

FAQ - La Téléconsultation à l'AP-HP

30 mars 2020

Table des matières

1	Qui accède à ORTIF ?	2
2	La connexion du médecin	2
3	La connexion de la secrétaire	4
4	La planification du RDV (par un médecin ou une secrétaire).....	4
5	La connexion du patient	6
6	Les échanges de documents.....	7
7	Codage et tarifs des téléconsultations	8
8	Autres remarques / suggestions.....	8

L'outil Télémédecine de l'AP-HP est ORTIF, l'outil régional. Il permet de téléconsulter de façon tracée et sécurisée (hébergeur de données localisé en France) et – en amont et en aval de la téléconsultation – que le patient et vous-même échangez des documents dont la confidentialité est assurée.

Cette FAQ cherche à répondre aux questions fréquentes que vous vous posez dans l'utilisation d'ORTIF.

Pour accéder à ORTIF : www.acces.ortif.fr

Pour toute question complémentaire, contactez :

Pour une difficulté de matériel ou de navigateur	Votre DSI locale	Tel / mail habituel de votre GHU
Pour une difficulté liée à l' utilisation d'ORTIF	Le support régional ORTIF 24/7	Tel 09 70 09 52 80 Support-ortif@acetiam.eu Click to Call (bouton coin supéro-droit d'un téledossier)
Pour une autre difficulté , de jour	Le dispositif de recueil AP-HP	cliquez ici
Pour accéder à la formation AP-HP	Le support de formation AP-HP à la téléconsultation	cliquez ici
Pour accéder à la formation ORTIF sur tous les domaines ORTIF	Le support de formation ORTIF	www.ortif.fr

1 Qui accède à ORTIF ?

1.1 Médecins

A ce stade les **médecins seniors**. Dans une vague ultérieure les internes.



A noter que les professionnels de santé non médecins ne peuvent pas à cette date être inscrits sur ORTIF.

1.2 Secrétaires de consultation

Avec pour rôle de **planifier le RDV**, s'il y a lieu d'en modifier l'horaire, d'adresser le compte rendu.

Une secrétaire ne peut en revanche ni engager un échange audio / visio avec le patient, ni télécharger une ordonnance

Chaque secrétaire a une adresse mail individuelle. Pour faire ouvrir des droits à une secrétaire, les étendre à un autre service, renseignez le dispositif de recueil AP-HP, en [cliquant ici](#).

1.3 Patients

- Qui ont un **téléphone portable**, et si possible un **mail**.
- Qui disposent d'un smartphone avec un **débit réseau suffisant**, en 4G ; une **connexion** sur un ordinateur est également possible, mais cela est plus complexe (besoin d'une caméra et d'un micro, vérification du navigateur, test de connectivité..).

1.4 Certains administratifs

Pour accompagner les professionnels dans leur prise en mains, sur une base test, ou avoir accès à des statistiques d'activité.

2 La connexion du médecin

2.1 Quel matériel ?

Un ordinateur (ni tablette, ni smartphone à ce stade), AP-HP ou personnel, fixe ou portable, avec :

- Micro et caméra (souvent combinés, et de base sur les ordinateurs portables)
- Navigateur Chrome ou Firefox (ni Internet Explorer, ni Safari)
- Connexion réseau adaptée (filaire ou 4G sur smartphone).

Pour adapter votre matériel AP contactez votre DSI locale (Tel / mail habituel de votre GHU).

Pour tester sa connexion et son matériel, [cliquez ici](#).

2.2 Puis-je accéder sans être sur le réseau AP ?

Connexion possible sur un réseau privé, ou en WIFI (possible avec une connexion partagée en 4G à partir d'un smartphone) : dans ce cas l'accès à ORTIF implique de renseigner un mot de passe reçu sur son mail ou par SMS.

2.3 Sur quelle adresse se connecter, et avec quels codes ?

Se connecter sur www.acces.ortif.fr

Saisir son identifiant APH et son mot de passe ORTIF.

