

- Sécuriser ses échanges par mail avec les **officines** :

## La Boite Aux Lettres organisationnelle au service des usagers et des professionnels de santé

[S'OUTILLER]

*Journée des usages – 20 mars 2025 – 13h à 14h*

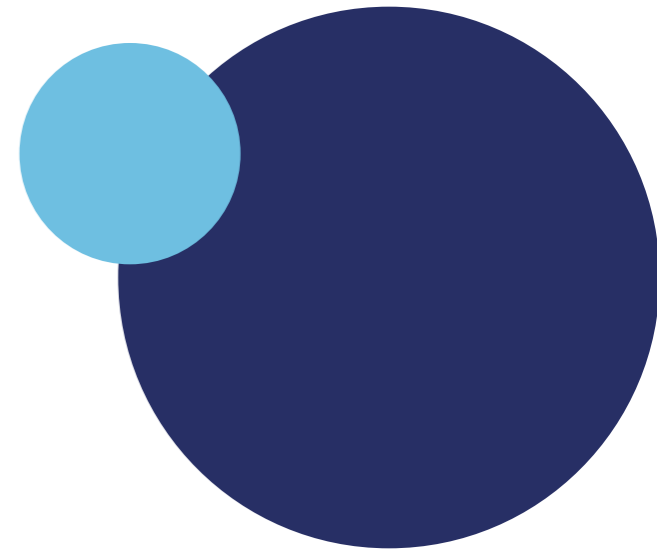


**Santé et  
numérique**  
pratique(s) au quotidien



## Animatrice :

Aubéry Room – Cheffe de projets MSS – GRADeS Inéa

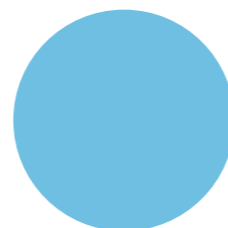


## Témoins :

Fanny Patinier – Directrice URPS Pharmaciens



Karine Dejonghe – Déléguée Numérique en Santé



# Sommaire

I. Témoignage

II. La boîte aux lettres organisationnelle

III. Illustration d'un usage de la BAL ORG : l'ordonnance numérique

IV. Comment s'équiper ?

V. Cas d'usage

VI. Outils de communication

VII. Echanges

# ● I. Témoignage



**Utilisation de MSSanté Pulsy - Medimail par la pharmacie Gaertner**

<https://www.youtube.com/watch?v=AyoAoKF6KPY&t=52s>

## ● II. La BAL organisationnelle : pourquoi s'équiper ?

- La BAL ORG permet **d'assurer la continuité de service** au sein d'une même structure et de **garantir un meilleur partage des informations**. L'ensemble de l'équipe peut accéder à la même boîte aux lettres et émettre des messages de manière sécurisée au nom du service.
- Chaque professionnel ayant accès à la BAL dispose de son propre compte personnel permettant la **traçabilité** des professionnels qui se connectent.
- En officine, elle est **indispensable** pour recevoir des documents à l'initiative du patient (ex: ordonnance) de manière sécurisée.
- Elle est non nominative, **rattachée au numéro FINESS** de l'établissement et sous la responsabilité d'un professionnel habilité. (= possède un identifiant RRPS/RPPS+)

## ● Le saviez-vous ?

- ✓ **Suppression après 1 an d'inactivité** : Si une BAL ORG n'est pas utilisée pendant un an, elle est automatiquement supprimée.
- ✓ **Service de notifications** : selon votre opérateur, vous pouvez recevoir des notifications sur votre compte de connexion, qui vous avertit qu'un mail est disponible sur votre MSS !
- ✓ Il est très facile de **reconnaître les adresses MSSanté** : elles se terminent toutes par mssante.fr, peu importe l'opérateur de messagerie.
- ✓ En cas de départ d'un collaborateur, pensez à vérifier les accès pour éviter les **connexions non autorisées**.

## ● Echanger avec les patients grâce à



L'utilisateur est doté d'une **messagerie de santé sécurisée citoyenne**. (MSS-C). Le professionnel de santé peut donc écrire à ses patients à partir de sa boîte aux lettres MSSanté.

Pour connaître l'adresse MSSanté citoyenne de son patient, il faut se munir du **Matricule INS**, auquel on ajoute **@patient.mssante.fr**.

