

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 comme la MSS.

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

Courriers de liaison
Fiches patients accès médecin traitant
Toutes informations médicales utiles à la prise en charge,
notamment dans le cadre de protocoles ou parcours de soins

5. Comment vérifier que mon destinataire est le bon ?

- Utiliser l'Annuaire Santé (disponible directement depuis Médimail)
- 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 inutiles.

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**. Dans Médimail, les messages sont accessibles 3 mois puis supprimés automatiquement.

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 ?

Oui, une application Médimail est mise à disposition.

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 en adressant un ticket à l'adresse <https://support.sn-hdf.fr>

12. Existe-t-il une taille limite pour les pièces jointes ?

Dans Médimail, deux limites existent :

- 20 Mo maximum par pièce jointe
- 60 Mo maximum au total par message

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 :

Par le portail : <https://support.sn-hdf.fr>

Par téléphone : **0 970 201 301** (lundi au vendredi de 8h à 18h)