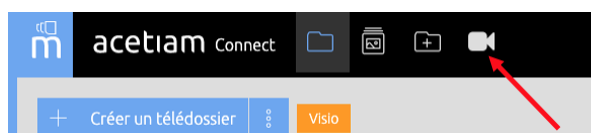
En cas d'oubli de son mot de passe, cliquer sur mot de passe oublié (NB : ne pas s'attendre à un retour immédiat)

En cas d'oubli de son identifiant, consulter sa fiche de paye.

2.4 L'icône « caméra » vous indiquant « Ça marche »

Elle devient visible après avoir sélectionné votre site.

Ne pas tenir comptes des dossiers sur la 1ère page d'accueil pour les téléconsultations ; aller directement sur la caméra.



2.5 Ça ne marche pas

Vérifiez que :

- Vous utilisez le bon navigateur : Chrome ou Firefox (et pour ce dernier, à l'AP-HP, une version spécifiquement packagée)
- Vous avez correctement saisi votre code APH
- Votre ordinateur est bien connecté au réseau (câble branché, ou réseau WIFI accessible)
- Effectuer un auto-test en [cliquant ici](#)

En cas de **difficulté matérielle**, contactez votre **DSI locale** (cf. le contact téléphonique / mail habituel de votre GHU).

Sinon contactez le support régional ORTIF : support-ortif@acetiam.eu / Tel 09 70 09 52 80

Pour recevoir votre code d'accès en mobilité, pensez à vérifier que votre boîte mail n'est pas pleine ; au besoin videz la corbeille.

2.6 Réception d'un code de sécurité (OTP) et comment le recevoir par SMS ?

En dehors du réseau AP-HP, un code supplémentaire, temporaire, est nécessaire pour accéder à ORTIF ; idem pour télécharger une ordonnance que l'on soit ou non sur le réseau AP-HP. L'utilisateur est alors invité à choisir de recevoir ce code par mail, ou par SMS, ce qui est souvent plus pratique.

Comment recevoir son code temporaire par SMS ? Lors d'une connexion préalable, renseigner son numéro de téléphone portable (aller dans « Profil » dans le menu déroulant à droite de son nom, visible dans le coin supéro-droit du bandeau d'accès au portail, à l'ouverture de toute connexion).



2.7 Et pour donner des avis (télé-expertise) ?

Si je donnais déjà des avis, je conserve sans impact l'accès que j'avais à ma « communauté » de télé-expertise. Si je souhaite développer une telle activité, renseigner le dispositif de recueil AP-HP, en [cliquant ici](#)

2.8 Mes premiers pas ?

Un conseil : pour mieux appréhender le dispositif, faites-vous inviter à une téléconsultation par un de vos collègues.

3 La connexion de la secrétaire

3.1 Quels logiciels et quel matériel ?

Un **ordinateur** (ni tablette, ni smartphone à ce stade), AP-HP ou personnel, fixe ou portable avec un navigateur Chrome ou Firefox (ni Internet Explorer, ni Safari).

Une secrétaire a besoin d'accéder au **dossier patient ORBIS, à ORTIF, et à ses mails**.

Cet accès est plus aisé avec **deux écrans**. En revanche pas de besoin de caméra, ni de microphone.

3.2 Quel est le rôle d'une secrétaire dans ORTIF ?

Une secrétaire **planifie et modifie les RDV**. Elle n'a pas avec le patient d'échanges audio ou visio via ORTIF.

Une secrétaire **accède aux agendas de tous les médecins membres de la (ou des) communauté(s)** dont elle fait partie.

Elle peut, comme un médecin, être affiliée à plusieurs communautés.

Ces communautés sont dans la plupart des cas intitulées « TLC_Service xxxx_trigramme du site hospitalier »
Pour compléter la liste des membres d'une communauté, en faire la demande au dispositif de recueil AP-HP, en [cliquant ici](#).