Seul le professionnel peut initier et clôturer une conversation avec son patient. Le patient peut répondre dans la conversation.

### *Exception pour les officines :*



Dans le cadre de la transmission d'une ordonnance numérique, l'envoi est à l'initiative du patient.

#### Le patient :

- Retrouve l'ordonnance dans la rubrique « documents », qu'elle ait été ajoutée par lui-même ou par un professionnel de santé, via l'application ou le site de Mon espace santé ;
- La transmet directement à la pharmacie de son choix, en la sélectionnant parmi celles proposées dans son historique, ou par recherche.

#### Le pharmacien :

- Anticipe la préparation de la délivrance et la commande éventuelle de médicaments ou de dispositifs médicaux ;
- Se prépare à la future généralisation de la e-prescription.

## ● Maitrisez –vous la BAL ORG ?

→ Quelle est la différence avec Mailiz ?

Mailiz est une MSS développée par l'ANS. Elle permet d'équiper les professionnels de santé libéraux, d'une BAL Nominative uniquement.

→ Peut-on envoyer un mail d'une messagerie non sécurisée (type Gmail) vers la BAL ORGA ?

Seules les adresses MSSanté peuvent échanger entre elles. Elles font parties de l'espace de confiance.

→ En tant que patient, comment connaître l'adresse mail de ma pharmacie ?

Il n'est pas nécessaire de retenir l'adresse mail de la BAL organisationnelle de l'officine. En effet, le patient recherche l'officine dans « Mon Espace Santé » et les échanges d'informations se font de façon transparente via MES.

→ Ma BAL ORGA figure-t-elle dans l'annuaire MSSanté ?

Toutes les BAL ouvertes sont publiées et répertoriées dans l'Annuaire Santé, cela permet d'assurer une identification fiable de la structure.

