

# GUIDE PRATIQUE TÉLÉCONSULTATION

## SOMMAIRE

**FICHE 1 : Présentation générale de la téléconsultation**

**FICHE 2 : Les outils régionaux Sara**

**FICHE 3 : Le tableau de bord**

**FICHE 4 : Planifier une téléconsultation**

**FICHE 5 : Gérer ses préférences de paiement**

**FICHE 6 : Envoyer des documents au patient**

**FICHE 7 : Lancer la téléconsultation côté professionnel de santé**

**FICHE 8 : Lancer la téléconsultation côté patient**

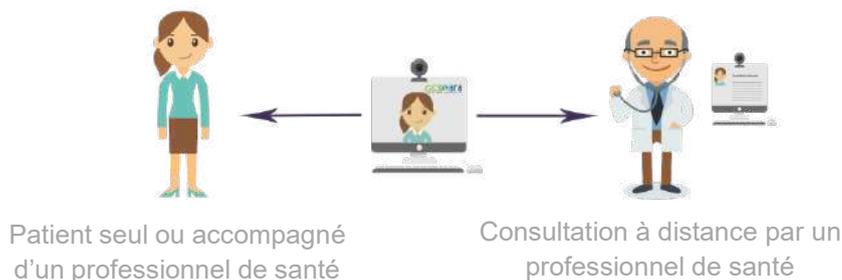
**Pour aller + loin: Ressources disponibles**



# TÉLÉCONSULTATION

## GÉNÉRALITÉS

Les actes de télémédecine sont des **actes médicaux réalisés à distance**, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication (*article L. 6313-1 du Code de la santé publique*). Parmi eux, **la téléconsultation** a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient. Un professionnel de santé peut être présent auprès du patient et, le cas échéant, assister le professionnel médical au cours de la téléconsultation ;



- L'Assurance Maladie rembourse les actes de téléconsultation depuis le 15 septembre 2018.
- L'acte est facturé au même tarif et remboursé comme une consultation classique.
- Des codes de facturation ont été créés à cet effet ([Voir rubrique Facturation](#)).



Pour en savoir plus sur les **pré-requis les préparatifs et le déroulé de la téléconsultation**, se référer à la fiche mémo **« Téléconsultation et Téléexpertise mise en œuvre »** de la HAS

## Qui peut pratiquer une téléconsultation ?

Tout médecin peut recourir à la téléconsultation, quel que soit sa spécialité, son secteur ou son lieu d'exercice, en ville ou en établissement de santé (cabinet de ville, maison de santé pluriprofessionnelle, centre de santé, Ehpad, hôpital, clinique...).

Tout patient, qu'il soit atteint d'une affection aiguë ou d'une maladie chronique, peut se voir proposer une téléconsultation. Cependant, le recours à la téléconsultation relève de la décision du médecin qui doit juger de la pertinence d'une prise en charge médicale à distance plutôt qu'en face-à-face.

## Conditions de remboursement par l'Assurance Maladie

**Les conditions ci-dessous sont celles avant la crise du covid-19 :**

Respecter le parcours de soin :

- 👉 Être le médecin traitant du patient
- 👉 Connaître le patient : avoir réalisé une consultation physique dans les 12 derniers mois
- 👉 Patient non hospitalisé

OU

## Exceptions au parcours de soin

Le respect du parcours de soins pour recourir à une téléconsultation n'est pas exigé pour :

- L'accès aux spécialistes en accès direct (gynécologie, ophtalmologie, stomatologie, chirurgie orale ou en chirurgie maxillo-faciale, psychiatrie ou neuropsychiatrie et pédiatrie) ;
  - Les patients âgés de moins de 16 ans ;
  - Une situation d'urgence ;
  - Les patients ne disposant pas de médecin traitant ou dont le médecin traitant est indisponible dans un délai compatible avec leur état de santé.
- ⇒ **En pratique, depuis le printemps 2020, et jusqu'à nouvel ordre, toute téléconsultation, pour tout motif, est remboursé par l'assurance maladie**



Pour en savoir plus sur la facturation des téléconsultations, consulter le [site de l'Assurance Maladie](#)

La facturation correspondant à une téléconsultation sera réalisée par le médecin téléconsultant, via la cotation d'un code : « TCG » (pour les généralistes) ou « TC » (pour les spécialistes). S'y ajoutent les majorations habituelles applicables à la cotation G ou C/CS.

- ➔ **Si le patient est connu du médecin téléconsultant**, le médecin dispose déjà des données administratives nécessaires à la facturation
- ➔ **Si le patient n'est pas connu du médecin téléconsultant**, les données administratives nécessaires à la facturation permettant l'appel au service ADRI (nom, prénom, NIR et, pour les ayants-droits, en plus, la date de naissance) doivent être communiquées au médecin par le médecin traitant ou l'organisation territoriale mise en place quand le patient n'a pas de médecin traitant.



Pour le **médecin téléconsultant en libéral**, dont le **logiciel métier intègre les fonctionnalités** prévues par l'avenant 18 « télémédecine » au cahier des charges SESAM Vitale :



Transmettre une feuille de soins électronique **en mode SESAM sans Vitale**, en l'absence de carte Vitale du patient.



Pour le **médecin téléconsultant en libéral**, dont le **logiciel métier n'intègre pas les fonctionnalités** prévues par l'avenant 18 « télémédecine » au cahier des charges SESAM Vitale :



Transmettre en **mode SESAM dégradé**. A titre dérogatoire, le médecin est exonéré, dans ce cas, de l'envoi de la feuille de soins papier parallèlement au flux télétransmis.



Pour le **praticien hospitalier** :



Rien ne change mis à part la **saisie des codes de facturation**

# LES OUTILS RÉGIONAUX DU GCS SARA

## Téléconsultation

Gratuit et simple d'utilisation, le service de téléconsultation Sara est **accessible par les professionnels de santé et les patients** : [www.sante-ara.fr/teleconsultation](http://www.sante-ara.fr/teleconsultation)

La plateforme de téléconsultation est **sécurisée et agréée pour l'hébergement de données de santé**.

La plateforme comprend les services suivants :



- 🔗 Un **tableau de bord** de suivi de son activité en détail [Voir Fiche 3](#)
- 🔗 Un **outil de planification** pour envoyer une invitation automatique par email ou SMS au patient [Voir Fiche 4](#)
- 🔗 Un **module de paiement** en ligne par carte bancaire (optionnel), pour que le patient règle qui règle sa téléconsultation. La plateforme Sara utilise pour cela un prestataire extérieur : STRIPE, qui prend une commission sur chaque transaction (voir conditions sur <https://stripe.com/fr/pricing>). [Voir Fiche 5](#)
- 🔗 L'**envoi de documents** (ordonnance, compte rendu...) au patient de manière sécurisée dans son [Portail patient](#) Ma Santé Connectée [Voir Fiche 6](#)

## MonSisra

**Outil de messagerie sécurisée de la région Auvergne-Rhône-Alpes.**

Installable rapidement et de manière sécurisée et accessible par simple mot de passe au quotidien.

