

Tutoriel pour l'utilisation de l'outil WhatsApp Business, dans le cas d'une téléconsultation directe en visioconférence

Rappel des bonnes pratiques dans le cas de l'utilisation d'un outil de visioconférence non sécurisé pour réaliser une téléconsultation

1. Utiliser en priorité l'outil sécurisé **ORTIF** – Informations [ici](#)
2. Dans le cas de l'utilisation d'un outil de visioconférence, pour faire face à l'urgence de la crise, veillez à respecter ces bonnes pratiques (détails [ici](#)) :

Avant la téléconsultation



Informez et recueillez le consentement du patient à sa prise en charge par téléconsultation utilisant provisoirement des logiciels non sécurisés ;

ORBIS

Planifier le RDV dans ORBIS RV ;



Demandez au patient de créer son espace patient AP-HP.

Pendant la téléconsultation



Ne pas transmettre de documents médicaux via WhatsApp Business

Après la téléconsultation



Indiquer au patient qu'il pourra retrouver son ordonnance le lendemain sur son espace patient AP-HP (voir flash info N°3 [ici](#) en cas de besoin urgent) ;

ORBIS

Préciser dans le dossier patient ORBIS l'outil choisi afin d'assurer la traçabilité de l'acte ;



Coder l'activité de téléconsultation dans Gilda Activité (détails dans le flash info N°3 [ici](#)).

3. En l'absence de **moyens vidéo**, le 4 avril 2020, le ministère de la santé et la CNAM ont autorisé par exception les téléconsultations **par téléphone** pour les patients atteints/ suspectés de covid-19 ; les patients en affection de longue durée ; les patients âgés de plus de 70 ans et ceux en zone blanche ou isolés sans accès à un smartphone. Vérifiez bien la situation de votre patient.

Utilisation de l'outil WhatsApp Business

Avantages de WhatsApp Business

- + WhatsApp ne permettant pas de rattacher deux numéros à un même compte, utiliser WhatsApp Business avec un numéro OnOff Business* permet d'**utiliser WhatsApp sans communiquer le numéro personnel du professionnel de santé**
- + Utilisation **similaire à l'utilisation de WhatsApp en usage quotidien**
- + **Peu d'intervention** de la part des secrétariats
- + Accès à **distance** (hors AP-HP)
- + **Pas de mobilisation du réseau AP-HP** car utilisation sur smartphone et 4G



* Pour ne pas transmettre le numéro de téléphone du professionnel de santé au patient et ne pas risquer d'être contacté en dehors du temps de consultation, le professionnel de santé peut se munir d'un deuxième numéro avec l'application **OnOff Business**. Ce numéro doit ensuite être rattaché au compte WhatsApp Business.

Cette notice détaille les **7 étapes** pour créer son compte WhatsApp Business et réaliser une téléconsultation.

Etape 1 : Demande d'attribution d'un numéro (durée approx. : 2')

L'AP-HP bénéficie d'un compte OnOff Business gratuit dans le cadre de la crise liée au Covid-19 : pour recevoir un numéro OnOff Business, vous devez en faire la demande via [ce formulaire](#).

Vous recevez un mail de confirmation de OnOff Business contenant votre identifiant et un mot de passe, ainsi que les informations pour télécharger l'application mobile "OnOff Business" (ne pas utiliser l'application OnOff basique pour bénéficier de la gratuité pendant la crise covid-19).

Etape 2 : Téléchargement de l'application OnOff (durée approx. : 3')

Téléchargez l'application mobile "OnOff Business" en suivant les étapes décrites dans le mail de confirmation.

Etape 3 : Création d'un compte sur WhatsApp Business (durée approx. : 5')

Pour installer WhatsApp Business, cliquez sur ce lien et suivez les **étapes suivantes** :

- Installez l'application Whatsapp Business depuis le Play Store ou l'Apple Store



Vous devez créer votre compte WhatsApp Business avec votre numéro OnOff Business !

- Vérifiez votre numéro OnOff Business
- Indiquez votre nom
- Puis vous pouvez sauter les étapes suivantes et démarrer un appel vidéo

Si besoin d'informations plus détaillées sur WhatsApp Business, vous pouvez regarder [ce tutoriel](#).

Etape 4 : Démarrage d'un appel video (durée approx. : 1')

L'utilisation de WhatsApp Business est similaire à une utilisation quotidienne de WhatsApp : il suffit de rajouter le contact du patient dans votre téléphone et de l'appeler avec l'outil de visioconférence 



A ne pas oublier :

- Informer et recueillir le consentement du patient à sa prise en charge par téléconsultation utilisant provisoirement WhatsApp Business (mail prêt à envoi [ici](#))
- Planifier le RDV dans ORBIS RV
- Demander au patient de créer son espace patient AP-HP. Cela lui permet de faire sa pré-admission et de télécharger ses ordonnances sur cet espace dès le lendemain (attention : la création de l'espace doit être préalable à la téléconsultation)

Etape 5 : Transmission de l'ordonnance (durée approx. : 5')

- **Indiquez au patient qu'il pourra retrouver son ordonnance le lendemain sur son espace patient AP-HP.** Si le patient a besoin de son ordonnance immédiatement, chargez la sur Dispose (puis transmettez au patient un lien avec mot de passe (tutoriel Dispose disponible [ici](#)) ou adressez la par MSS au pharmacien choisi par le patient (si vous avez son adresse sécurisée). Si ces deux options ne sont pas possibles, envoyez l'ordonnance par mail en ayant informé le patient du risque lié à l'utilisation d'un outil non sécurisé.

- **Précisez dans le dossier patient ORBIS l'outil choisi afin d'assurer la traçabilité de l'acte** (ainsi que l'information et l'accord du patient, l'outil de visioconférence, la date et l'heure de la consultation, son compte-rendu, le relevé des constats et décisions notamment les prescriptions médicamenteuses et le cas échéant, les incidents techniques survenus au cours de l'acte).

Etape 6 : Codage de l'activité (durée approx. : 5')

Codez l'activité de téléconsultation dans Gilda Activité (rappel de la nomenclature dans le [flash info N°3](#))

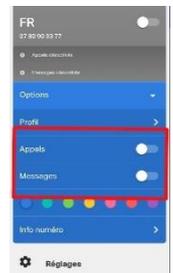
Etape 7 : Se déconnecter (durée approx. : 1')

Pour information, ce second numéro OnOff vous donne la possibilité :

- (1) d'envoyer / recevoir des SMS et d'appeler et d'être appelé depuis ce numéro sur votre téléphone, depuis l'application OnOff Business.

- ➔ Si vous souhaitez désactiver la possibilité pour les patients de vous appeler via votre téléphone / vous écrire un sms, il faut glisser l'icône « **Activé / Désactivé** » en face des lignes « Appels » et « Messages » (voir image ci-contre) dans l'application OnOff Business.

Attention : cela ne coupe que l'activité de votre second numéro sur votre téléphone, mais pas votre activité sur WhatsApp Business !



- (2) d'être contacté via l'application WhatsApp Business pour faire vos téléconsultations.

- ➔ Si vous souhaitez désactiver la possibilité pour les patients de vous contacter via votre compte WhatsApp Business, vous pouvez aller dans les Paramètres de votre téléphone Applications ► Whatsapp Business ► « **Forcer l'arrêt** ».



En combinant ces deux "arrêts", le patient ne pourra donc plus vous contacter du tout par ce numéro secondaire (ni via votre telephone, ni via l'application WhatsApp)

Pensez à vous reconnecter sur Onoff et Whatsapp Business avant de lancer les téléconsultations !