<https://annuaire.sante.fr/>



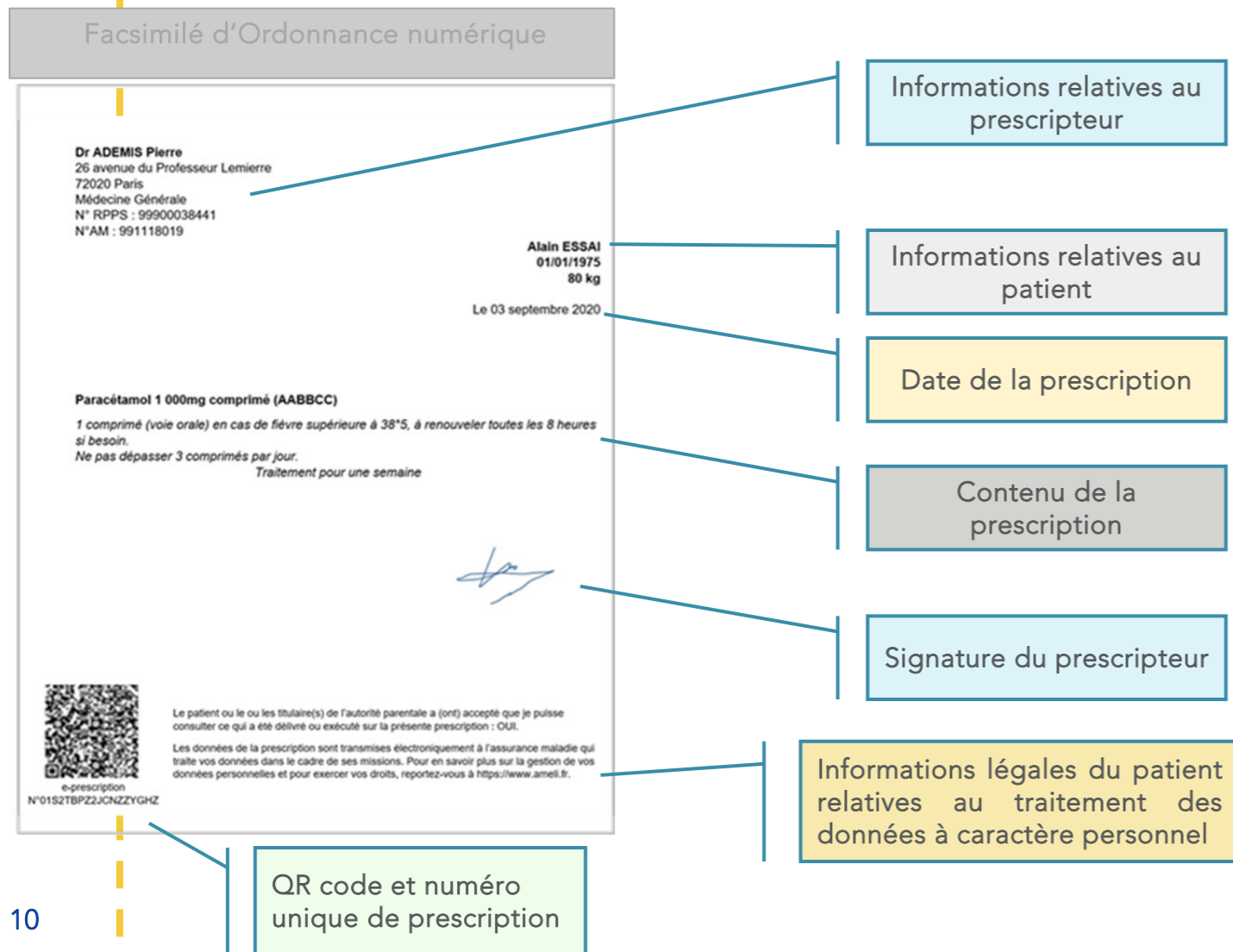


### 3. Illustration d'un usage de la BAL ORGA – L'ordonnance numérique



Karine Dejonghe – Déléguée Numérique en Santé

# À quoi ressemble une Ordonnance numérique ?



## A noter :

- Les entêtes habituels peuvent être conservés;
- Le médecin peut continuer à imprimer des conseils au patient.

- Indication (OUI ou NON) de l'accord du patient pour la consultation des données d'exécution par le prescripteur.
- Texte fixe indiquant que les données de prescription sont transmises électroniquement à l'Assurance Maladie.

# Ordonnance numérique et prise en charge du patient

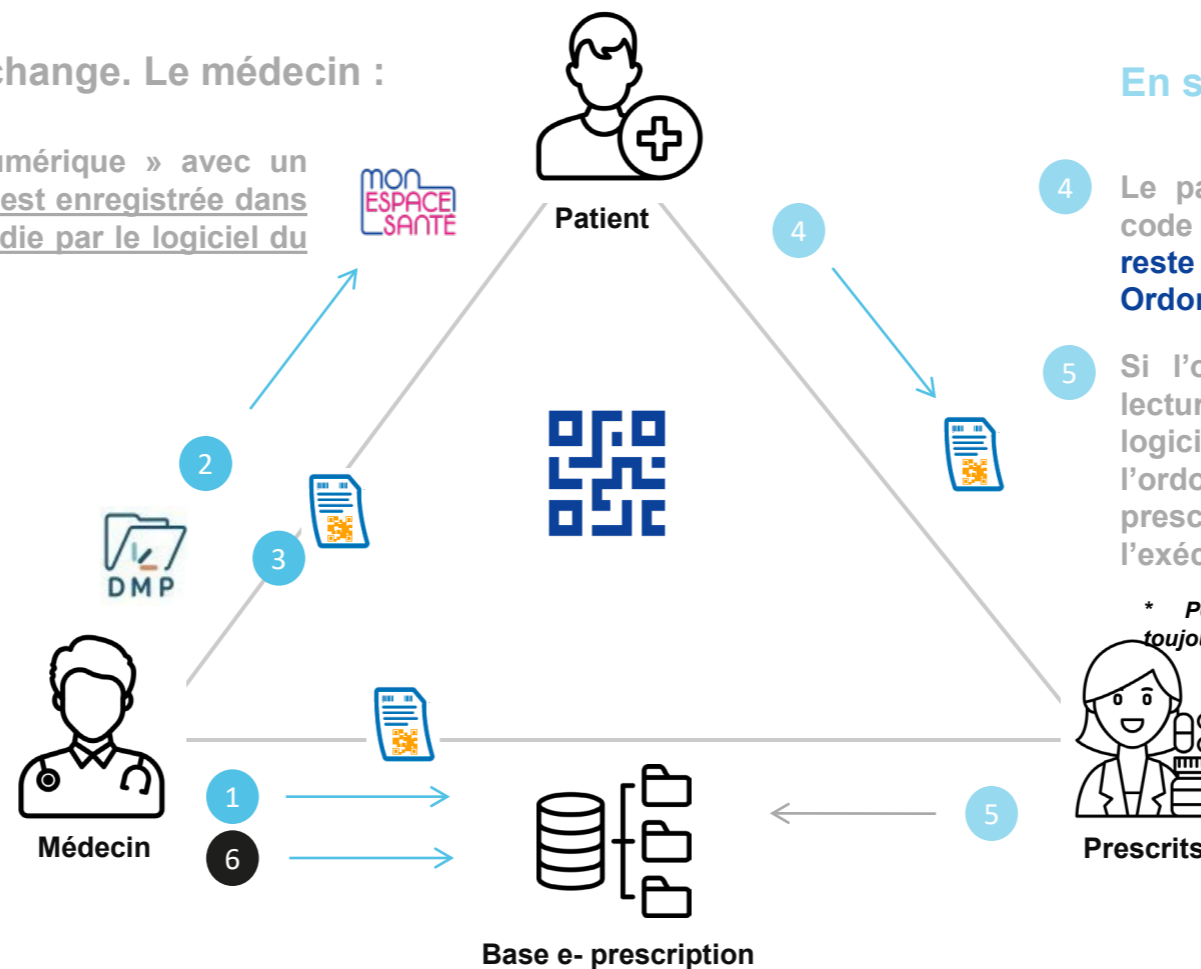
Pendant la consultation, rien ne change. Le médecin :