Cet outil permet de :

- 🔗 **Recevoir tous les comptes rendus** de vos confrères ou hôpitaux
- 🔗 Discuter sous forme de **conversations** avec n'importe quel acteur de santé équipé d'une messagerie sécurisée (que celui-ci utilise MonSisra ou une autre Messagerie Sécurisée de Santé)
- 🔗 **Solliciter des experts** ou de recevoir vous-mêmes des demandes de téléexpertises.
- 🔗 **Accéder à l'ensemble des autres outils** référencés sur la plateforme Sara, et notamment le portail de Téléconsultation [www.sante-ara.fr/teleconsultation](http://www.sante-ara.fr/teleconsultation)



### Comment installer MonSisra ?

Rendez-vous sur [www.monsisra.fr](http://www.monsisra.fr)



et laissez-vous guider par nos [Tutoriels vidéos](#) disponibles sur notre **Chaîne YouTube**



**Besoin d'aide ?**

Effectuez une demande d'assistance sur [www.sante-ara.fr/contact](http://www.sante-ara.fr/contact)

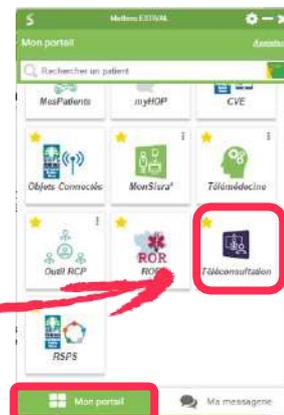
# LE TABLEAU DE BORD

## PRE-REQUIS

Pour accéder au tableau de bord rendez-vous sur [www.sante-ara.fr/teleconsultation](http://www.sante-ara.fr/teleconsultation)

OU

via MonSisra, depuis l'onglet **Mon portail**, cliquez sur la vignette **Téléconsultation**, puis sur « Planifier et gérer »



## PRESENTATION DU TABLEAU DE BORD

**Téléconsultation**

Exporter **1**      Agir en tant que: Dr Remy PERRET **2**      Filtre: Affichage par défaut **3**      27/01/21 - 26/02/21 **4**

**5**      **6**      **7**      **8**      **9**      **10**      Rechercher **11**

Date	Patient	Statut	Etiquettes	Commentaire	Paiement	Actions
26/01/2021 16:00	BOBBY OUTILRCP	Finalisée			-	⋮
03/02/2021 09:55	BOBBY OUTILRCP	Finalisée	Mon étiquette x	test	-	⋮
03/02/2021 10:10	BOBBY OUTILRCP	Finalisée			1.5€	⋮
05/02/2021 15:06	BOBBY OUTILRCP	Finalisée (0:00:47)			-	⋮
16/02/2021 14:01	BOBBY OUTILRCP	Finalisée (0:02:40)			-	⋮

5

1 2 3 >

2019 - GCS SARA - Conditions générales d'utilisation

- 1** Export structuré (fichier csv) de toutes vos téléconsultations.
- 2** Possibilité de **déléguer la gestion de votre tableau de bord** à un secrétariat. Un délégué voit apparaître dans la liste déroulante l'ensemble de ses délégués, et peut ainsi « Agir en tant que ».
- 3** **Zone de filtre** par statut (voir point 7). Le statut « Affichage par défaut » affiche toutes les téléconsultations qui ne sont pas « annulées »

- 4 **Filtre par date** : permet de choisir une plage de dates, manuellement, ou via des suggestions (« Aujourd'hui », « Demain », « Hier », « 7 prochains jours », « 30 derniers jours »)
- 5 **Date et heure** prévue de la téléconsultation
- 6 Identité du **patient**
- 7 **Statut de la téléconsultation** ainsi que possibilité de réaliser des actions.

 <b>A venir</b>	Ma téléconsultation est dans le futur, elle n'a pas encore été réalisée. Un bouton « Rejoindre », accessible depuis votre tableau de bord vous permet de lancer la téléconsultation 30 minutes avant et jusqu'à 1h après. Dans le menu « ... » cette commande apparait jusqu'à 24h après la téléconsultation.
 <b>Patient en salle d'attente</b> 	Le patient a bien cliqué sur son lien d'invitation, il est prêt et attend le téléconsultant dans une « salle d'attente virtuelle », sur son smartphone ou son ordinateur. Un bouton « Rejoindre » s'affiche alors vous permettant de lancer la téléconsultation
 <b>En cours</b>	L'échange vidéo a été lancé par le professionnel
 <b>Annulée</b>	La téléconsultation a été annulée par le professionnel
 <b>Non réalisée</b>	La téléconsultation n'a pas été lancée ni par le professionnel ni par le patient
 <b>Finalisée</b>	La téléconsultation est finie.

- 8 **Etiquettes** : elles permettent de catégoriser une téléconsultation en lui attribuant une mention que vous choisissez en toute liberté. Cette information est présente dans l'export structuré au format csv. (Exemple : Si vous réalisez par exemple une téléconsultation avec un patient à domicile, afin de savoir s'il supporte bien son traitement, vous pourrez taguer « Domicile » et « Suivi traitement » )
- 9 **Commentaire libre** pour vous-même ou votre secrétariat. (en aucun cas le patient ne le verra)
- 10 **Paiement** : affiche l'état du paiement en ligne proposé éventuellement au patient. Vous pouvez retrouver plusieurs états correspondants aux différentes couleurs :  
**25€** : en attente de paiement du patient

