



# Accès au service de téléconsultation **ima santé**

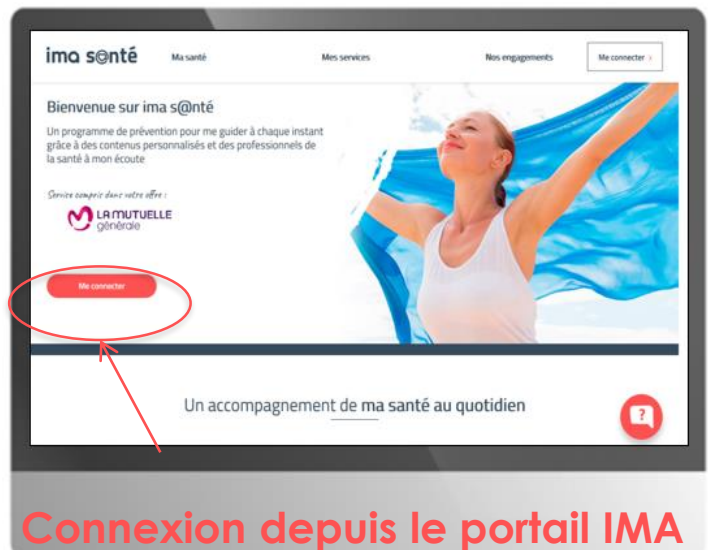
**Parcours utilisateur**

01

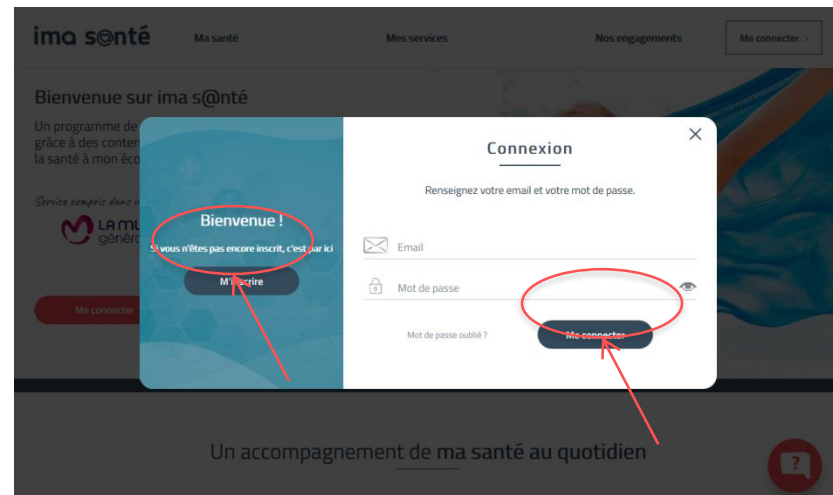
**Parcours  
d'inscription  
et d'accès  
au service**

# Accès à téléconsultation directement via le portail Ima Santé

L'utilisateur accède au portail IMA S@anté via l'url suivante <https://img.ima-sante.com> et sélectionne le service de « téléconsultation »



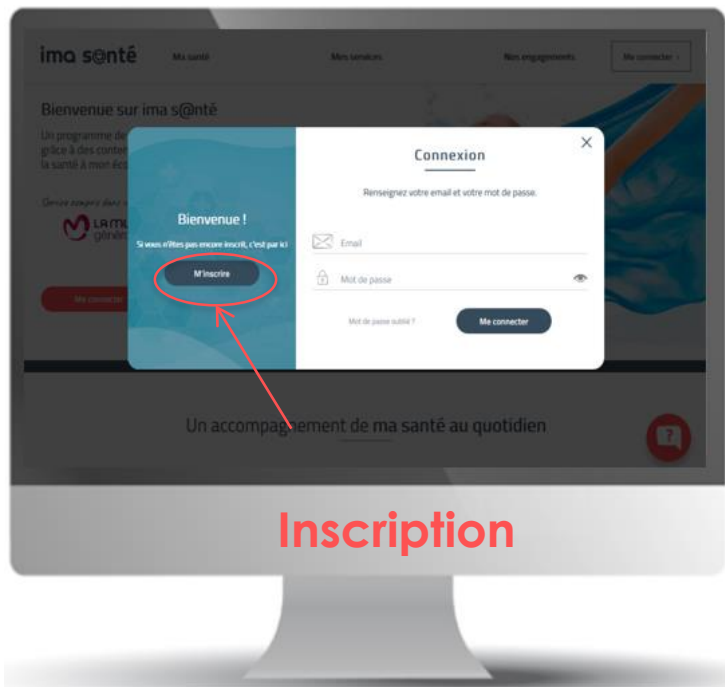
Connexion depuis le portail IMA



Le bénéficiaire doit s'identifier sur le site d'IMA Santé et cliquer sur « Me connecter » si il a déjà un compte ou sur s'inscrire si il n' a pas encore crée son compte.

# Détail du parcours utilisateur

## Inscription et création du compte sur le portail ima s@nté



Si inscription uniquement

MSM002

PRÉNOM Marie NOM Msm

FEMME HOMME

DATE DE NAISSANCE 18 / 02 / 1978

CODE POSTAL 79000 VILLE NIORT

TÉLÉPHONE 0602030440 EMAIL marie.msm@yopmail.com

J'ai compris et j'accepte les [Conditions Générales d'Utilisation](#) du portail.

J'accepte le service et donne mon consentement au recueil et au traitement de mes données personnelles de santé.

Valider

C'est presque fini !

Nous avons besoin de quelques informations supplémentaires pour personnaliser votre espace.

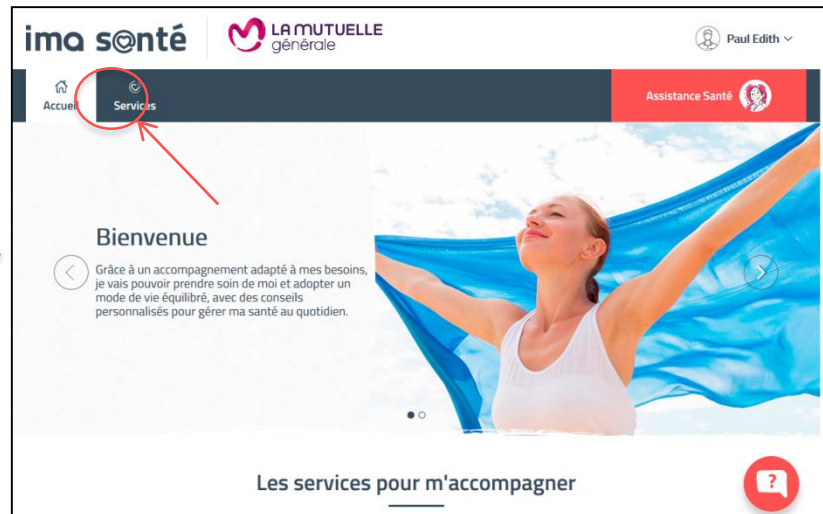
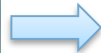
Retrouvez toutes vos informations dans votre espace perso.