3.3 Une secrétaire peut-elle adresser des documents ou une ordonnance au patient via ORTIF ?

L'édition d'ordonnances se fait à partir d'**ORBIS**. Si le médecin est autorisé à télécharger une ordonnance ou des documents sur ORTIF, la secrétaire a, quant à elle, à utiliser [d'autres voies](#).

4 La planification du RDV (par un médecin ou une secrétaire)

4.1 Quels champs minimum remplir dans ORTIF pour un nouveau patient ?

Nom, Prénom, Adresse mail et Téléphone (la date de naissance n'est pas obligatoire, mais c'est une bonne pratique, car elle sera automatiquement reportée dans son télédossier, facilitant son identification ; le NIP peut également être saisi dans le champ « numéro de dossier » d'ORTIF).

 *NB : pour un patient qui n'aurait pas de mail, ou aurait oublié son adresse, saisir une adresse fictive (ceci est suffisant pour que le patient accède à la téléconsultation sur son smartphone).*

4.2 Quand et comment transmettre l'information au patient et recueillir son consentement ?

L'information sur ce mode de consultation est donnée oralement au patient, lorsqu'elle lui est proposée (en substitution à une consultation présenteielle, ou en première intention).

On peut lors de cet échange demander au patient souhaitant un accès rapide à une ordonnance son accord pour la recevoir sur son mail, en le prévenant néanmoins que la solution n'est pas pleinement sécurisée ; [alternatives accessibles ici](#).

Le patient est invité à se connecter pour remplir des données administratives sur son **espace de préadmission en ligne**.

Il est prévu que ce soit, entre autres, via cet espace que lui soient accessibles des éléments d'information écrits.

4.3 L'accès du patient à son espace patient AP-HP, et ses formalités administratives

Le patient crée son compte AP-HP sur <https://mon.AP-HP.fr> et accède ainsi à **son espace patient**.

Il remplit son dossier de **préadmission** (éléments nécessaires à la facturation).

Ce compte lui permettra de récupérer son **ordonnance et son compte-rendu** de consultation, le lendemain de leur validation dans ORBIS. D'autres solutions existent pour lui remettre son ordonnance ([cf paragraphe « Ordonnance »](#)).

En cas de souci lors de la création du compte, de document introuvable, contactez le support sur : monAP-HP-support.AP-HP@teleservices.AP-HP.fr

4.4 Comment reporter ou annuler un RDV ?

Le patient ne peut pas lui-même annuler son RDV dans ORTIF. C'est la secrétaire (ou le médecin), qui, avertis de sa demande, modifient la position du RDV dans ORTIF (et dans ORBIS).

Il convient donc, dès le moment où une téléconsultation est proposée au patient, de transmettre au patient **un mail lui permettant de demander de reporter ou annuler son RDV** (et bien entendu d'organiser le relevé des mails reçus, y compris en télétravail).

En pratique, pour modifier le RDV, cliquer sur le RDV, puis soit « changer l'horaire, » soit cliquer sur « annuler le RDV ». Il sera ensuite demandé au professionnel de choisir le mode de notification au patient de la modification : SMS, Mail, ou les deux.

4.5 Attribuer un nouveau RDV après une 1ère Téléconsultation ?

Lors de la saisie de l'identité patient, cliquez sur « *Recherche avancée* » pour récupérer l'identité antérieurement saisie.

4.6 Peut-on planifier une Téléconsultation avec plusieurs participants ?

Il n'est actuellement pas possible d'inviter d'autres participants.

5.1 Puis-je directement m'inscrire pour une téléconsultation ?

C'est le médecin qui juge de la pertinence d'une téléconsultation et qui, lui ou son secrétariat, propose la téléconsultation et envoie l'invitation au patient.

5.2 Comment suis-je informé du moment de mon RDV ?

Je reçois mes éléments de connexion (lien d'accès, identifiant et mot de passe) à la fois par mail et SMS. Je recevrai également un SMS de rappel, 2h avant l'heure du RDV.