**25€** : le paiement a expiré, vous ne pourrez plus débiter le patient

**25€** : le patient a renseigné sa carte bancaire, il reste à «encaisser» le paiement

11

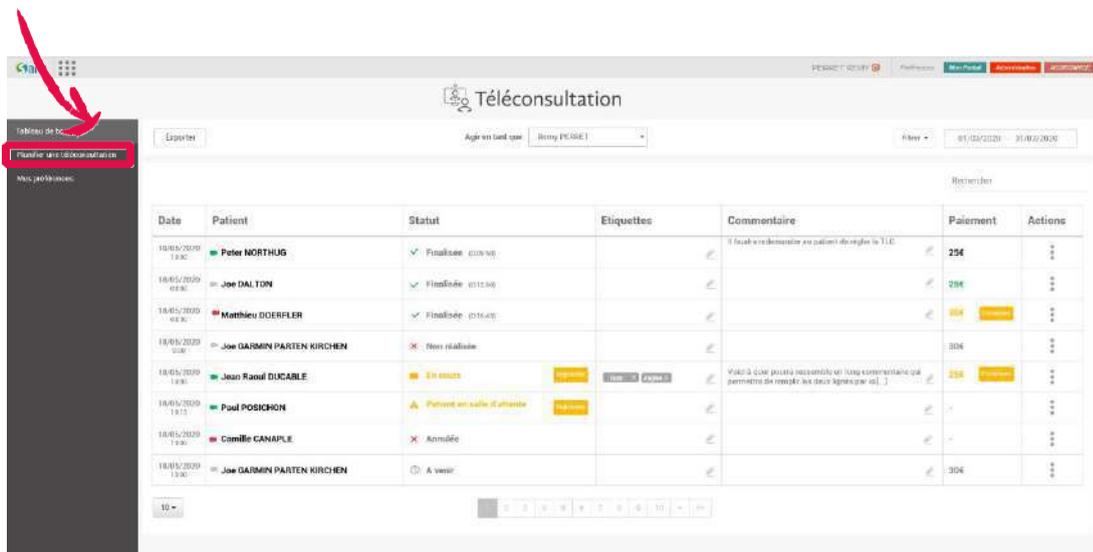


- Rejoindre par webconférence : équivalent du bouton « Rejoindre » sur le tableau de bord
-  Rejoindre par téléphone : rejoindre la téléconsultation par canal d'appel sécurisé
- Participants : permet d'afficher la pop-up listant les participants et leurs coordonnées et liens d'accès
- Signaler un retard : permet au professionnel d'informer le patient d'un retard de quelques minutes.
- Reporter : permet de reporter à une date différente la téléconsultation
- Replanifier une téléconsultation : replanifier en un clic une téléconsultation pour le patient concerné
- Accéder au dossier de coordination : donne accès au dossier régional pour ce patient, s'il existe
- Encaisser : permet de finaliser la téléconsultation en débitant le patient (**attention, vous disposez d'une semaine pour réaliser cette action, après quoi l'empreinte bancaire sera supprimée**)

# PLANIFIER UNE TÉLÉCONSULTATION

## ACCES

Depuis le portail [www.sante-ara.fr/teleconsultation](http://www.sante-ara.fr/teleconsultation), cliquez sur « Planifier une téléconsultation ».



## UN ECRAN UNIQUE

L'écran de planification se présente sous la forme suivante :



- 1 **Téléconsultant** : par défaut est indiqué la personne connectée. Si vous avez des délégués, vous pourrez ainsi planifier en leur nom la téléconsultation.
- 2 **Date** : la date et l'heure du rendez-vous. Vous pouvez cliquer sur « Tout de suite » afin de sélectionner automatiquement la date et l'heure à l'instant présent afin de réaliser la téléconsultation dans la foulée
- 3 **Options** : vous pouvez demander le paiement en ligne en cochant la case correspondante. Le montant qui s'affiche est celui par défaut que vous avez choisi dans vos préférences. [Voir Fiche 5](#)  
Il est tout à fait possible de le modifier lors de chaque planification.
- 4 **Recherche patient** : Rechercher le patient via l'annuaire régional des patients.

Si vous ne trouvez pas la bonne identité, vous avez toujours la possibilité d'ajouter ce patient en « texte libre », via le bouton « [Cliquez ici si vous n'avez pas trouvé votre patient](#) » :

Patient

Rechercher

Autres dossiers

Nom	Prénom	Sexe...	Date de naissance ...	Lieu de naissance
TELECONSULTATION	Bobby	♂	24/08/1989	CHABEUIL (26120)

+ Cliquez ici si vous n'avez pas trouvé votre patient

Une fois le patient sélectionné, vous devez renseigner au moins l'email ou le numéro de mobile, afin que l'invitation à téléconsulter lui soit transmise.

Patient

**BOBBY TELECONSULTATI...**             Inviter par email     Inviter par sms

Créer un portail MaSantéConnectée accessible par le : **Titulaire** -  
Cela vous permettra de lui adresser facilement et de manière sécurisée des documents à l'issue de votre consultation.  
 Préalablement à la création de son compte MaSantéConnectée, vous êtes tenu d'informer le patient et d'obtenir son consentement.

Il existe au niveau de la région un « Portail Patient » : **MaSantéConnectée**. Si le patient ne dispose pas encore de portail, il vous est proposé de le lui créer, à condition de disposer de son numéro de mobile ET de son adresse email.



**Il est très fortement conseillé de créer ce portail MaSantéConnectée au moment de la planification, afin de bénéficier de fonctionnalités d'envois de documents au patient dès la fin de la téléconsultation, en quelques clics (envoi ordonnance, compte rendu...).**

- 5 **Autres participants** : Rechercher des invités supplémentaires directement dans l'annuaire régional des professionnels de santé. De la même manière que pour le patient, il sera possible de rajouter un participant qui ne serait pas connu de l'annuaire.

- 6 7 **Étiquettes / Commentaire** : rajouter, si besoin, des étiquettes ou un commentaire pour faciliter votre suivi : ils seront visibles sur votre tableau de bord général.

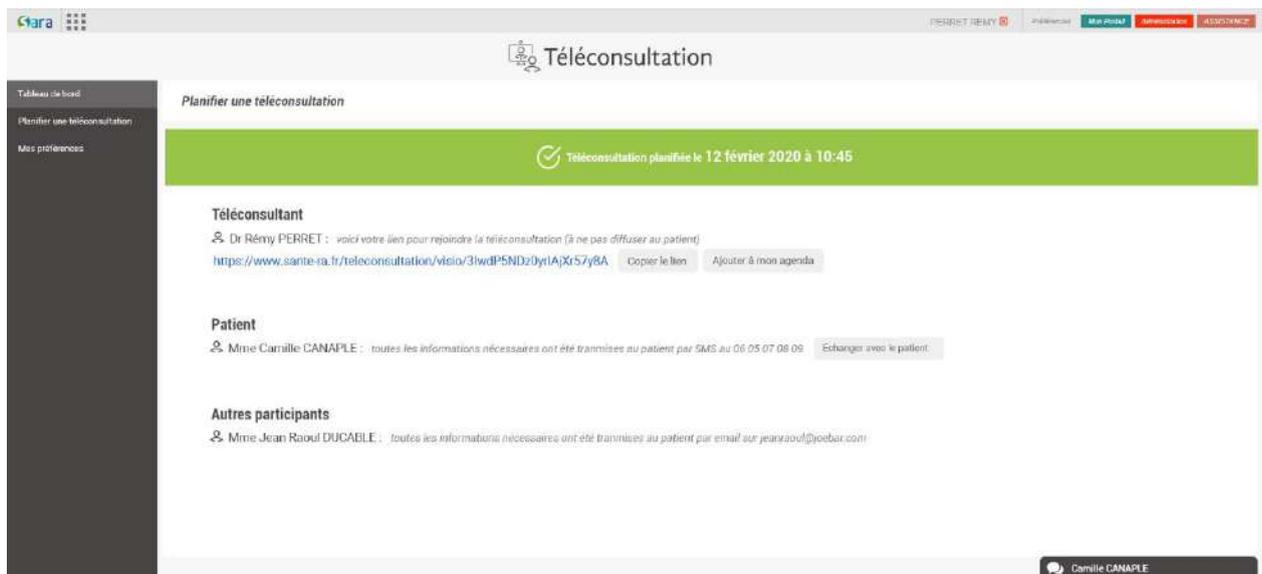


**En aucun cas le patient ne pourra voir ces étiquettes et commentaires**

# FINALISATION

C'est fini ! Votre téléconsultation est planifiée.