## Création du compte

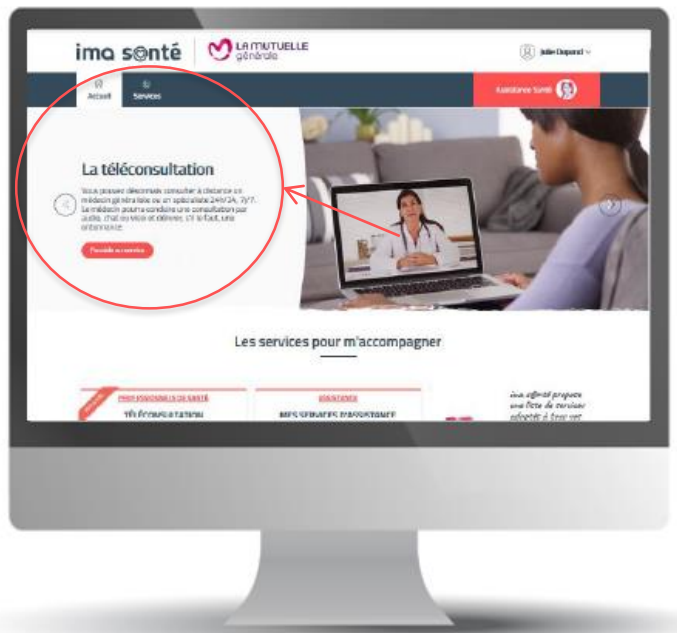
*Pour la création du compte , le bénéficiaire doit renseigner le numéro de sociétaire, nom, prénom, sexe, date de naissance, code postal, ville domicile, numéro de téléphone et adresse mail.*

# Détail du parcours utilisateur

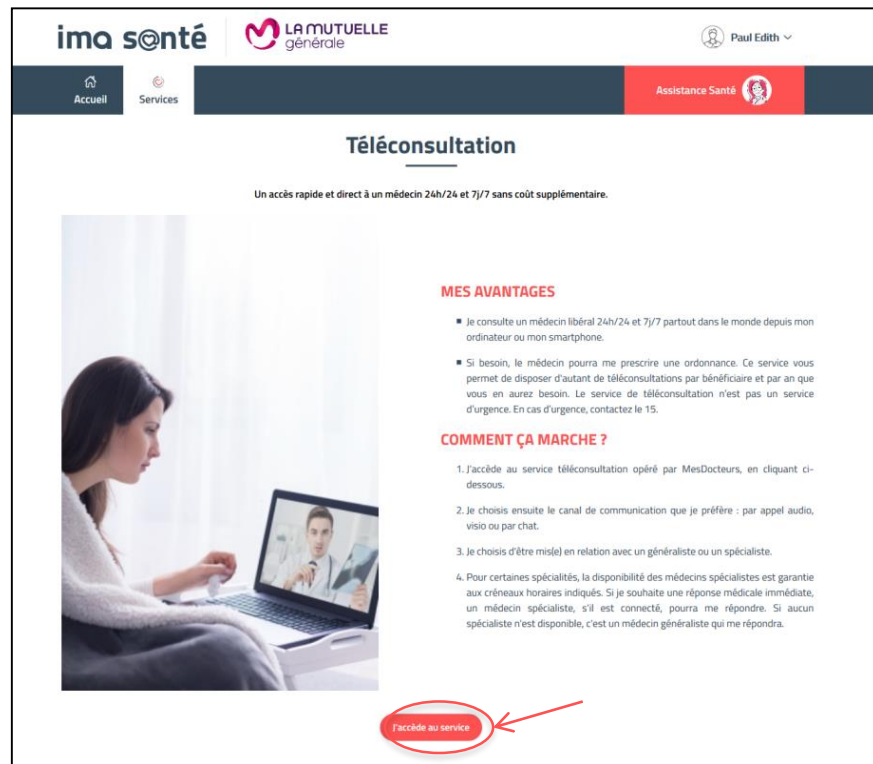
Ecran affiché uniquement si l'assuré a des ayants droit



# Détail du parcours utilisateur

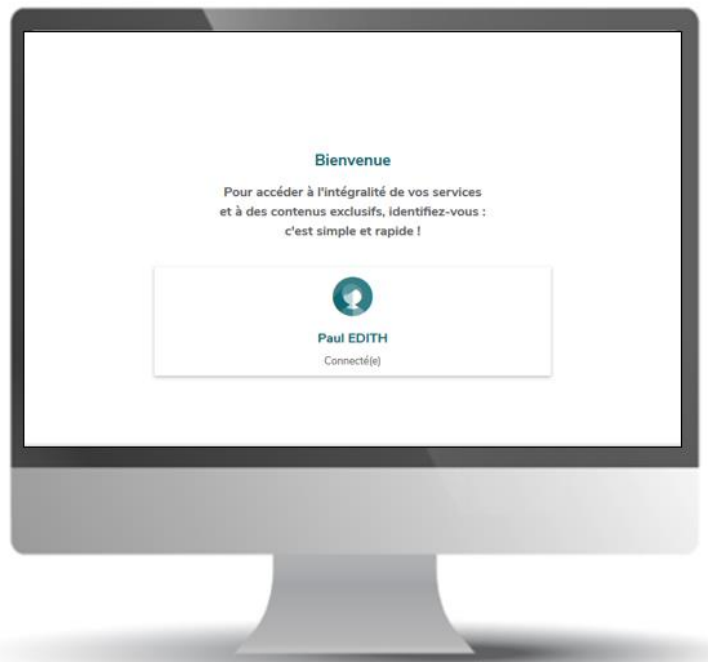


Le bénéficiaire accède à la page « mes services » sur le portail Ima Santé



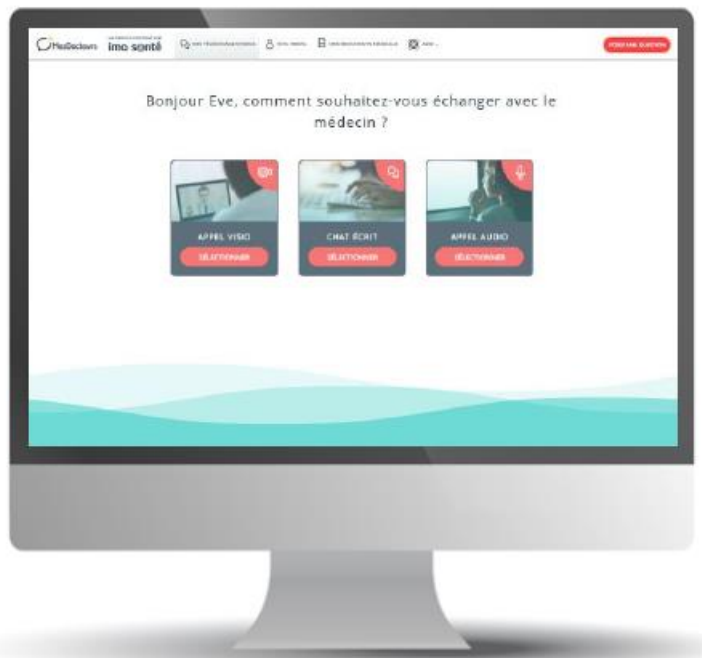
Une page de présentation du service lui permet d'accéder au service de téléconsultation

# Détail du parcours utilisateur



Le bénéficiaire est ensuite redirigé sur le site MesDocteurs, il devra s'identifier et lors de sa première connexion accepter les conditions d'utilisation du service.

# Choix du mode de communication

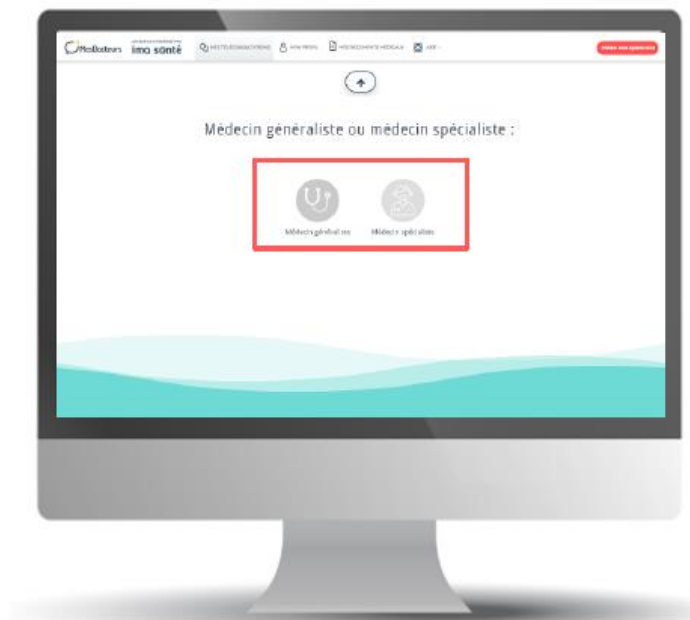


- L'utilisateur choisit son canal d'accès au service de téléconsultation
- 3 choix sont possibles : **chat**, **appel audio** ou **appel visio**

