

Le Conseiller Informatique Service en 3 QUESTIONS

*Par Isabelle et Céline,
CIS à la Caisse d'Assurance Maladie de Loire-Atlantique.*



Rencontre avec Isabelle et Céline, Conseillers Informatique Service (CIS) à Saint-Nazaire, dont la mission est d'accompagner les professionnels de santé à l'usage des téléservices.

1 Pourriez-vous nous présenter le rôle du CIS auprès des médecins ?

Isabelle : Nous travaillons en équipe et sommes issus de profils variés. De mon côté, j'ai un profil commercial, et Céline est une ancienne déléguée de l'assurance maladie (DAM). La région Pays-de-la-Loire comprend 17 CIS répartis dans chaque département et travaillant en coordination.

Céline : Le rôle du CIS est de faciliter les échanges dématérialisés des professionnels de santé avec notre organisme (la télétransmission et les téléservices amelipro) et de les conseiller sur la messagerie sécurisée de santé et le dossier médical partagé. Il accompagne les professionnels de santé libéraux qui le souhaitent, dont les médecins.

Isabelle : Au quotidien, nous exerçons des activités très diverses. Nous accompagnons les professionnels lors de leur installation à l'usage d'amelipro et des téléservices liés à l'Assurance Maladie (AAT, DCMT, PSE, CM AT/MP, etc.), mais aussi des messageries sécurisées de santé MSSanté et du DMP. Nous assistons de manière personnalisée les professionnels qui démarrent la télétransmission. Nous sommes également en relation avec les éditeurs de logiciels pour faire le lien si nécessaire. Enfin, nous conseillons les médecins concernant les différents indicateurs de la ROSP liés au volet 1 du forfait structure.

Céline : Cet accompagnement technique est possible par téléphone, en télémaintenance ou au cabinet selon sa complexité.

2 Quelles sont les questions qui reviennent le plus souvent de la part des médecins ?

Céline : En ce moment, les questions autour de la messagerie sécurisée de santé sont d'actualité (Qui peut utiliser ce type de messageries ? Est-ce gratuit ? etc.). L'installation de Mailiz, la messagerie sécurisée de santé MSSanté gratuite proposée par les Ordres de santé, est également beaucoup demandée, non seulement par les médecins mais aussi par les auxiliaires médicaux.

Isabelle : De manière générale, les questions qui reviennent souvent concernent le choix du matériel ou de l'équipement lors de l'installation du cabinet, les dysfonctionnements d'amelipro, ainsi que les difficultés rencontrées lors de l'utilisation des téléservices (par exemple, la liste des pathologies pour la transmission dématérialisée d'avis d'arrêt de travail). Par ailleurs, en fin d'année, la ROSP est un sujet phare. Nous recevons aussi ces derniers temps des demandes d'information à propos du DMP.

3 Dans le cadre du déploiement de la messagerie sécurisée de santé, quel accompagnement proposez-vous aux médecins ?



Céline : Notre rôle est tout d'abord de rappeler ce que sont les messageries sécurisées de santé MSSanté. Il s'agit d'outils permettant l'échange d'informations médicales à caractère personnel entre professionnels

de santé hospitaliers comme libéraux. Leur système est universel et repose sur un annuaire fiable contenant les identités de tous les professionnels de santé. Il est sécurisé, protégeant rigoureusement les données personnelles de santé des patients et la responsabilité des professionnels. Enfin, ce sont des solutions simples permettant l'accès à ces messageries via un simple navigateur internet et qui se déclinent en application mobile permettant un accès nomade. Nous donnons également aux médecins quelques exemples d'usage, comme réceptionner des comptes rendus d'hospitalisation ou des résultats d'examen, consulter l'avis d'un confrère, ou encore lui adresser un patient.

Isabelle : Nous conseillons le médecin pour le choix de sa messagerie en fonction de ses besoins (gratuite ou non, intégrée ou non dans son logiciel métier, etc.). Nous lui donnons aussi quelques précisions, comme par exemple le fait que seules les messageries appartenant à l'espace de confiance MSSanté sont interopérables. Enfin, nous pouvons accompagner techniquement l'ouverture d'une messagerie Mailiz, aider à la prise en main de l'outil, ainsi que répondre aux questions d'ordre technique.

Taux d'équipement en messagerie sécurisée de santé MSSanté des professionnels de santé de la région (hors APICRYPT) :

Médecins généralistes : 43 % (France : 54 %)

Médecins spécialistes : 24 % (France : 41 %)

Tous professionnels de santé : 20 % (France : 24 %)



Isabelle et Céline répondent aux questions les plus courantes concernant les messageries sécurisées de santé MSSanté :

Les messageries sécurisées de santé MSSanté sont-elles gratuites ?

Il existe des solutions de messageries sécurisées de santé MSSanté gratuites et d'autres payantes selon les fonctionnalités offertes. Par exemple, Mailiz est une solution gratuite et Easycrypt (Enovacom) une solution payante.

Qui peut utiliser une messagerie sécurisée de santé MSSanté ?

Il s'agit d'un service réservé aux professionnels de santé qui exercent en ville ou à l'hôpital. Les secrétaires peuvent l'utiliser sous la responsabilité du professionnel de santé ou de l'établissement de santé dans le respect des exigences de sécurité et de confidentialité.

Quels types de documents peuvent être envoyés via une messagerie sécurisée de santé MSSanté ?

Tous types de documents peuvent être envoyés : images, pdf, etc. Des travaux sont en cours pour permettre l'envoi des données structurées interprétables par les logiciels de santé (par exemple les comptes rendus d'examens de biologie).

Une messagerie sécurisée de santé MSSanté permet-elle l'envoi d'informations aux patients ?

Non, les messageries sécurisées de santé MSSanté sont réservées aux échanges entre professionnels de santé. Le dossier médical partagé permet, comme son nom l'indique, de partager entre les soignants et le patient les informations de santé utiles à la coordination des soins qui le concernent.

Comment retrouver un correspondant ?

Un annuaire commun de tous les professionnels de santé est mis à disposition. Il permet de rechercher des professionnels de santé selon différents critères. Pour les logiciels compatibles MSSanté, ce carnet d'adresses est intégré dans ceux-ci.

Comment être prévenu de l'arrivée de ses mails ?

Une notification de réception peut vous être envoyée dans votre messagerie classique dès lors que vous l'aurez paramétrée comme tel dans votre messagerie sécurisée de santé MSSanté.

Coordonnées de contact des CIS selon votre département :

44 : 0 811 709 044

85 : 0 811 709 098

49 : 0 811 709 049

53 : 0 811 709 053

72 : 0 811 709 072

(du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30, service 0,06 €/min + prix appel)

ameli.fr