- Vous pouvez copier votre lien d'accès à la téléconsultation pour le stocker par exemple directement dans votre Agenda
- Il est aussi possible bien entendu de lancer toutes ses téléconsultations depuis son tableau de bord [www.sante-ara.fr/teleconsultation](http://www.sante-ara.fr/teleconsultation)

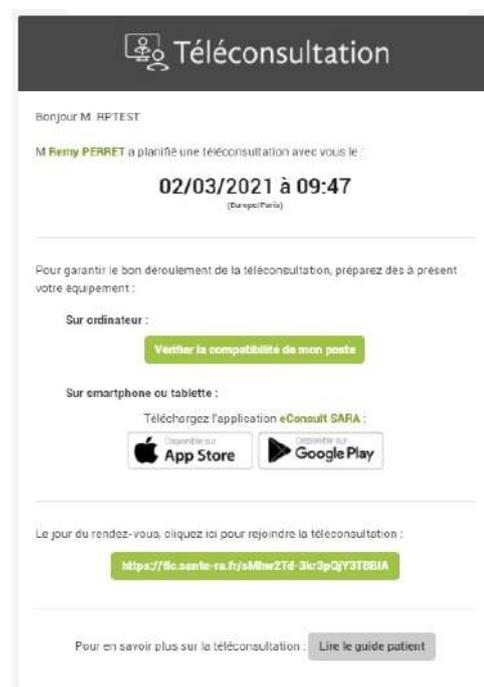


Une alerte par SMS ou par email a été envoyée au patient. Elle lui indique la procédure à suivre.

Exemple de SMS envoyé



Exemple de MAIL envoyé



# GÉRER SES PRÉFÉRENCES DE PAIEMENT

## SOLUTION **stripe**

**STRIPE est la solution de paiement en ligne** retenue par le Gcs Sara afin de permettre à vos patients de régler par carte bancaire leur téléconsultation. Des frais seront appliqués par la plateforme STRIPE, soit 1,4% + 0,25€

**Exemple : pour une consultation à 25 euros, 0.60€ seront prélevés par Stripe**

Pour en savoir plus sur les conditions : <https://stripe.com/fr/pricing>

Le Gcs Sara n'est pas impliqué dans le processus de facturation :

- 🔗 les données bancaires ne sont pas stockées sur les serveurs du Gcs Sara
- 🔗 le Gcs Sara ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de litige entre le patient et le professionnel de santé réalisant la téléconsultation.

## FONCTIONNEMENT

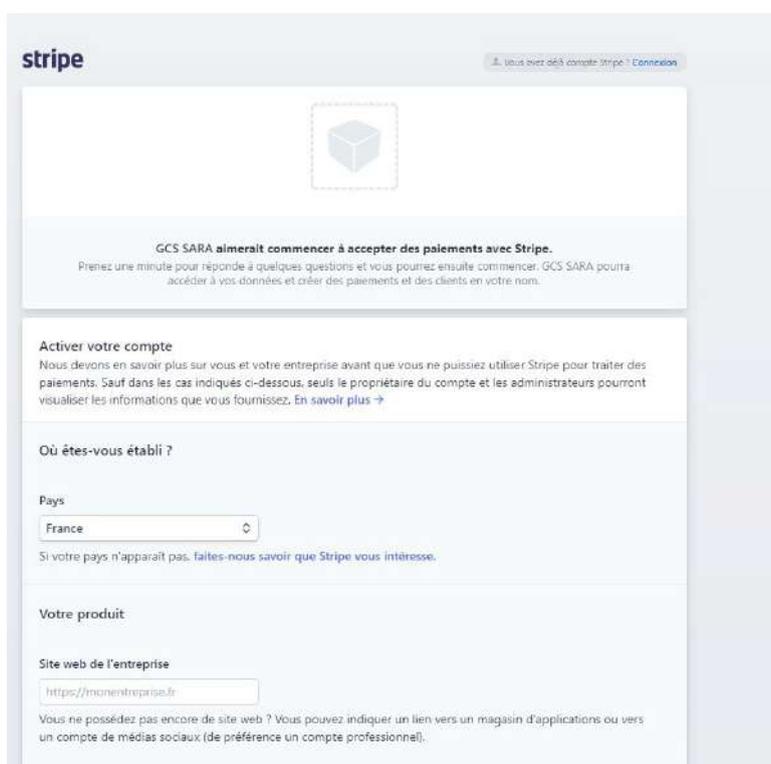
- 🔗 Vous pouvez **définir un montant à payer** pour chaque téléconsultation.
- 🔗 **Le patient devra saisir ses coordonnées bancaires** avant la téléconsultation.
- 🔗 **Le paiement n'est pas immédiat**, seule une empreinte bancaire est enregistrée.
- 🔗 A la fin de la téléconsultation, ou plus tard via le tableau de bord, vous pourrez choisir de facturer un **montant personnalisé**, dans la limite du montant que vous aurez défini lors de la planification.
- 🔗 **A la validation de l'acte**, le montant sera débité au patient et crédité sur votre compte STRIPE.

## ASSOCIER SON COMPTE STRIPE

Depuis [www.sante-ara.fr/teleconsultation](http://www.sante-ara.fr/teleconsultation), cliquez sur « **Mes préférences** » dans le menu de gauche ou accéder directement au lien : [www.sante-ara.fr/teleconsultation/preferenceUtilisateur](http://www.sante-ara.fr/teleconsultation/preferenceUtilisateur)

Un bouton **ASSOCIER UN COMPTE STRIPE** est disponible :

Ce bouton vous renvoie vers le site d'où vous pouvez créer un compte ou utiliser un compte déjà existant.



A la fin du processus, vous êtes redirigé vers la plateforme Sara et votre écran évolue afin d'afficher la confirmation d'association « SARA / STRIPE » .

Vous pouvez ici définir le **montant par défaut** que vous souhaitez facturer aux patients.

A chaque nouvelle planification d'une téléconsultation, ce montant vous sera proposé mais il sera toujours possible de le modifier à ce moment-là.