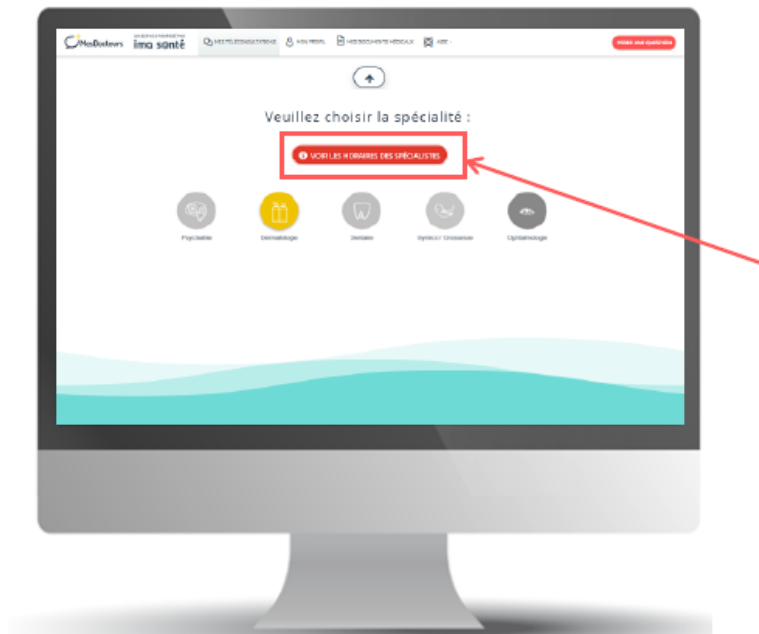
*Cette offre digitale permet un accès direct à un médecin et ne nécessite pas de numéro de téléphone.*



# Choix de la spécialité médicale

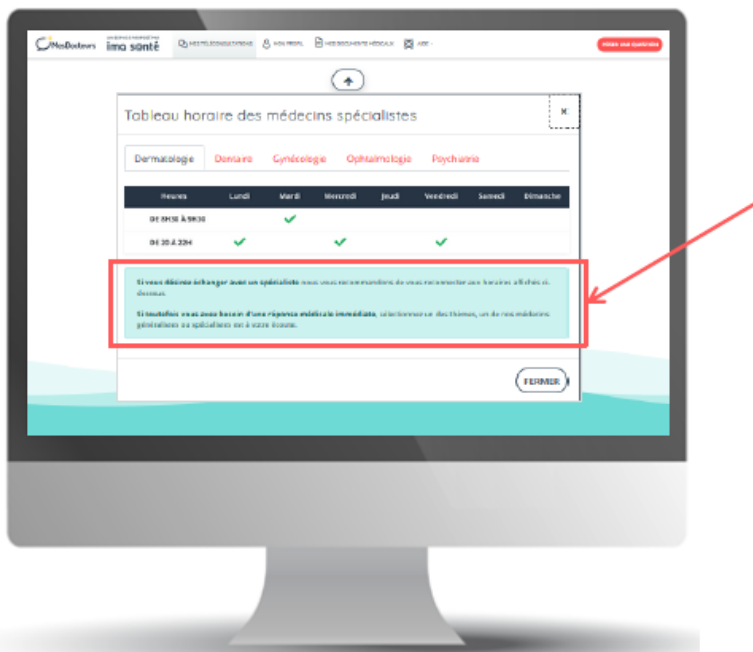


Le patient est invité à choisir son interlocuteur : un médecin généraliste ou un médecin spécialiste.



S'il choisit d'être en relation avec un spécialiste, il a la possibilité de choisir parmi 5 spécialités : Dermatologie / Dentaire / Gynécologie / Ophtalmologie / Psychiatrie.

# Des horaires spécifiques pour contacter les spécialistes



Un message indique de se reconnecter sur l'un de ces créneaux horaires si le patient souhaite échanger avec un spécialiste.

- Si le patient souhaite être mis en relation avec un spécialiste en dehors des créneaux indiqués, il est possible qu'un spécialiste réponde à sa demande si celui-ci est connecté.
- Sinon, la question sera traitée par un médecin généraliste.
- Si la spécialité souhaitée ne figure pas dans cette liste, c'est alors un médecin généraliste qui lui répondra.

Au clic sur le bouton «**VOIR LES HORAIRES DES SPÉCIALISTES**» s'affichent les disponibilités des différents spécialistes.

# Description des symptômes

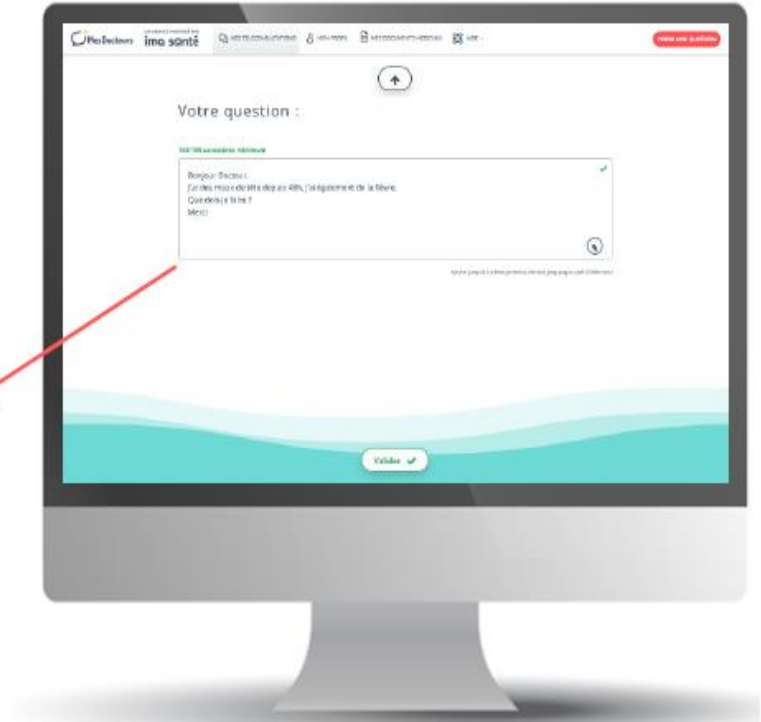
- Le patient est ensuite accompagné par un chatbot permettant de décrire ses symptômes.
- Attention, lors de la saisie des symptômes, **inscrire au minimum 100 caractères.**

100/100 caractères minimum

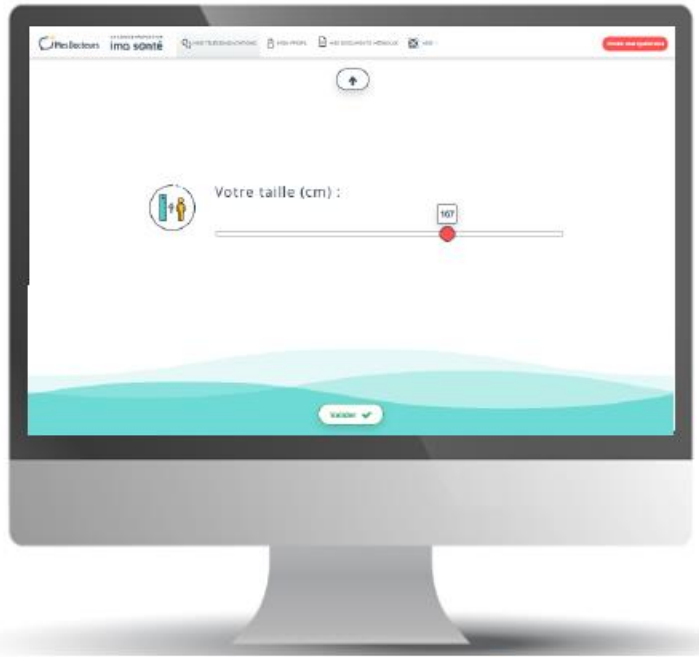
Bonjour Docteur,  
J'ai des maux de tête depuis 48h, j'ai également de la fièvre.  
Que dois-je faire ?  
Merci