- 1 Rédige la prescription « Ordonnance numérique » avec un logiciel d'aide à la prescription (LAP); elle est enregistrée dans la base e-prescription de l'assurance maladie par le logiciel du prescripteur.
- 2 En parallèle, l'Ordonnance numérique est enregistrée automatiquement dans le DMP du patient au sein de Mon espace santé ; le patient peut ainsi la retrouver à tout moment dans Mon espace santé.
- 3 Imprime l'ordonnance papier avec un QR Code, la signe et la remet au patient ou si le patient ne souhaite pas d'impression papier, le médecin lui adresse sur sa messagerie sécurisée Mon espace santé.

En sortie de consultation :

- 4 Le patient présente l'ordonnance avec le QR code dans l'officine de son choix. **Le patient reste tenu de présenter le support papier de son Ordonnance (Numérique) à son pharmacien.**
- 5 Si l'officine est équipée\*, elle procède à la lecture de la prescription directement via son logiciel en scannant le QR code présent sur l'ordonnance. Elle exécute ensuite la prescription et enregistre via son LGO l'exécution dans la base e-prescription.

\* Pour les officines non équipées, l'ordonnance peut toujours être traitée selon le circuit classique (papier).



- 6 Le médecin prescripteur peut consulter les données d'exécution ou de la délivrance ( sauf opposition du patient).

# L'Ordonnance numérique en officine, quels avantages?

- **Garantir l'authenticité et la fidélité de la prescription délivrée par le prescripteur.** A noter depuis fin 2023, l'assurance maladie permet au pharmacien un envoi séquentiel à la base Ordonnance numérique, d'abord les données de délivrance « au fil de l'eau », puis les données de facturation « exécution en 2 temps ». En consultant une Ordonnance numérique, un pharmacien saura en « temps réel » si l'ordonnance a déjà été délivrée dans une autre officine (intégration à venir dans les LGO).
- ▶ **Scanner le QR code permet de simplifier la gestion pour l'officine :**
  - permet de récupérer automatiquement les données d'identification du prescripteur afin de vous éviter de les saisir dans votre LGO. Permet ensuite, à partir de ces données, de compléter l'exécution de la prescription dans la base e-prescription et d'alimenter la facturation
  - permet de consigner, dans la base e-prescription, l'adaptation de la prescription, après accord du prescripteur.
  - en mode de transmission automatique\*, supprime la nécessité de numériser les ordonnances numériques papiers et de les transmettre via SCOR ; le rapprochement avec la « PJ » est assuré automatiquement par l'Assurance Maladie entre l'Ordonnance numérique enregistrée en base (prescription et délivrance) et la facture télétransmise.
  - en mode de transmission automatique\*, supprime la nécessité de transmettre le ticket Vitale.