### Proposer le paiement par carte bancaire via **stripe**

STRIPE est la solution de paiement en ligne retenue par le GCS SARA afin de régler par carte bancaire leur téléconsultation. Des frais seront appliqués par la plateforme STRIPE.

Le GCS SARA n'est pas impliqué dans le processus de facturation :

- les données bancaires ne sont pas stockées sur les serveurs du GCS SARA.

- le GCS SARA ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de litige entre le patient et le professionnel de santé réalisant la téléconsultation.

#### Fonctionnement

Vous pouvez définir un montant à payer pour chaque téléconsultation.

Le patient devra saisir ses coordonnées bancaires avant la téléconsultation.

Le paiement n'est pas immédiat, seule une empreinte bancaire est enregistrée.

A la fin de la téléconsultation, vous pourrez choisir de facturer un montant personnalisé, dans la limite du montant que vous aurez défini lors de la planification.

A la validation de l'acte, le montant sera débité au patient et crédité sur votre compte STRIPE.

#### Vos préférences STRIPE

Référence de votre compte STRIPE : **acct\_1U...** **3hmW0z** [désactiver le lien entre STRIPE et le GCS SARA](#)

La désactivation ne supprime pas votre compte, elle supprime simplement l'association entre vos comptes STRIPE et SARA

Montant par défaut à facturer pour une téléconsultation : **25** € (le montant reste modifiable à chaque téléconsultation) Des frais vous seront appliqués par la plateforme STRIPE (voir conditions)

# ENVOYER DES DOCUMENTS AU PATIENT



Le **portail patient régional MaSantéConnectée** permet d'envoyer des documents par voie sécurisée à ce dernier. Il y a 2 manières de créer et d'alimenter ce portail :

- Lors de la planification d'une téléconsultation, il est possible de créer le compte facilement
- Au moment de finaliser une téléconsultation, il est possible d'envoyer des documents facilement
- A tout moment, via MonSisra, il est possible de créer un compte d'accès et d'envoyer un document.



**Vous devez informer le patient et obtenir son consentement avant de créer son compte MaSantéConnectée.**

## PROCEDURE VIA L'OUTIL DE TELECONSULTATION

### CREATION DU COMPTE

Depuis l'écran de planification [www.sante-ara.fr/teleconsultation/creer](http://www.sante-ara.fr/teleconsultation/creer), rechercher un patient. Si vous ne retrouvez pas la bonne identité, rendez vous sur <https://www.sante-ara.fr/dossier/creer>

Patient

bobby teleconsultation

Rechercher

Autres dossiers

Nom	Prénom	Sexe	Date de naissance	Lieu de naissance
TELECONSULTATION	Bobby	♂	24/08/1989	CHABEUIL (26120)

+ Cliquez ici si vous n'avez pas trouvé votre patient

Si le patient ne dispose pas encore de portail, il vous est proposé de lui créer, à condition de renseigner son numéro de mobile ET son adresse email.

Patient

**BOBBY TELECONSULTATI...**    bobby@teleconsultation.com    06010230405

Inviter par email     Inviter par sms

Créer un portail MaSantéConnectée accessible par le : **Titulaire**

Cela vous permettra de lui adresser facilement et de manière sécurisée des documents à l'issue de votre consultation.  
Préalablement à la création de son compte MaSantéConnectée, vous êtes tenu d'informer le patient et d'obtenir son consentement.

Terminer la planification, le compte est automatiquement créé et le patient reçoit les instructions de connexion.

# ENVOI D'UN DOCUMENT

Au moment de raccrocher, à la fin de la téléconsultation, un écran apparaît vous permettant de finaliser l'acte. Il est ainsi possible de :

*Fin de la téléconsultation !*

**Evaluation de l'appel**

Comment noteriez-vous la qualité technique de cet appel ? (son, image, etc.)

☆☆☆☆☆

Commentaire libre

**Vous ne souhaitez pas raccrocher ? [Rejoindre à nouveau la téléconsultation](#)** 5

**Envoi de documents au patient**

1 **Ajouter des documents**

Valider

1 Cliquez sur **Ajouter des documents** ou bien glisser/déposer un document dans cette zone.

Une fenêtre s'ouvre alors :

*Fin de la téléconsultation !*

**Evaluation de l'appel**

Comment noteriez-vous la qualité technique de cet appel ? (son, image, etc.)

☆☆☆☆☆

Commentaire libre

**Vous ne souhaitez pas raccrocher ? [Rejoindre à nouveau la téléconsultation](#)**

**Envoi de documents au patient**

Libellé du fichier    Libellé du document    Type de document    Autres destinataires en plus de patient

Prendre en compte    Prendre en compte    Type de document    Choisir pour ajouter d'autres destinataires (médecin, infirmier, pharmacien...)

1 **Ajouter des documents**

Valider

2 Renommez si besoin le document

3 Choisissez un type de document (exemple : ordonnance, compte rendu de consultation...)

4 Ajoutez si besoin des professionnels de santé comme destinataires supplémentaires

5 Relancez la téléconsultation, si besoin

N'oubliez pas de **Valider**

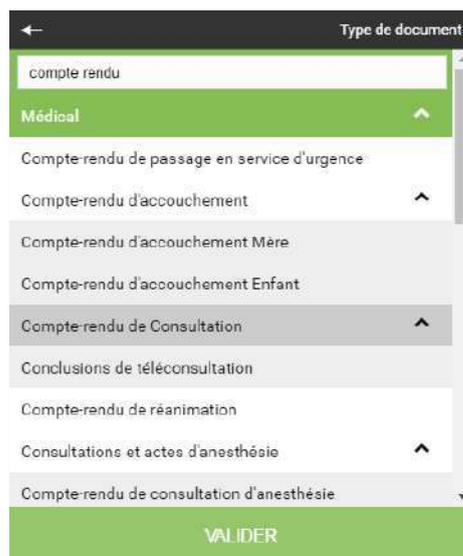
## PROCEDURE VIA MONSISRA

Depuis votre logiciel métier (ou n'importe quel logiciel équipé d'une fonction « imprimer ») :

- 1 Sélectionner la **fonction d'impression** puis l'imprimante  MonSisra

Une fenêtre  MonSisra s'ouvre, vous invitant à enchaîner les étapes suivantes :

- 2 Choisir le **type de document** (ordonnance, compte rendu, etc...)