5.3 Quel matériel ?

Privilégier l'usage du **smartphone**. En 4G. Soit sur Android, soit iPhone (iOS version 13 minimum). Possibilité également d'utiliser un ordinateur récent, équipé d'une webcam d'un micro, et avec une bonne connexion réseau.

Dans tous les cas pensez à **alimenter votre appareil sur le courant**, pour ne pas être pris en défaut de batterie.

Lors de l'utilisation d'un appareil vérifiez que :

- le viseur de la caméra est libre
- le micro est activé (sur un ordinateur, consultez la rubrique Confidentialité ou Système)
- le volume du son bien réglé.

5.4 L'autotest ?

Il est recommandé, **en amont du RDV** ; d'autotester son matériel, qu'il s'agisse d'un smartphone ou d'un ordinateur.

Les résultats en sont visibles dans son dossier de consultation, et dans le tableau de bord du médecin.

En cas d'échec de l'autotest, un message vous est adressé, vous invitant à contacter le support.

5.5 Que faire si je ne trouve pas sur mon ordinateur mon mail de convocation ?

Se contenter d'un accès smartphone. Sinon rechercher un mail dont l'adresse d'expédition comportant le mot « ORTIF » et étendre au besoin la recherche à ses spams.



Un TRUC : En décalant le RDV d'une minute, le patient reçoit une nouvelle notification qu'il repère plus facilement

5.6 Cela ne marche pas ; que faire ?

Contactez le support PATIENT ORTIF, gratuit Tel 09 70 09 52 85 ou cliquer sur l'icône « Besoin d'aide », 8h-23h du lundi au samedi.



A SAVOIR : Le numéro d'appel du SUPPORT PATIENT est différent de celui pour les professionnels (09 70 09 52 80).

5.7 Puis-je directement m'inscrire pour une téléconsultation ?

C'est le **médecin** qui juge de la pertinence d'une téléconsultation et qui, lui ou son secrétariat, me propose une téléconsultation et m'envoie une invitation.

5.8 Comment faire pour annuler mon RDV ou le reporter ?

Je dois en faire la demande au secrétariat de consultation.

5.9 C'est quoi la salle d'attente virtuelle ?

Le patient est invité à se connecter en amont de l'heure du RDV pour rejoindre une salle d'attente virtuelle.

L'accès est ouvert 20 mn avant l'heure du RDV. Il est recommandé au patient de se trouver dans un lieu calme, bien éclairé, d'avoir suffisamment de batterie (si besoin brancher son téléphone) et de ne pas ouvrir pendant son temps d'attente de multiples applications.

6.1 Le patient : Comment j'adresse des documents (résultats d'examen...) ou des photos ?

Ce chargement se fait, [avant la téléconsultation](#), avec mes codes, dans l'espace « Mes documents » de mon télédossier.

Je n'ai pas besoin d'un ordinateur, car je peux avec mon smartphone importer des documents de mon téléphone, des photos de ma galerie de photos, ou que je prends alors que je suis connecté à ORTIF.

L'envoi de photos de radiographies est possible, mais la qualité souvent sous-optimale.

Si le centre dans lequel vous avez passé un examen (biologie, imagerie) vous a transmis une adresse et un code d'accès à ces examens, vous pouvez également les transmettre au médecin par cette voie sécurisée.



Aucun import de document ou photo pendant la téléconsultation. Cela la déconnecterait.

6.2 Le patient : Pendant combien de temps mon télédossier est-il ouvert ?

30 jours après sa dernière téléconsultation vous n'aurez plus accès au dossier de cette téléconsultation.

Si vous avez créé votre [espace patient AP-HP](#), vous y retrouverez sur la durée les éléments qui vous auront été adressés (ordonnance...)

6.3 Le patient : Et si on me donne plusieurs RDV de Téléconsultation ?

Chaque téléconsultation vous ouvre un télédossier indépendant. Pour chacune vous recevrez une information vous en rappelant la date, avec un rappel 2h avant.