- *Les officines peuvent néanmoins choisir de continuer à transmettre leurs pièces justificatives via SCOR si elles le souhaitent.*
- *Le paramétrage se fait au niveau du LGO (à la main du pharmacien)*



## Ordonnance numérique : une solution pour les ordonnances sécurisées

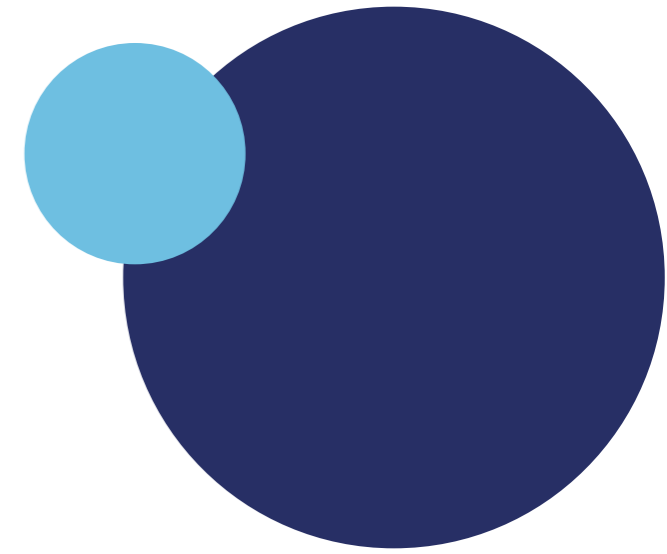
Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2025, comme pour les stupéfiants, tous les médicaments contenant du tramadol, de la codéine, ou de la dihydrocodéine, qu'ils soient seuls ou associés à d'autres substances (paracétamol, ibuprofène, etc.), doivent obligatoirement être prescrits sur une ordonnance sécurisée, avec période de tolérance jusqu'au 31 mars.

L'ordonnance peut être une ordonnance sécurisée sur papier filigrané, ou bien réalisée en « ordonnance numérique » (sous type de prescription : « OSC »).

La version 3 du cahier des charges médecins précise les conditions à respecter pour imprimer les ordonnances numériques sécurisées sur du papier libre (conformément au **Décret en Conseil d'Etat n° 2023-1222 du 20 décembre 2023**).

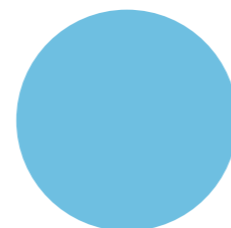
L'impression de telles ordonnances sur papier non sécurisé est acceptée pour les médecins utilisant l'ordonnance numérique dès la version 1 du CDC, sous réserve que l'Ordonnance numérique ait été enregistrée avec succès dans la base ordonnance numérique et que les consignes d'impression de ces ordonnances respectent le cahier des charges V1 (dosage et durée en toutes lettres, etc.).

Dans le cas contraire (ordonnance papier, ou ordonnance numérique ayant fait l'objet d'un accusé de réception négatif), l'impression sur ordonnance papier sécurisée respectant les exigences réglementaires, dont le filigrane reste obligatoire.



## IV. Comment s'équiper ?

*ESMS – DAC – Etablissements sanitaires*



# ● Panorama des offres en région

L'Agence du Numérique en Santé (ANS) en qualité de gestionnaire de l'Espace de Confiance MSSanté vous propose un panorama des offres MSSanté : il liste les opérateurs qui peuvent répondre à votre besoin, leur nature (industriel, régional ou national), décrit les services offerts et les points de contact pour en savoir plus ou souscrire à un service.



← Scannez pour consulter le panorama

**medimail**

Retrouvez-nous sur le stand MSS pour avoir toutes les informations !

Dans les Hauts-De-France, nous proposons des tarifs négociés avec la solution du MIPIH SIB.