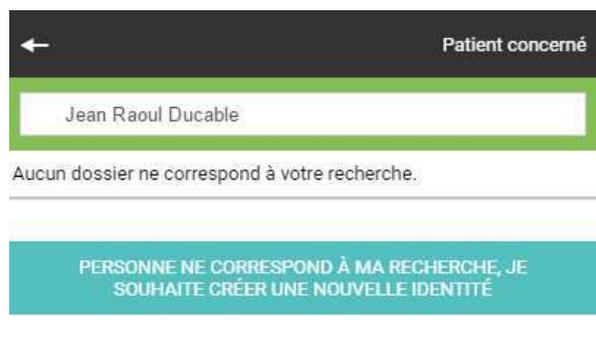
- 3 Choisir un **patient** (dans l'annuaire régional des identités patient)

*Le patient existe déjà dans l'annuaire régional (la majorité des cas) :*



## Le patient n'existe pas dans l'annuaire régional :

Il vous est possible de créer une nouvelle identité



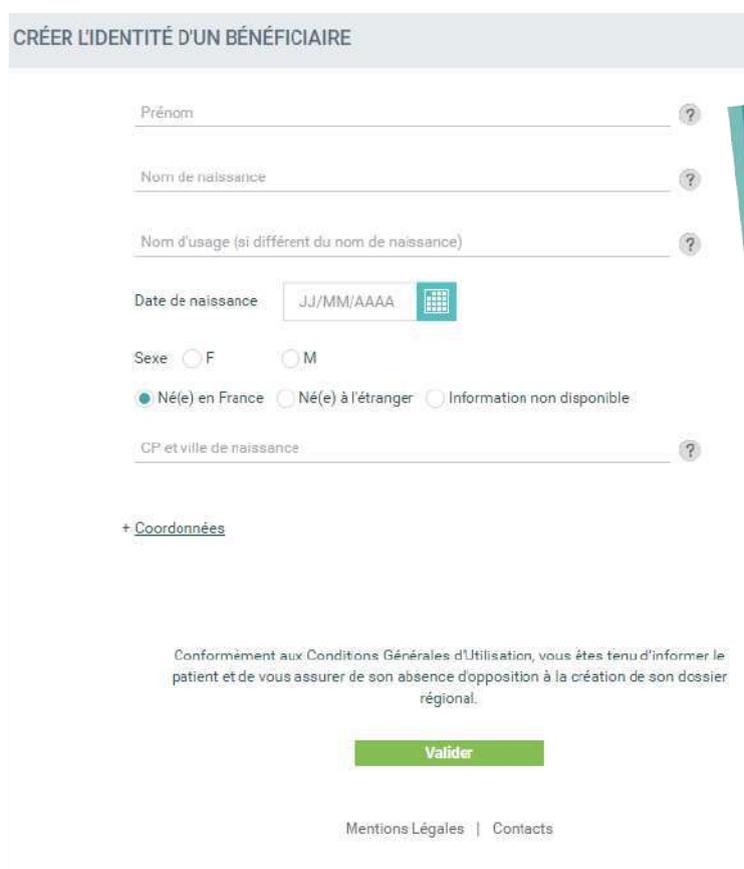
← Patient concerné

Jean Raoul Ducable

Aucun dossier ne correspond à votre recherche.

PERSONNE NE CORRESPOND À MA RECHERCHE, JE SOUHAITE CRÉER UNE NOUVELLE IDENTITÉ

Le formulaire de création d'un nouveau patient s'affiche :



CRÉER L'IDENTITÉ D'UN BÉNÉFICIAIRE

Prénom ?

Nom de naissance ?

Nom d'usage (si différent du nom de naissance) ?

Date de naissance: JJ/MM/AAAA ?

Sexe  F  M

Né(e) en France  Né(e) à l'étranger  Information non disponible

CP et ville de naissance ?

+ Coordonnées

Conformément aux Conditions Générales d'Utilisation, vous êtes tenu d'informer le patient et de vous assurer de son absence d'opposition à la création de son dossier régional.

Valider

Mentions Légales | Contacts



Afin de bien respecter les règles d'identitovigilance, le Gcs Sara met à votre disposition une **plquette « Mode d'emploi »**

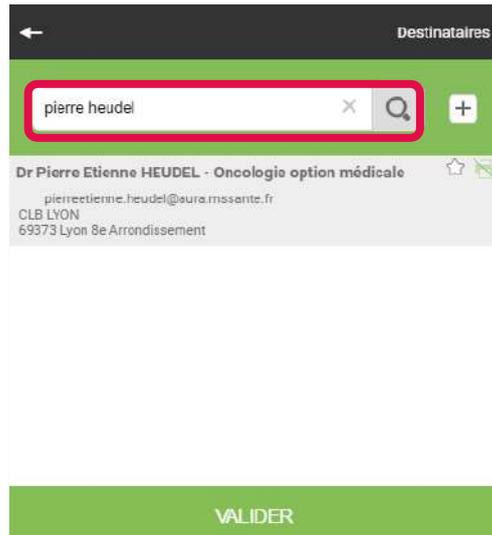
4

Choisir éventuellement un **destinataire**.

Vous pouvez tout à fait rajouter par exemple un confrère, et même une pharmacie en destinataire.

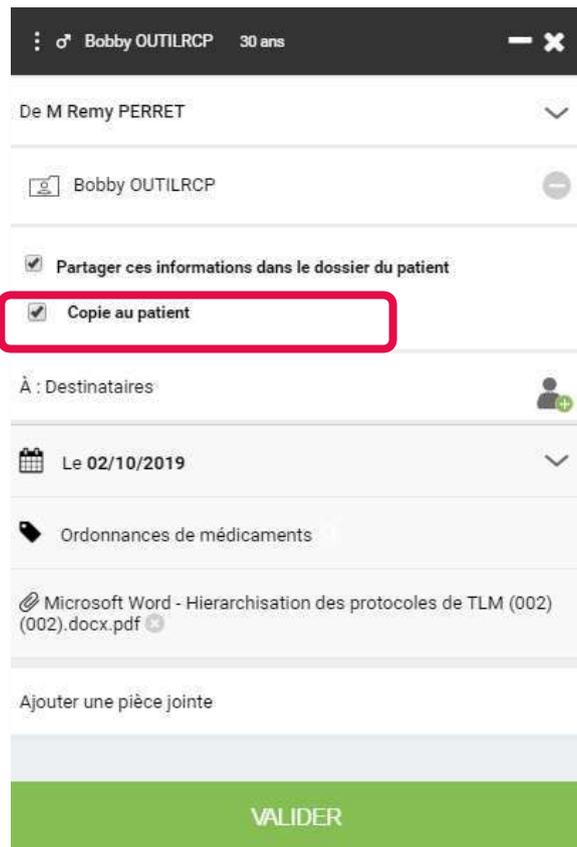
Si vous ne souhaitez envoyer le document qu'au patient, cliquez sur sans sélectionner de destinataires.