Ajouter jusqu'à 3 pièces jointes au format jpeg, png ou pdf (10Mo max)



# Constitution du dossier médical

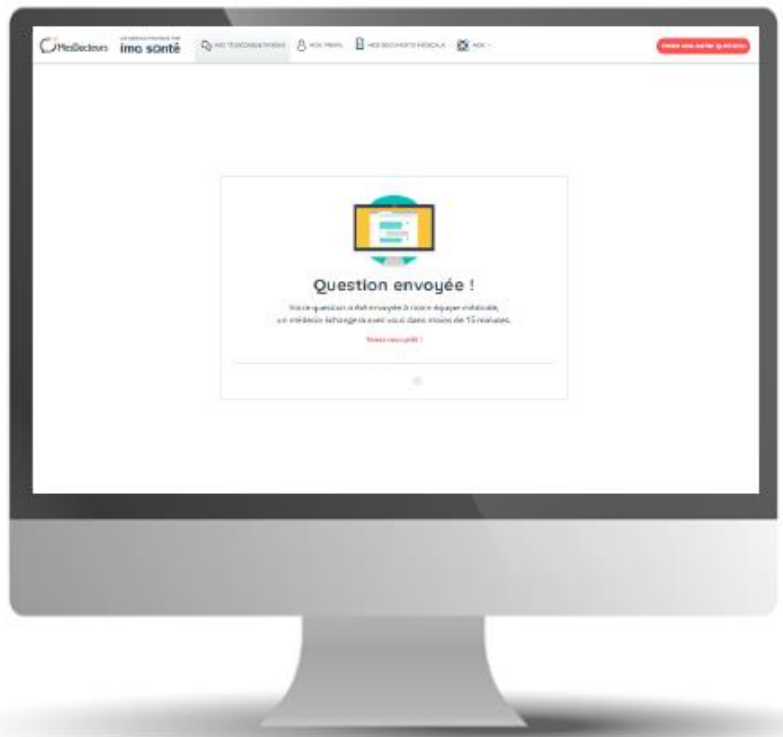


L'utilisateur renseigne ensuite ses informations de santé :

- Poids
- Taille
- Traitement éventuels en cours
- Antécédents médicaux
- Si le patient est une femme, elle doit indiquer si elle est enceinte ou non

*Le patient doit indiquer dans quel pays il se trouve (le médecin pourra transmettre des consignes sanitaires liées au pays).*

# Validation de la question



- Le patient clique sur « Envoyer la question ».
- Un écran lui indique de rester connecté en attendant l'arrivée du médecin.

# Validation de la question

## Une confirmation est envoyée au patient par e-mail

- Une confirmation est envoyée au patient par e-mail.
- À noter :
  - > lorsque le patient clique sur les liens figurant dans les e-mails de MesDocteurs dans un délai de 30 minutes après sa connexion, il est redirigé directement sur la page MesDocteurs (sans repasser par son espace adhérent et le portail ima s@nté). Passé ce délai, le patient devra repasser par son espace adhérent.
  - > Pour un enfant mineur, l'e-mail utilisé pour les correspondances est celui de l'assuré principal.



The image shows a screenshot of an email confirmation from MesDocteurs. At the top, the logo 'Mes Docteurs' is displayed with the tagline 'un clic, un docteur, une réponse'. Below the logo, there is a question: 'Un doute, une inquiétude, besoin d'un conseil santé?'. The main body of the email starts with 'Bonjour Eve,' followed by a message: 'Votre demande de chat en ligne a bien été transmise à nos médecins. Restez connectés sur la plateforme et surveillez vos e-mails, vous serez averti d'ici 15 minutes du début de la session.' Below this, it says: 'Pour toutes questions sur le fonctionnement du service, n'hésitez pas à nous contacter.' At the bottom right, it says 'L'équipe Mes Docteurs' and 'contact@mesdocteurs.com'. There are three icons at the bottom: a clipboard with a checkmark, a calendar with a clock, and a lightbulb. Below each icon is a description: 'Une équipe médicale qualifiée', 'Une réponse immédiate 24h/24', and 'Une réponse anonyme et personnalisée'. At the very bottom, there are links: 'Suivez-nous sur Twitter' and 'Suivez-nous sur Facebook'.

**Mes Docteurs**  
un clic, un docteur, une réponse

Un doute, une inquiétude, besoin d'un conseil santé?

**Bonjour Eve,**

Votre demande de chat en ligne a bien été transmise à nos médecins.  
Restez connectés sur la plateforme et surveillez vos e-mails, vous serez averti d'ici 15 minutes du début de la session.

Pour toutes questions sur le fonctionnement du service, n'hésitez pas à nous contacter.

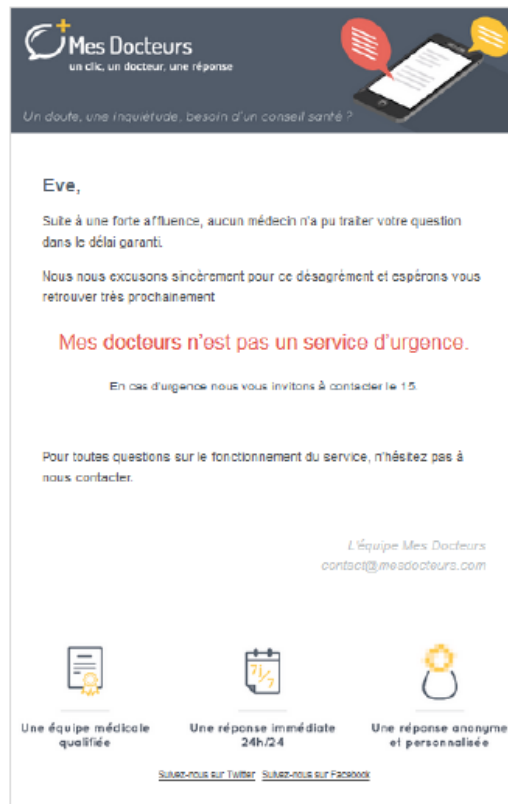
L'équipe Mes Docteurs  
contact@mesdocteurs.com

Une équipe médicale qualifiée    Une réponse immédiate 24h/24    Une réponse anonyme et personnalisée

[Suivez-nous sur Twitter](#)    [Suivez-nous sur Facebook](#)

# Mise en relation avec un médecin

S'il décide d'annuler sa téléconsultation à l'issue des 15 minutes d'attente, il reçoit le mail ci-contre.



**Mes Docteurs**  
un clic, un docteur, une réponse

Un doute, une inquiétude, besoin d'un conseil santé ?

Eve,

Suite à une forte affluence, aucun médecin n'a pu traiter votre question dans le délai garanti.

Nous nous excusons sincèrement pour ce désagrément et espérons vous retrouver très prochainement.

**Mes docteurs n'est pas un service d'urgence.**

En cas d'urgence nous vous invitons à contacter le 15.

Pour toutes questions sur le fonctionnement du service, n'hésitez pas à nous contacter.