6.4 Le docteur : Comment déposer un document dans le télédossier du patient ?

Le médecin peut mettre à la disposition du patient des documents dans l'espace « **Mes documents** ». Par exemple une note d'information, un formulaire de suivi d'une pathologie.



Aucun import de document pendant la téléconsultation. Cela la déconnecterait.

Le patient est **notifié par mail et par SMS** que des documents sont disponibles sur son portail patient (même code et même identifiant que pour la téléconsultation).

6.5 Le docteur : Comment consulter les documents téléchargés par mon patient ?

Ces documents sont à consulter avant la téléconsultation, dans le télédossier.

! En l'état du développement de l'outil, la secrétaire n'a pas accès à ces documents.

6.6 Le docteur : comment remettre l'ordonnance ?

L'ordonnance se rédige dans ORBIS, dossier maître, qui permet de garder la trace de toutes les interventions.

Plusieurs solutions permettent actuellement le dépôt ou l'envoi de l'ordonnance :

- Sur [l'espace AP-HP du patient](#) si ce dernier l'a bien ouvert pour faire sa préadmission en ligne, et si l'ordonnance a bien été établie sur ORBIS (mise en ligne le lendemain de la signature de l'ordonnance)
- Sur l'espace « **mes documents** » du **télédossier ORTIF** de téléconsultation. Ce dépôt se fait par le médecin. L'ordonnance est éditée en PDF à partir d'ORBIS. La procédure est un peu longue car il faut exporter le PDF sur une clé USB, ou sur le lecteur Z, le renommer, puis le télécharger dans le dossier du patient.
A noter ++: tout nouveau téléchargement après la téléconsultation écrase le téléchargement précédent, et le patient a un accès sur son télédossier limité à 30 jours.
- Au besoin sur le **mail personnel** du patient, sous réserve qu'il ait donné son accord en ayant été prévenu qu'il ne s'agit alors pas d'un envoi sécurisé.
- Au besoin par **la Poste**.

7 Codage et tarifs des téléconsultations

Codage dans *GILDA Activité*, selon la nomenclature ci-dessous validée par l'Assurance maladie.

		Lette clé GILDA	Seules majorations possibles
Médecin spécialiste hors psychiatre, neurologue et neuropsychiatre	TCS (23€) + MCS (5€)	TCS type 1 + MCS type 1*	N (nuit) F (férié)
Médecin psychiatre, neurologue et neuropsychiatre	TCY (39€) + MCS (5€)	TCY type 1 + MCS type 2	N (nuit) F (férié) Coef 1,5 pour les Téléconsultations de psychiatre à la demande du médecin traitant dans les 2 jours ouvrables

* Suggestion : pour faciliter la saisie, créer un code de regroupement de l'activité (se rapprocher de la Direction des Finances de son GHU).

8 Autres remarques / suggestions

ORTIF permet :

- ✓ à chaque téléconsultant d'avoir une **vue sur son planning** de téléconsultation
- ✓ à la secrétaire d'avoir une vue sur le **planning du groupe de médecins** dont elle s'occupe
- ✓ des **échanges sécurisés de documents**, le dépôt dans l'espace « mes documents » du télédossier se faisant par le patient ou par le médecin (! ne pas télécharger de documents en cours de téléconsultation)
- ✓ de conserver **l'historique des échanges** avec un patient donné
- ✓ d'accéder à des **statistiques d'activité** (livraison prochaine)
- ✓ dans l'avenir d'être **interfacé avec ORBIS**.

En outre, le médecin peut utiliser ORTIF pour une activité de **télé-expertise** (avis demandé par un médecin à un autre médecin), en tant qu'expert, ou en tant que demandeur. Pour cela il demande une extension d'habilitation sur une communauté ORTIF de télé-expertise (demande à remonter au dispositif de recueil de questions en [cliquant ici](#)).

Évolutions produit, Suggestions d'organisation, remontée de trucs et astuces :
Renseignez le dispositif de recueil en [cliquant ici](#)