VALIDER



## 5 Mettre en copie le patient

L'écran récapitulatif ressemblera à ceci, il vous est alors possible de cocher la case « copie au patient »



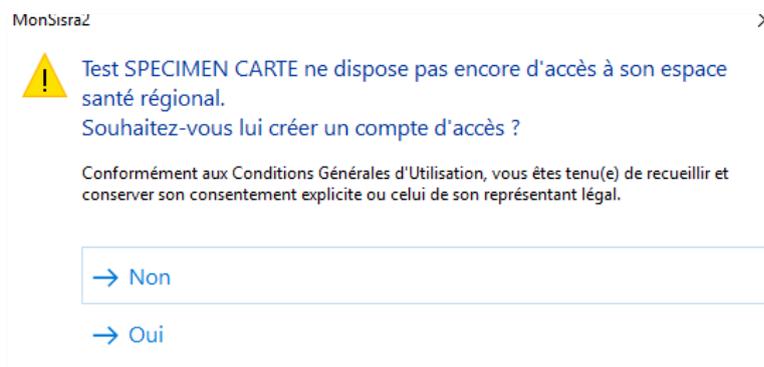
Deux cas de figures peuvent se présenter à vous :

- 🔗 **Le patient possède déjà un compte régional** l'envoi
- 🔗 **Le patient ne possède pas encore de compte.**



: la case se coche, et vous pouvez valider

Dans ce cas une fenêtre vous invite à créer le portail régional du patient :



Une page s'ouvre dans votre navigateur et il vous sera demandé uniquement l'email et le numéro de mobile du patient :

**Création d'un compte**

Personne titulaire du compte: SPECIMEN CARTE TEST, né le 01/01/1950

Qualité du signataire: Titulaire

Email du signataire \* [input field]

Téléphone portable du signataire \* [input field]

Inscription ViaPatient  TEST SPECIMEN CARTE souhaite s'inscrire à ViaPatient

Annuler Inscrire

Une fois l'inscription finalisée, vous pouvez finalement cocher la case puis finaliser l'envoi.

Copie au patient

Le patient recevra une alerte par mail lui indiquant qu'un document est disponible dans son espace patient.

La procédure est sécurisée par la réception d'un code à usage unique par SMS. C'est **pourquoi il est indispensable de recueillir auprès du patient avant la téléconsultation son adresse email et son numéro de téléphone mobile** (qui vous serviront d'ailleurs aussi pour planifier la téléconsultation).

# LANCER LA TÉLÉCONSULTATION CÔTÉ PROFESSIONNEL DE SANTÉ

Plusieurs chemins sont possibles pour lancer votre téléconsultation le moment venu, selon votre convenance et votre organisation :

## En utilisant le lien

Le lien de la téléconsultation vous a été fourni à la fin de la planification, vous pouvez par exemple le stocker dans votre propre calendrier. Ce lien peut se retrouver sur le tableau de bord (depuis la ligne d'une téléconsultation, cliquez sur le menu « 3 points » à droite, puis « Participants »)



## En utilisant le tableau de bord

Rendez-vous sur [www.sante-ara.fr/teleconsultation](http://www.sante-ara.fr/teleconsultation) ou bien depuis MonSisra, onglet « **Mon Portail** », puis Téléconsultation. Le bouton « **Rejoindre** » se trouve à côté du libellé « **à venir** » ou « **Patient en salle d'attente** » de la téléconsultation que vous voulez lancer.

Précédemment : Lorsque le patient est en salle d'attente, le libellé « **Patient en salle d'attente** » apparaît et le bouton « **Rejoindre** » vous permet de lancer la téléconsultation.



Quel que soit le chemin d'accès, une fois le lien lancé, il vous est proposé de lancer la vidéo dans votre navigateur, ou dans MonSisra, si celui-ci est installé sur votre poste et connecté :



Si vous avez MonSisra, il est préférable de choisir « Continuer avec MonSisra ».  
La fenêtre de vidéo se lance alors :



Permet de partager votre écran avec vos interlocuteurs à distance

Gérer vos paramètres avancés (pour régler notamment vos haut-parleurs et autres objets connectés)

Activer/Couper/  
Sélectionner un  
micro

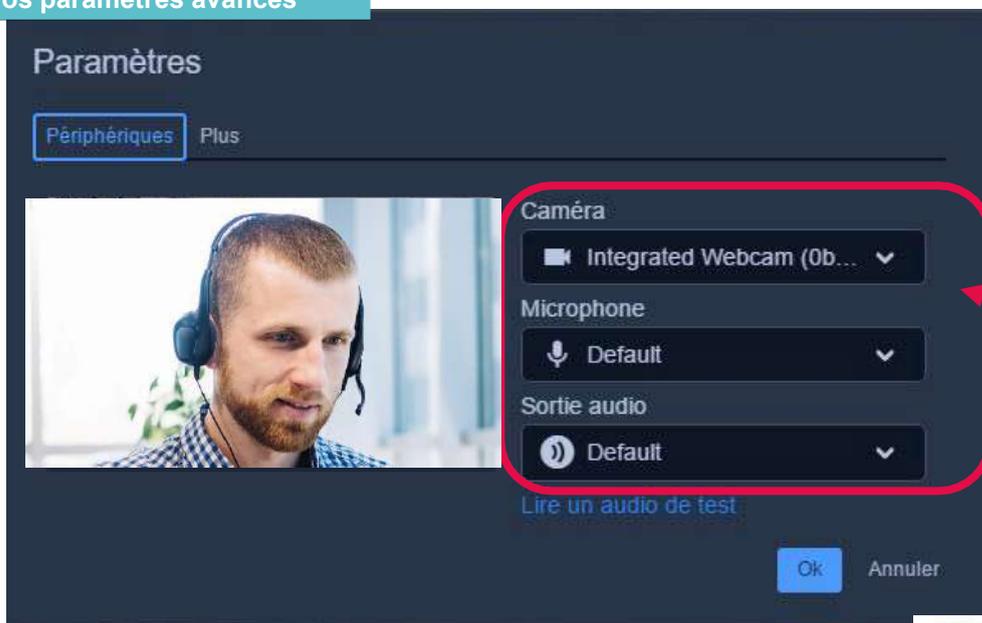
Raccrocher

Activer/Couper/  
Sélectionner  
une caméra

Passer en  
mode  
plein écran

Se connecter  
en pont  
téléphonique

### Gérer vos paramètres avancés



Choisissez vos périphériques  
Caméra, Vidéo et  
Sortie Audio

## En utilisant le pont téléphonique



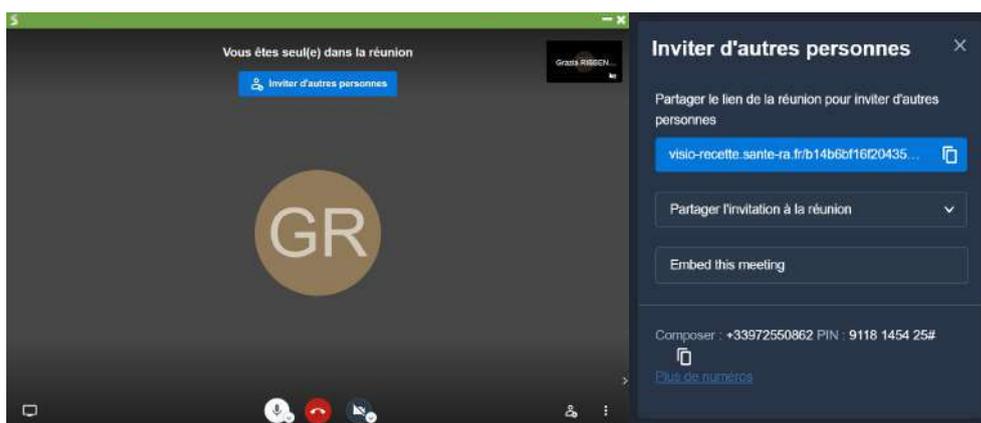
En cas de problèmes de connexion il est possible de rejoindre la téléconsultation un canal d'appel sécurisé. Pour cela, vous pourrez composer le numéro et le code PIN uniques qui sont générés pour la téléconsultation en question.