L'équipe Mes Docteurs  
contact@mesdocteurs.com

Une équipe médicale qualifiée

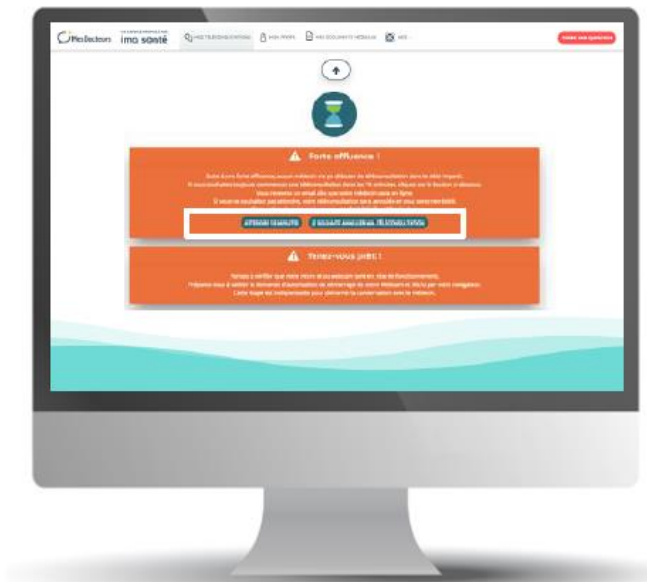
Une réponse immédiate 24h/24

Une réponse anonyme et personnalisée

[Suivez-nous sur Twitter](#) [Suivez-nous sur Facebook](#)

# Mise en relation avec un médecin

En cas de forte affluence, si à l'issue de 15 minutes d'attente le patient n'a pas été mis en relation avec un médecin, un message sur l'écran ainsi qu'un email lui proposent soit d'attendre à nouveau un médecin, soit d'annuler sa téléconsultation

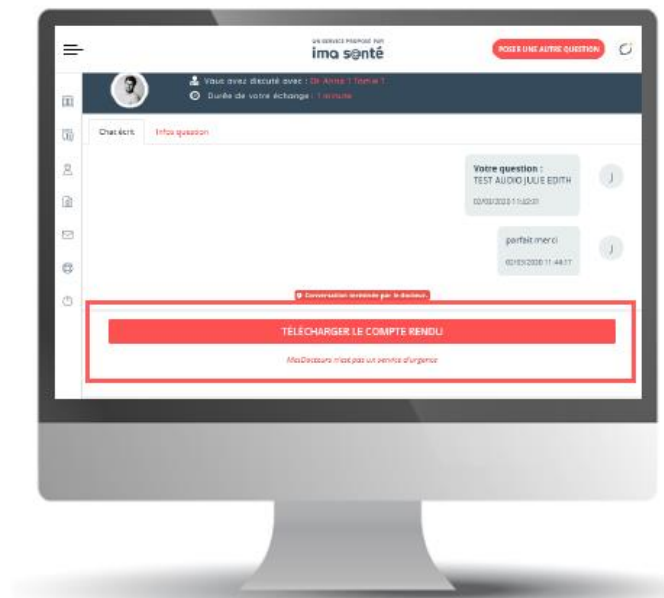




# Fin de la téléconsultation : mise à disposition du compte rendu

Une fois la conversation terminée (par chat, visio ou audio), le patient a accès au compte rendu de sa téléconsultation.

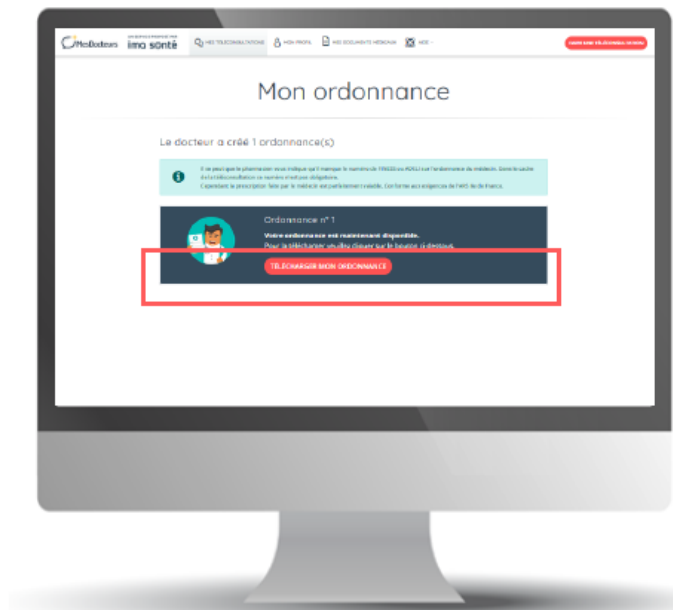
Il reçoit un e-mail l'informant que son compte-rendu est disponible.



# Fin de la téléconsultation : mise à disposition de l'ordonnance

Une fois l'ordonnance signée par le médecin, un email est envoyé au patient l'informant de la mise à disposition de son ordonnance.

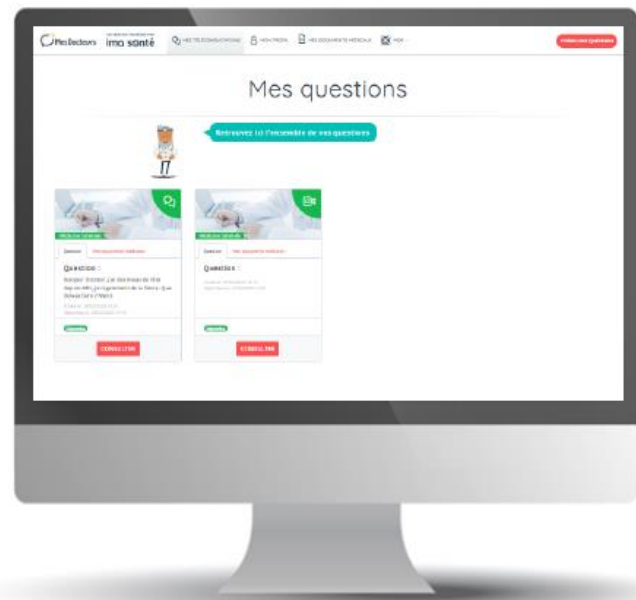
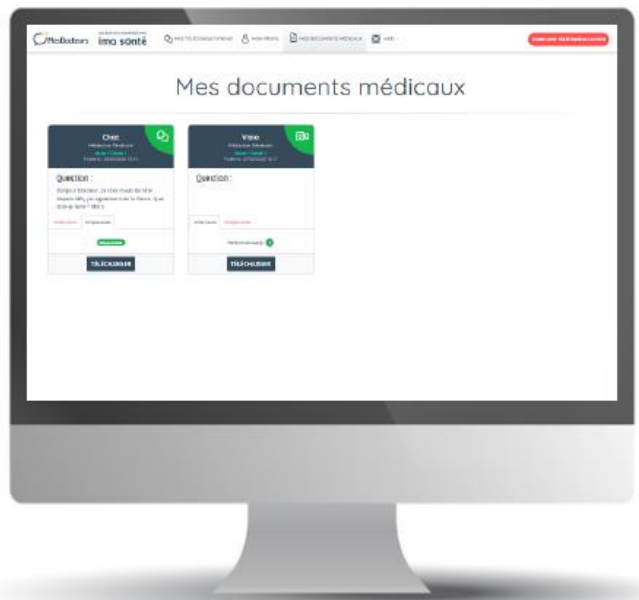
Il peut télécharger son ordonnance.



# Fin de la téléconsultation : mise à disposition des documents

Pour accéder à ses comptes-rendus et ordonnances, le bénéficiaire clique sur « Mes documents médicaux ».

Pour accéder à l'historique de ses téléconsultations, le bénéficiaire clique sur « Mes questions ».



