

1. Qu'est-ce que la MSS ?

La MSS est un système de messagerie dédié professionnels habilités permettant d'échanger des **données de santé de manière sécurisée et confidentielle**.

2. À qui puis-je envoyer des messages via la MSS ?

Uniquement à des adresses se terminant par « mssante.fr ».

3. Puis-je envoyer des données patients par email classique ?

Non. Les données de santé doivent impérativement être transmises via une messagerie sécurisée de santé.

4. Quels types d'informations puis-je envoyer ?

Toutes informations médicales utiles à la prise en charge, notamment dans le cadre de protocoles ou parcours de soins
Courriers de liaison, compte-rendu médicaux, le projet personnalisé

5. Comment vérifier que mon destinataire est le bon ?

- Utiliser l'Annuaire Santé (disponible directement depuis les logiciels métiers/DUI)
- Être vigilant aux homonymes.

6. Puis-je mettre plusieurs destinataires ?

Oui, mais uniquement si cela est justifié par la prise en charge du patient. Éviter les envois en copie inutile.

7. Que faire en cas d'erreur de destinataire ?

Informez le professionnel qu'il n'était pas destinataire par message sécurisé afin qu'il supprime le mail reçu.

8. Les messages sont-ils conservés ?

Oui, les échanges sont **tracés et horodatés**.

Selon l'opérateur, ces éléments sont soit supprimés automatiquement après un certain délai, soit doivent être supprimés manuellement afin d'éviter tout risque de saturation de la boîte aux lettres.

A noter : La Messagerie Sécurisée de Santé n'est pas un espace de stockage. Si vous souhaitez conserver un mail sécurisé, enregistrez-le dans votre espace sécurisé dédié.

9. Puis-je accéder à la MSS depuis mon téléphone ?

Selon les opérateurs, des applications mobiles sont disponibles.

10. Puis-je partager mes identifiants ?

Non, jamais.

Chaque compte est **strictement personnel**.

11. Que faire si je reçois un message suspect ?

Ne pas ouvrir les pièces jointes douteuses.
Signaler immédiatement au support de votre solution.

12. Qui peut s'équiper d'une Messagerie Sécurisée de Santé ?

Les professionnels disposant d'un RPPS/RPPS+ peuvent avoir accès à une BAL NOM (Boîte aux lettres nominative)

Les professionnels sans RPPS/RPPS+ peuvent avoir accès à une BAL ORG (Boîte aux lettres organisationnelle)

13. Puis-je utiliser la MSS pour communiquer avec un patient ?

Oui, vous avez la possibilité d'envoyer un mail sécurisé à un usager. Il le recevra sur son compte Mon Espace Santé via sa Messagerie Sécurisée de Santé Citoyenne.

L'adresse du patient se compose de la façon suivante
matriculeINS@patient.mssante.fr

14. Dépublication et Suppression

Une BAL est dépubliée de l'Annuaire Santé si aucune connexion n'a été réalisée dans un délai de 60 jours.

Une BAL est supprimée définitivement si aucune connexion n'a été réalisée dans un délai d'un an.

15. Que faire en cas de problème technique ?

Vous pouvez contacter le support de votre solution.