Le numéro et le code PIN se trouvent à plusieurs endroits.

Dans la colonne « Actions » du tableau de bord, en cliquant sur « ... » de la téléconsultation en question, puis sur « Détails » il y a un onglet « Rejoindre par téléphone » dédié au pont téléphonique. Vous pourrez alors quitter la visioconférence et la rejoindre par pont téléphonique.



Pendant la visioconférence avec le patient, vous pourrez cliquer sur l'icône  en bas à droite pour les afficher. Une fois que suivi les instructions, votre icône apparaîtra à l'écran et la téléconsultation pourra poursuivre.



# LANCER LA TÉLÉCONSULTATION CÔTÉ PATIENT

Le patient peut choisir de réaliser sa téléconsultation depuis un smartphone Android/iPhone, ou depuis un ordinateur PC/MAC équipé d'un navigateur Chrome, Edge, ou Firefox

## DEPUIS UN MOBILE

L'application mobile  eConsult Sara est disponible sur les stores Apple et Android. Celle-ci est gratuite et ne nécessite pas la création d'un compte par le patient.

- 1 Le patient reçoit une alerte par SMS ou par email, puis clique sur le lien.
- 2 Une page web intermédiaire l'invite à lancer sa téléconsultation dans l'application eConsult Sara, qu'il peut alors télécharger en suivant les consignes à l'écran.
- 3 L'application  eConsult Sara s'ouvre, et le patient doit confirmer son identité
- 4 Puis l'échange vidéo débute.



1

Réception de l'invitation par SMS ou email



2

Cet écran vous permet :  
- de télécharger l'application eConsult Sara  
- de lancer et payer la téléconsultation



4

L'échange vidéo démarre

→ Si la téléconsultation est payante, **un formulaire de paiement par carte bancaire** est d'abord proposé au patient.

Une empreinte bancaire est prise à cet instant, mais le patient ne sera débité qu'à la fin de la téléconsultation, si le médecin juge l'acte pertinent.



- Si le médecin n'est pas encore connecté, le patient se retrouve dans une « **salle d'attente** » virtuelle
- Le professionnel de santé pourra alerter son patient d'un retard indicatif, ce qui mettra à jour l'heure estimée de début de téléconsultation.
- Le patient attend sur cet écran sans le quitter, un jingle sonore l'alertera de l'arrivée du professionnel et la téléconsultation vidéo se lancera.

## DEPUIS UN ORDINATEUR

Celui-ci peut être un PC Windows, ou un MAC, mais il doit être équipé d'un navigateur récent (type Chrome, Edge ou Firefox [la qualité d'image est amoindrie sur Firefox]), ainsi que d'une **caméra** et d'un **micro**. La téléconsultation se lance en cliquant sur le lien reçu par exemple par email.

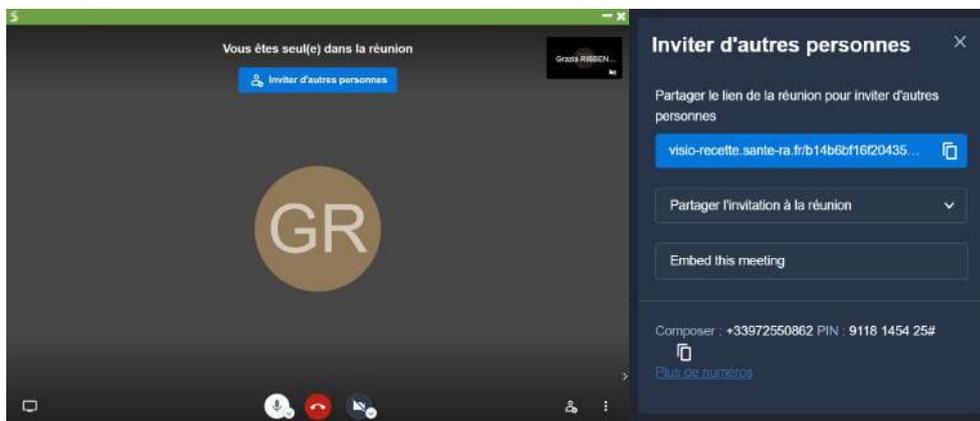
 Il est fortement recommandé **d'inciter le patient à tester en amont de la téléconsultation sa configuration** (webcam, navigateur, etc)

Il lui est proposé de le faire dans l'email d'invitation qu'il reçoit, via ce lien : <https://www.sante-ara.fr/testvisio>

## PAR PONT TELEPHONIQUE

Si le patient rencontre un problème de connexion, vous pouvez lui proposer de vous rejoindre par pont téléphonique.

Pendant la visioconférence, il suffit de cliquer sur l'icône  en bas à droite pour afficher le numéro et le code PIN.



Ces informations sont également intégrées à l'écran d'accueil qui s'ouvre en cliquant sur le lien d'accès dans le mail ou le SMS d'invitation. Vous pouvez proposer au patient de quitter la visioconférence puis de vous rejoindre par pont téléphonique.



Lorsque le patient raccroche, il peut noter la qualité de l'appel, ou alors revenir dans la téléconsultation si le raccrochage a été involontaire.

# DES RESSOURCES A VOTRE DISPOSITION

Le Gcs Sara met à votre disposition de nombreuses ressources pour vous guider dans l'usage de la solution de téléconsultation régionale et vous aider à informer vos patients.

## POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTE

- ✓ [Foire aux questions](#)
- ✓ **Webinaires de formation :**



**WEBINAIRES**

**Besoin de vous former  
à la  Téléconsultation ?**

**Participez à nos sessions en ligne !**

**S'inscrire**

## POUR LES PATIENTS

- ✓ [Flyer Téléconsultation patients](#)
- ✓ [Fiche pratique : faire une téléconsultation](#)
- ✓ [Foire aux questions](#)
- ✓ [Tutoriels vidéos](#)