02

**Parcours spécifique  
mis en place dans le  
cadre du COVID-19**

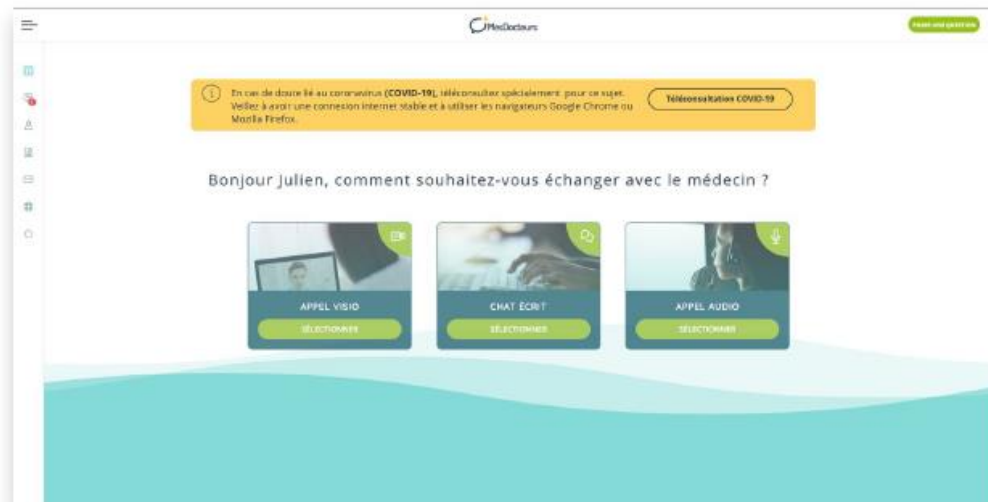
# Côté Patient

## Accès au parcours COVID-19

Les patients se connectent à MesDocteurs depuis sur leur espace adhérents.

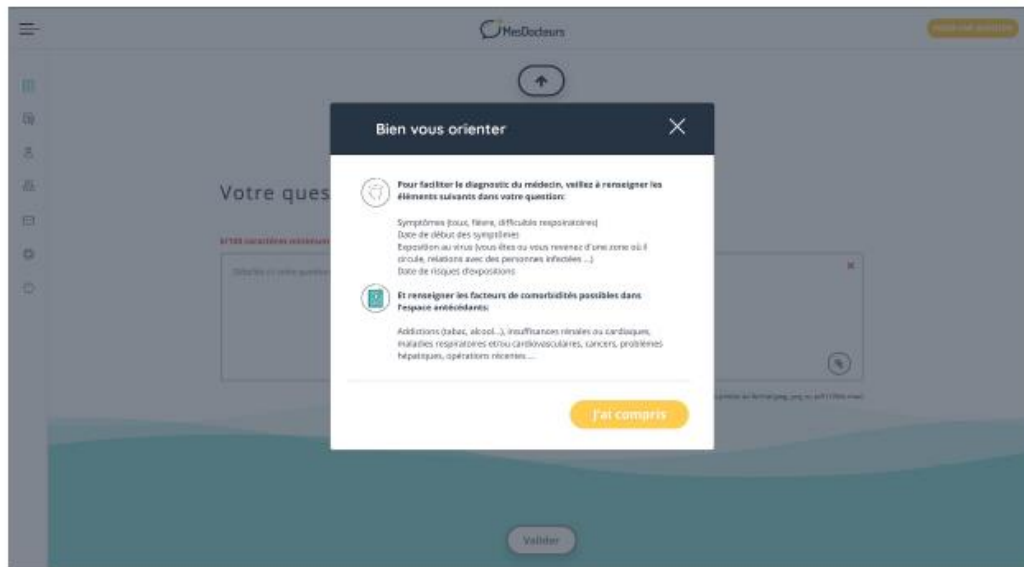
Sur la première page (choix du canal), un message d'alerte mis en forte visibilité leur permet d'accéder directement au parcours COVID-19 en visio

*A noter : Ils ne verront donc pas l'écran de choix de spécialité.*



## Orientation du patient

Avant de renseigner leur question et d'entrer dans le questionnaire, les patients sont orientés dans la démarche à suivre et dans les informations à renseigner pour aider le médecin à évaluer la situation et à établir son diagnostic



## Information pendant l'attente de la mise en relation

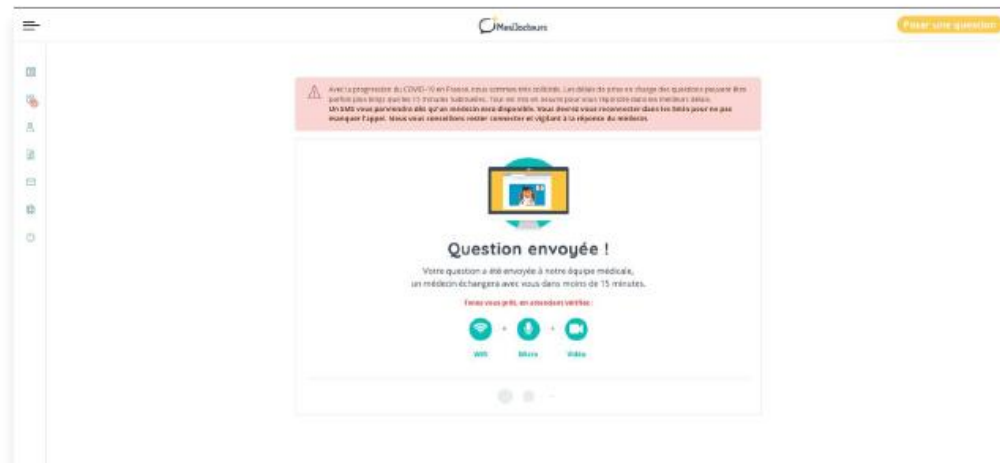
Une fois la question envoyée, ils sont invités à attendre la prise en charge du médecin.

Les patients sont alors informés d'un allongement possible du délai d'attente lié à l'affluence.

Il leur est conseillé de rester vigilant pour pouvoir faciliter la mise en relation avec le médecin.



Avec la progression du COVID-19 en France, nous sommes très sollicités. Les délais de prise en charge des questions peuvent être parfois plus longs que les 15 minutes habituelles. Tout est mis en oeuvre pour vous répondre dans les meilleurs délais. **Un SMS vous parviendra dès qu'un médecin sera disponible. Vous devrez vous reconnecter dans les 5min pour ne pas manquer l'appel. Nous vous conseillons rester connecté et vigilant à la réponse du médecin.**



## Information et régulation

Les médecins reçoivent des questions spécifiques au COVID-19, ils peuvent les identifier facilement.

Ils ont également des informations à jour concernant les démarches à suivre selon les cas conformément au stade 3.

The screenshot displays the MedDoctors interface. At the top right, there is a user profile icon and the text "1 médecin en ligne". A prominent pink alert box contains the following information:

- Épidémie de COVID-19, voici les démarches à suivre en cas de doute**
- 1) Il est donc désormais conseillé aux patients cas possible ou probable de COVID-19 de :  
"Rester à domicile, téléconsultez ou consultez votre médecin. **Ne contactez le 15 que si des signes de détresse respiratoire apparaissent.**"
- 2) Les tests biologiques du COVID-19 doivent être réservés aux sujets à risque de forme grave d'infection au COVID-19  
**Directives du Haut Conseil de la Santé Publique**
- 3) Le parcours ambulatoire recommandé est résumé ici  
**Étape 1: être pris en charge ambulatoire**

Below the alert, there are two dark blue cards for teleconsultation:

- Dr. Julia Johansson**  
3ème Meuble, 2ème, 12ème, 8ème  
**TÉLÉCONSULTATION**
- M. Ruy Cooper**  
3ème Meuble, 4ème, 11ème, 8ème  
**TÉLÉCONSULTATION COVID-19**

At the bottom of each card, there is a Latin placeholder text: "At magna in periculum adit in oculis quidem se totum, ne ad respondendum reddidit quorum facta quem ad respondendum reddidit quorum facta quem ad modum, quales, interpretaris?"



## Formulaire médical dédié

Les médecins remplissent un formulaire en plusieurs étapes dédié à la détection et la prise en charge du COVID-19. L'objectif est de définir les critères et de les référencer pour voir l'évolution du patient au fur et à mesure de ses téléconsultations.

