Foire aux questions

A qui puis-je demander la dépublication ou suppression de mes BAL inutiles ? Vous pouvez **vous rapprocher de votre DSI ou de votre opérateur**.

Où est-ce que je peux voir toutes les adresses qui me sont reliées ? **Nous vous invitons à vous rendre sur l'Annuaire Santé en ligne**.

Si je reçois un message d'alerte sur la dépublication automatique de ma BAL, dois-je m'inquiéter ? **Au bout de 2 mois d'inactivité, votre BAL est dépubliée de l'Annuaire Santé. Vous y avez toujours accès et vos données sont bien conservées.** Si vous vous reconnectez, cette BAL sera de nouveau publiée.

Et si on me redemande un mail ou un document que j'ai supprimé de ma BAL ? Vous êtes tenu de garder une traçabilité des **documents de santé à caractère personnel, ceux-ci doivent donc être transférés dans le dossier patient/usager**.

Est-ce qu'un patient peut me contacter sur mon adresse MSSanté ?
Non, le patient ne peut pas vous envoyer un mail avec une adresse non MSSanté. Au travers de Mon Espace Santé, c'est le professionnel qui doit initier la conversation et qui peut y mettre fin à tout moment.

Pour aller + loin

Scannez ce QR Code pour accéder aux **fiches détaillées de chacune des 3 règles d'or** :

Liens utiles

Pour accéder aux informations relatives aux MSSanté : esante.gouv.fr/strategie-nationale/mssante

Pour consulter l'Annuaire Santé : annuaire.esante.gouv.fr

Pour nous contacter : monserviceclient.mssante@esante.gouv.fr

MSSanté
Système de messageries sécurisées, données protégées.

AGENCE DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ
La transformation commence ici

MSSanté
Système de messageries sécurisées, données protégées.

Les 3 règles d'or d'une boîte aux lettres (BAL) MSSanté en bonne santé



AGENCE DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ
La transformation commence ici

Les 3 Règles D'or	En Pratique	Les Risques sinon
1 Maîtriser ses BAL		
POUR NE JAMAIS PASSER À CÔTÉ D'UN MESSAGE IMPORTANT Connaître ses BAL MSSanté rattachées à son RPPS, c'est s'assurer de ne rater aucun message et d'aider ses pairs à prendre contact.	✓ S'assurer que chaque **BAL est identifiée à une seule situation** d'exercice, identifier celles inutilisées ✓ Dépublier de l'Annuaire **Santé de vos BAL inutilisées** en la plaçant sur liste rouge ✓ Demander la **suppression de vos BAL dépubliées** à votre structure ou à votre opérateur MSSanté	• Une multiplicité de BAL créant de la **confusion** • Des **informations non fiables** sur l'Annuaire Santé • Une perte d'information
2 Alléger ses BAL		
POUR TRAVAILLER SANS BLOCAGE NI INTERRUPTION Les BAL MSSanté ne sont **pas destinées à être un espace de stockage de données sur la durée** ; celles-ci doivent être conservées dans les dossiers patients/usagers de votre logiciel métier.	✓ **Vider votre corbeille** de messages régulièrement ✓ **Supprimer vos courriels les plus anciens** si ces derniers n'ont plus d'impact dans vos activités du moment. ✓ **Transférer et conserver les documents patients** dans les dossiers médicaux	• Lorsque la taille maximale de l'espace de stockage a été atteinte, **votre BAL ne peut plus envoyer ni recevoir de nouveaux messages** • **Discontinuité** du parcours de soin • **Transmission de données de santé hors de l'Espace de Confiance**
3 Valoriser ses BAL		
POUR ÊTRE IMMÉDIATEMENT JOIGNABLE PAR SES PAIRS Afin d'être mieux identifié par ses confrères, de plus en plus de professionnels de santé font le choix de **mettre en place une BAL privilégiée** et l'affichent sur différents supports	✓ **Afficher votre adresse MSSanté sur tous vos supports de communication** avec vos partenaires : lettre d'adressage, ordonnance, signature de mail, …	• Des **recherches laborieuses** dans l'annuaire • Des **messages non desservis** pour cause d'homonymes, d'adresses obsolètes • Une **mauvaise coordination** des acteurs et **discontinuité** dans le parcours de soin

Un effort partagé : Les outils évoluent et se simplifient au niveau national. La bonne hygiène de vos BAL permet d'en garantir l'efficacité au quotidien. Merci !