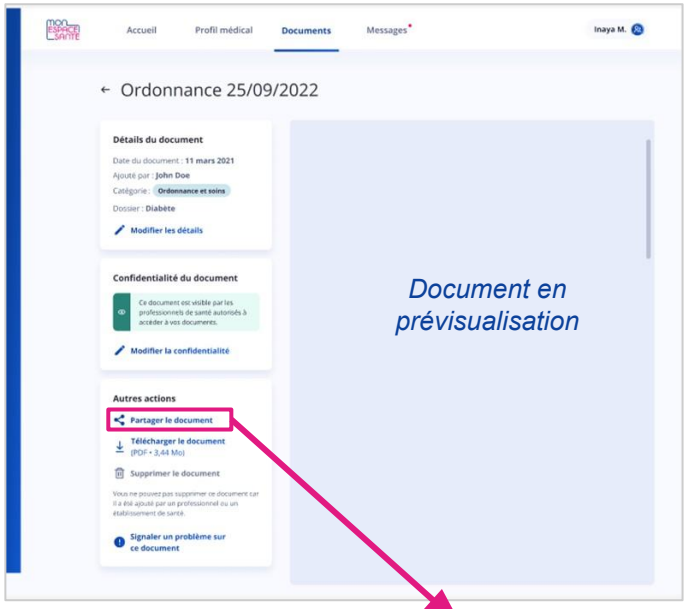
En pratique, le patient choisit sa pharmacie parmi les pharmacies possédant une BAL organisationnelle. Il voit par défaut les pharmacies dans lesquelles il s'est déjà rendu mais il peut faire une recherche complémentaire.

### Cas spécifique de clôture d'une conversation pour le pharmacien

Le fonctionnement pour mettre fin à une conversation est le même que celui indiqué dans la page précédente.  
La **seule différence** pour une pharmacie est qu'actuellement, cela ne permet pas de mettre fin aux échanges de façon permanente avec des usagers. En effet, l'envoi d'un tel message met fin à la conversation souhaitée mais l'utilisateur pourra toujours **réengager une conversation avec la pharmacie afin de lui adresser une nouvelle ordonnance** ou tout autre document (uniquement sur la boîte de messagerie organisationnelle)

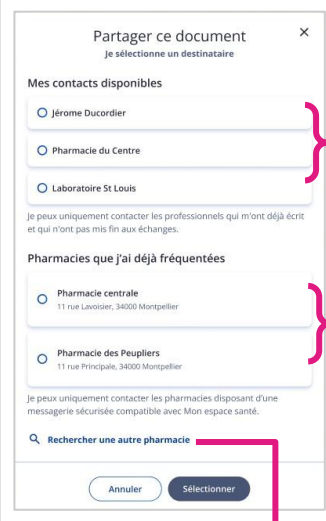
## DÉTAIL DU PARCOURS D'ENVOI DE L'ORDONNANCE À UNE OFFICINE

**1** Le patient recherche son ordonnance dans ses documents sur son profil Mon espace santé pour la partager



Au clic, une pop-in s'ouvre.

**2** Le patient sélectionne l'officine destinataire pour partager le document



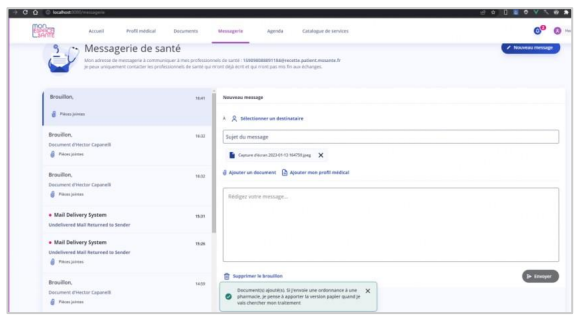
Professionnels et établissements habilités ayant déjà écrit à l'utilisateur et n'ayant pas mis fin aux échanges.

Affichage des pharmacies selon 2 critères:

- L'utilisateur a déjà eu cette pharmacie dans son Historique de remboursements ;
- ET** la pharmacie dispose d'une BAL MSSanté organisationnelle.

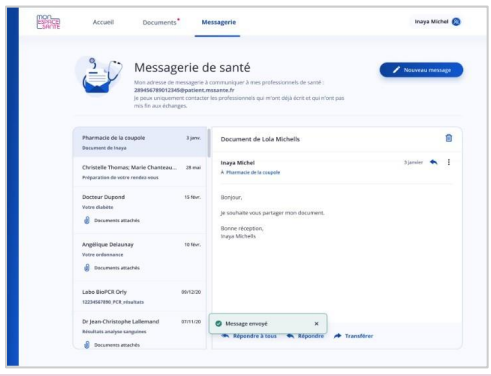
Possibilité de rechercher une autre pharmacie.

**3** Le patient rédige un message à destination de la pharmacie



Par défaut, un **message prérempli** s'affiche dans le corps du message. L'utilisateur peut le modifier s'il le souhaite, ainsi qu'ajouter d'autres pièces jointes en plus de l'ordonnance.

➡ Il est également rappelé à l'utilisateur qu'il doit se munir de son **ordonnance papier** lors du retrait de son traitement en officine.



➡ La pharmacie sera alertée par une notification dès réception d'un message.