### Contexte virologique

1ère téléconsultation

**Parcours du patient**

Le patient consulte de lui-même

Le patient a été adressé par un référent hospitalier

---

**Confirmation par test PCR:**  
(nasopharyngé, ou sang, ou selles)

Oui  Non

---

**Début des symptômes :**



---

**Précédent** **Continuer**

## Démarche et régulation

Les médecins indiquent aux patients la démarche à suivre lors de la visio et le notifie par écrit pour que cela figure dans l'historique du dossier patient de telle sorte à ce que le prochain médecin qui consulterait en ait connaissance.

### Evaluation de la situation

ère téléconsultation

**Quelle est la situation du patient ?**

- Le patient ne présente pas ou plus de signes de contamination. Il doit respecter les directives du gouvernement.
- Le patient présente des signes de contamination, il doit rester strictement confiné le temps de la guérison.
- La situation est grave, le patient doit être transféré à l'hôpital (détresses respiratoires ou facteur de co-morbidité important)

*Mon*

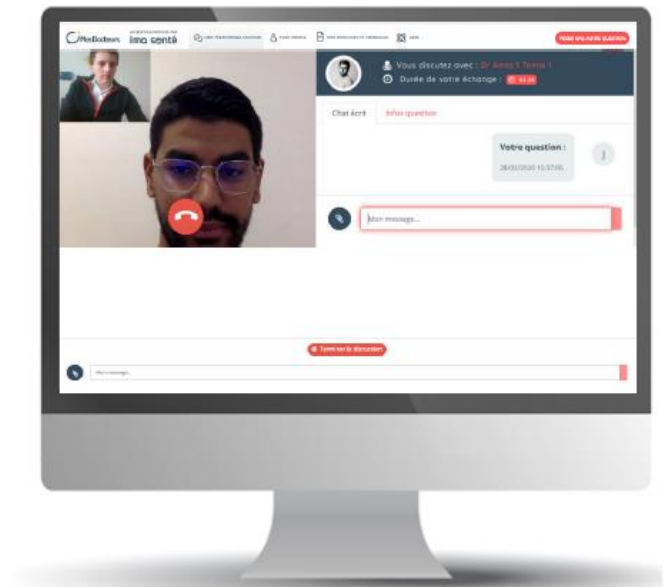
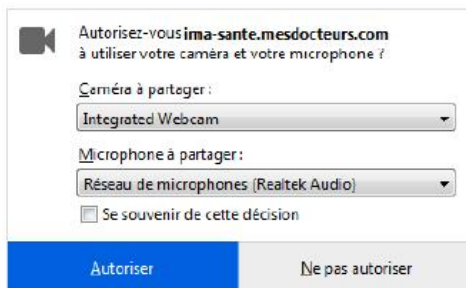
[Précédent](#) [Continuer](#)

03

**Annexes**

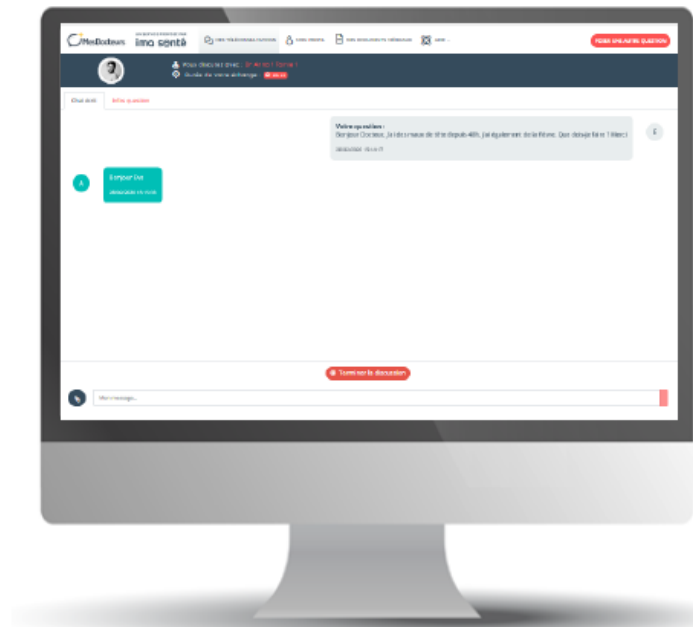
# Détail de la fonctionnalité Visio

- **Service Visio – Exemple :** le patient démarre l'appel et est alerté sur le démarrage du service et les points techniques à vérifier pour le bon déroulement de cette visio (vérification de la webcam et/ou du micro).
- Apparition d'une pop up pour demande d'autorisation d'utilisation de la webcam et du micro :




# Détail de la fonctionnalité Chat

- Service chat – Exemple : le patient renseigne sa première question et un maximum d'informations afin d'aguiller le médecin (sexe, poids, taille, âge, profession, traitements médicaux, antécédents familiaux...)
- Il reçoit une réponse du médecin. Il peut noter le service MesDocteurs.



# Détail de la fonctionnalité audio

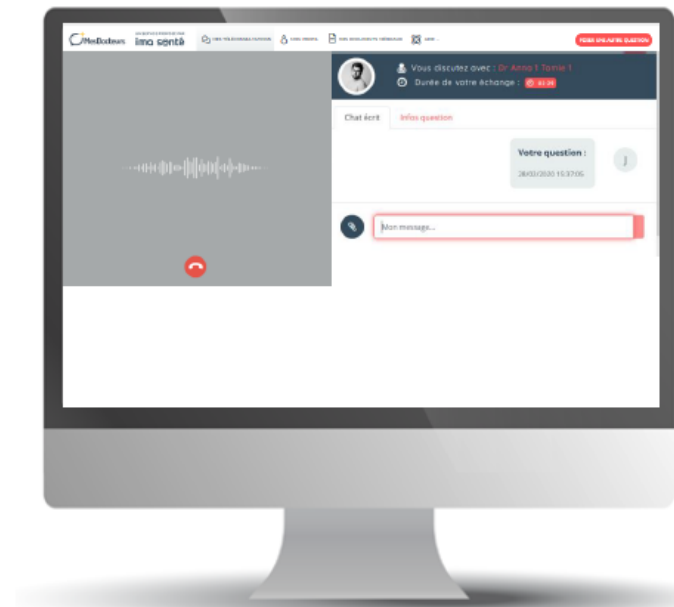
- **Service Audio – Exemple :** le patient démarre l'appel (fonctionnement similaire à la visio avec la vérification du micro).
- Apparition d'une pop up pour demande d'autorisation d'utilisation du micro :

 Autorisez-vous **ima-sante.mesdocteurs.com** à utiliser votre caméra et votre microphone ?

Caméra à partager :

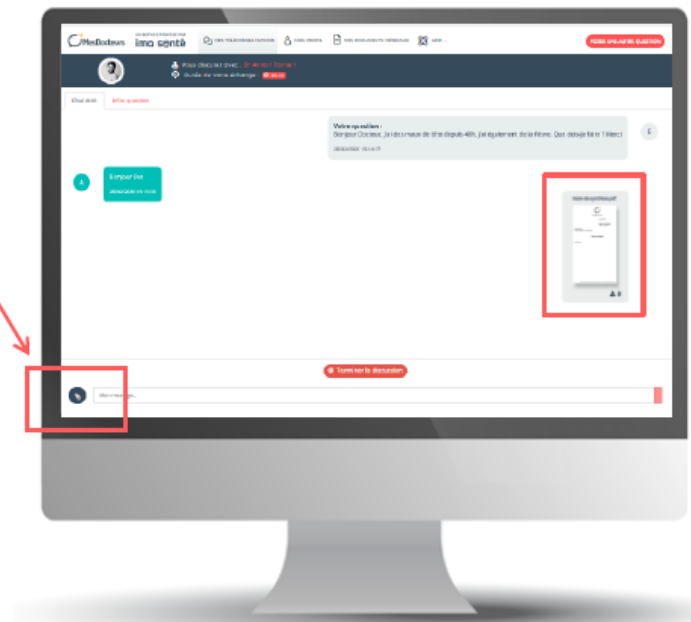
Microphone à partager :