*Quelques avantages :*

- *Tarifs négociés pour la région*
- *Solution reconnue*
- *Intégration aux logiciels métiers et aux messageries*
- *Application Mobile*



## IV. Comment s'équiper ?

*Focus pour les pharmacies*



**Fanny Patinier – Directrice URPS Pharmaciens**



## ● Comment obtenir votre Messagerie Organisationnelle ?

Remplir le formulaire d'inscription <https://forms.gle/WsepV3a7EJWW1c8B7>



### Informations à transmettre :

- Nom de l'officine
- Numéro FINESS
- Adresse postale de l'officine, département, téléphone fixe
- Adresse MSSanté souhaitée
- Adresse mail de l'officine
- Nom et prénom du pharmacien titulaire référent pour la BAL
- N° RPPS du pharmacien titulaire référent
- Adresse mail personnelle du pharmacien titulaire référent

*Attention ! l'adresse mail du pharmacien titulaire doit obligatoirement être différente de l'adresse mail de l'officine*

# Comment fonctionne la BAL ?

Le pharmacien titulaire est le « gérant » de la BAL, et les autres membres de l'équipe (pharmaciens et préparateurs) peuvent l'utiliser en se connectant **individuellement** de leur propre compte personnel. Cela permet la **traçabilité** des professionnels qui se connectent à la BAL organisationnelle.

À chaque fois qu'un message arrive sur la BAL, chaque membre de l'équipe a la possibilité d'être **notifié par un mail** sur l'adresse qu'il aura fournie lors de son inscription.

La messagerie est accessible sur la plateforme **MEDIMAIL**.

L'URPS Pharmaciens HDF prend en charge la création des BAL dont le format sera le suivant : [nompharmacie.codepostal@pharmacie.hdf.mssante.fr](mailto:nompharmacie.codepostal@pharmacie.hdf.mssante.fr)

L'abonnement de chaque officine des Hauts-de-France sera pris en charge par l'URPS Pharmaciens HDF durant un an grâce au soutien financier de l'ARS Hauts-de-France. Ensuite, l'abonnement annuel vous sera facturé à hauteur de 55,76 € TTC par an.

# ● Evènements à venir

## ➤ **Webinaires pour les structures équipées de Médimail :**

*Formation administrateur, réponses aux questions, usages concrets...*

**Pour les structures sanitaires et ESMS : 29 avril de 10 h à 12h**

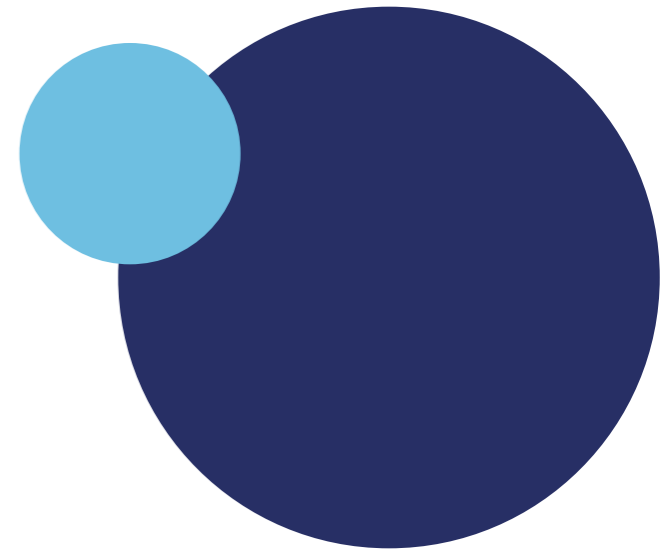
**Pour les officines : 16 juin 2025 de 12h30 à 13h45**



Pour les structures équipées d'une autre solution, n'hésitez pas à nous remonter vos difficultés sur l'usage de la MSS via ce QR code :



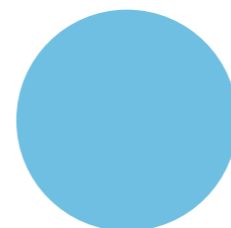
**Pour toute information complémentaire, rendez-vous au stand MSS !**



# V. Cas d'usage

*Etablissement sanitaire – EHPAD*

*Vers l'officine*



① Le médecin du service rédige l'ordonnance de sortie dans le DPI.

② Le pharmacien valide la prescription.

## SANS MSSANTE



La secrétaire imprime l'ordonnance



L'ordonnance de sortie est donnée en mains propres au patient



Le patient se présente à la pharmacie avec son ordonnance



Le pharmacien appelle le CH pour avoir plus d'informations sur le traitement médicamenteux



HÔPITAL

VILLE

RÉDACTION DE L'ORDONNANCE

ENVOI

RÉCEPTION DE L'ORDONNANCE

## AVEC MSSANTE



La secrétaire sélectionne les destinataires de l'ordonnance dans le DPI  
NB : MSSanté laisse la liberté de choix de la pharmacie par la patient



Le document est envoyé au pharmacien de ville via MSSanté



Le pharmacien reçoit l'ordonnance et les informations complémentaires sur sa BAL nominative et les intègre directement dans le DP



Lorsque le patient se présente à la pharmacie, ses médicaments ont été préparés et sont prêts à lui être donnés.

Cas d'usage - Transmission d'une ordonnance du CH vers la pharmacie de ville

## SANS MSSANTÉ



Le médecin rédige la prescription



L'infirmière récupère la prescription papier



La prescription est envoyée à la pharmacie par le professionnel infirmier de l'EHPAD

*En mains propres et ou par fax*



Une fois la prescription réceptionnée, le pharmacien prépare et vérifie la dotation nominative



Le pharmacien appelle le médecin pour modification et proposition de substitution de médicaments



Il fait livrer la dotation nominative à l'EHPAD

**EHPAD**

**PHARMACIE**

RÉDACTION DE LA PRESCRIPTION

ENVOI

RÉCEPTION DE LA PRESCRIPTION

## AVEC MSSANTÉ



Le médecin rédige la prescription et génère l'ordonnance dans le DUI



La prescription est encapsulée automatiquement dans un message MSSanté transmis à l'officine de pharmacie conventionnée MSSanté compatible



Une fois la prescription réceptionnée, la pharmacie prépare et vérifie la dotation nominative



Le pharmacien appelle et écrit au médecin pour modification et proposition de substitution de médicaments



Il fait livrer la dotation nominative à l'EHPAD

Cas d'usage - Transmission d'une prescription entre un **EHPAD** et la pharmacie

## VI. Outils de communications

Le GRADeS vous met à disposition des outils de communication :

- Affiches, Mails types, Flyers, Accompagnement personnalisé



# En conclusion

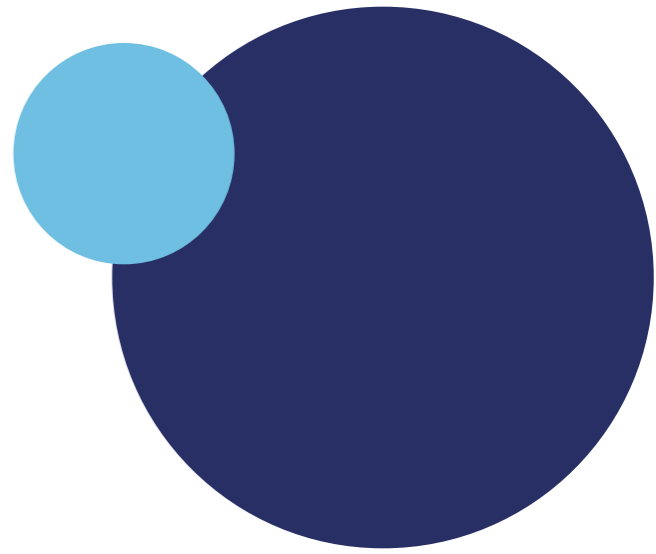
L'utilisation de la BAL ORG avec les officines représente **un levier essentiel pour améliorer la communication et la coordination entre les acteurs de santé.**

En optimisant l'usage de cette boîte aux lettres organisationnelle, nous favorisons un **gain de temps significatif et une meilleure traçabilité des échanges**, tout en renforçant la qualité des services rendus aux patients.

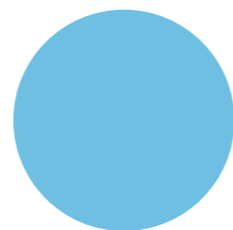
Pour maximiser son efficacité, il est essentiel de **sensibiliser et de former les équipes aux bonnes pratiques d'utilisation.**

**Ensemble, faisons de la BAL ORG un outil incontournable pour une collaboration fluide et performante !**





# VII. Echanges



Merci pour votre attention !



**Santé et  
numérique**  
pratique(s) au quotidien