Se souvenir de cette décision



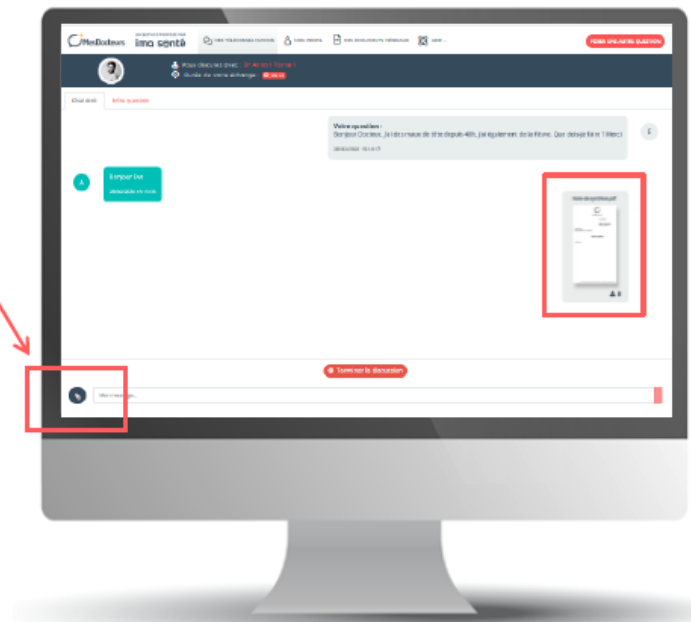
# Détail de la fonctionnalité ajout de pièces jointes

- Lors de la conversation, le patient peut envoyer des pièces jointes via le bouton "trombone" qui est positionné en bas à droite de l'écran
- L'aperçu de la pièce jointe dans le fil de discussion permet au médecin de la visualiser et/ou de la télécharger.



# Détail de la fonctionnalité ajout de pièces jointes

- Lors de la conversation, le patient peut envoyer des pièces jointes via le bouton "trombone" qui est positionné en bas à droite de l'écran
- L'aperçu de la pièce jointe dans le fil de discussion permet au médecin de la visualiser et/ou de la télécharger.





# Détail de la fonctionnalité « notation »

- A l'issue de chaque téléconsultation, le patient est invité à faire un retour sur :

> le fait que la téléconsultation lui a bien évité une consultation chez son médecin traitant



Est-ce que la discussion avec notre professionnel de santé vous a évité une consultation chez votre médecin traitant ?

OUI  NON

VALIDER

> son expérience utilisateur et la qualité du service :



Comment s'est déroulée votre expérience MesDocteurs ?

★★★★★

VALIDER

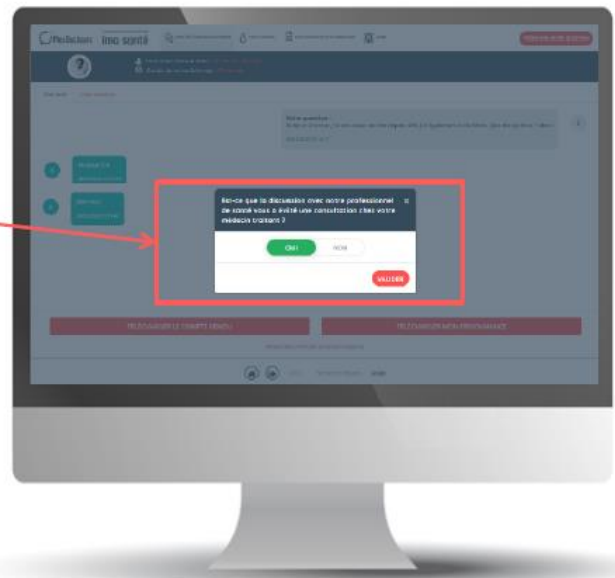


Merci d'avoir noté le service MesDocteurs !

Laissez nous un commentaire !

Je donne mon avis sur le service MesDocteurs. Il sera uniquement transmis à l'équipe en charge de l'amélioration, sécurité du service. Merci pour votre aide !

VALIDER



# L'ordonnance 1/2

Informations concernant le médecin qui a rédigé l'ordonnance. Pour rappel dans le cas d'une ordonnance en téléconsultation seul le numéro RPPS est obligatoire. Le patient en est informé sur son interface. Toutefois si le médecin à un numéro FINESS, l'information est indiquée.

Informations légales patient

Prescription de médicaments, posologie, etc. et signature numérique du médecin

## Zone réservée aux pharmacies :

Les pharmaciens doivent flasher le QR code

- soit avec leur lecteur de code barre si celui-ci est équipé pour lire des codes 2D
- soit avec leur smartphone. Dans le cas iOS avec l'appareil photo. Dans le cas Android, ils ont la possibilité de télécharger des app mobiles gratuitement.

Ce code permet de savoir si l'ordonnance a déjà été délivrée.

The image shows a digital medical prescription from MesDocteurs. At the top, it identifies the doctor as Dr. Tomie 1 Anna 1, located at 2, rue Augustin Fresnel, 13470 Carnoux en Provence France. Below this, it states 'Ordonnance' and provides the date and time of prescription (27/02/2020 à 14:30) and the patient's name (Dupont Eln, née le 05/05/2000, pesant 54kg, sexe féminin). A table lists the prescribed medication as 'TEST' with a quantity of 1, and notes that it is not reimbursable. The doctor's signature is visible. At the bottom, there is a QR code and a section titled 'Espace pharmacie' which provides instructions for pharmacies to scan the QR code to verify the prescription and avoid double dispensing. The footer contains the patient and doctor IDs.

- L'ordonnance fournie permet d'accéder à des médicaments remboursables et non remboursables, en dehors des médicaments stupéfiants (morphiniques...).
- **A noter : le médecin peut rédiger plusieurs ordonnances pour un même patient lors d'une seule et unique téléconsultation.**

# L'ordonnance 2/2



- Flash du QR code par le pharmacien : 1<sup>ère</sup> fois
- 1<sup>ère</sup> fois que le pharmacien flash le code, l'ordonnance peut-être délivrée.



Ordonnance électronique délivrée dans le cadre d'une téléconsultation médicale



Par mesure de sécurité, nous vous recommandons de vérifier l'identité du patient.

- Flash du QR code par le pharmacien : 2<sup>ème</sup> ou X<sup>ème</sup> fois
- Ici seconde fois que le QR code a été flashé. Le pharmacien est informé que l'ordonnance a déjà été délivrée.

# Modifier mes informations personnelles

- Pour modifier ses informations personnelles, le bénéficiaire clique sur « Compléter mon profil » et accède à toutes les informations le concernant .

Mon profil

Nom & Prénom  
Dupond Julie

Email  
julie.dupond@imo.santé.com

Adresse  
100 AVENUE DE PARIS 75000 PARIS

Téléphone  
01 23 45 67 89

Genre  
Femme

Âge  
35 ans

Poids  
60 kg

Taille  
173 cm

Allergies connues  
Non renseignées

Antécédents médicaux  
Non renseignés

COMPLÉTER MON PROFIL TÉLÉCHARGER MES DONNÉES



Compléter mon profil

NOM Dupond PRÉNOM Julie

ADRESSE 100 AVENUE DE PARIS CODE POSTAL 75000

VILLE PARIS TÉLÉPHONE PORTABLE 01 23 45 67 89  
Le numéro de téléphone n'est pas valide

DATE DE NAISSANCE 01/05/1985 PROFESSION Votre profession

SEXE  femme  masculin

TAILLE 173 POIDS 60

ALLERGIES CONNUES ANTÉCÉDENTS MÉDICAUX

VALIDER