



Entr'Actes et vous !

Vous êtes professionnel de santé exerçant en Martinique et vous venez de rejoindre notre service Entr'Actes ? Vous vous posez des questions sur le fonctionnement de l'outil ?

Cette **Foire aux Questions** est faite pour vous !

Thèmes traités (cliquez sur celui de votre choix)

CONNEXION	2
TABLEAU DE BORD	2
MESSAGERIE	3
RECEPTION D'UNE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE	4
DECLENCHEMENT D'UNE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE	5
PARAMETRAGES	5
SECURITE ET DONNEES	5

Retrouvez nos tutoriels vidéo simples sur notre site internet :

www.cpts-madinina.org

> Onglet Professionnel de santé



N'hésitez pas à consulter le tutoriel intégré dans l'application !

Menu  > Tutoriel





CONNEXION

J'ai oublié mon schéma de connexion. Comment faire ?

- > Sur la page de connexion, cliquez sur « Schéma oublié / Autre personne » en bas de l'écran et rentrez vos identifiants. L'application vous demandera de définir un nouveau schéma.

J'ai oublié mon mot de passe. Comment faire ?

- > Prenez contact avec l'Administrateur de la CPTS Madinina à l'adresse suivante, en mettant « MDP Entr'Actes » en objet de mail : entractes@cpts-madinina.org. Il vous enverra un nouveau mot de passe par SMS.

Je n'arrive pas à me connecter. J'ai reçu un message d'erreur « délai dépassé ». Comment faire ?

- > Si vous avez reçu le message « délai dépassé », c'est que votre connexion à internet était trop faible, au moment de votre identification sur Entr'Actes. Nous vous recommandons de procéder par étapes :
 - 1) Relancer l'application et tenter à nouveau de vous connecter.
 - 2) Passer du WiFi à la 3G / 4G ou inversement et tenter à nouveau de vous connecter.
 - 3) Malheureusement, il semblerait que le réseau soit insuffisant à votre localisation actuelle. Essayez de vous connecter à Entr'Actes depuis une autre localisation.
 - 4) Si vous rencontrez toujours des difficultés de connexion, veuillez nous prévenir par retour de mail. Nous le signalerons à nos équipes techniques et nous assurerons qu'il ne s'agit pas d'un bug lié à votre compte.

TABLEAU DE BORD

Quelle est la différence entre « Patients en soins » et « Patients en coordination » ?



- > Lorsque vous acceptez une demande de prise en charge, vous retrouverez le dossier en question sous « **Patients en soins** ». Autrement dit, vous y retrouverez les patients auprès de qui vous interviendrez en personne pour prodiguer des soins.
- > L'onglet « **Patients en coordination** » est utilisé par :
 - Médecins traitants : L'un de vos patients se fait suivre par un autre professionnel de santé. Vous avez accès au suivi de la prise en charge, même si vous n'intervenez pas directement. Vous pouvez interagir avec le professionnel de santé venu en aide à votre patient.
 - Un professionnel de santé en coordination avec d'autres professionnels de santé sur une même prise en charge (par exemple, dans le cadre d'une Réhabilitation Rapide Après Chirurgie [RRAC]) : Même en ayant terminé les





soins vous concernant, vous pourrez continuer à visualiser l'avancée du patient auprès de qui un/d'autres professionnels continuent d'intervenir et pourrez continuer à échanger avec eux, jusqu'à la fin de la prise en charge globale.

MESSAGERIE

Comment créer un fil de discussion avec un/des autres professionnels de santé ? et à qui puis-je envoyer des messages ?

- > Vous pouvez envoyer un message à n'importe quel utilisateur Entr'Actes. A la différence des outils classiques de messagerie, avec Entr'Actes, vous n'avez pas besoin d'avoir le numéro de la personne. Dès qu'un professionnel de santé est inscrit sur Entr'Actes, il peut recevoir et envoyer des messages à un autre professionnel de santé. Il vous suffit d'avoir son nom !
- > Menu  > Messagerie > Nouveau message  > Saisissez le nom du destinataire dans la barre de recherche > Cochez son nom > Appuyez sur « Rédiger »
- > Vous pouvez créer un fil de discussion avec **une seule personne** ou **un groupe de personnes**. Pour cela, recherchez une première personne du groupe, cochez son nom, saisissez un nouveau nom dans la barre de recherche, cochez son nom...etc. Une fois votre groupe constitué, appuyez sur « Rédiger ».
- > Pour info, nous avons préparé un **tuto vidéo** spécifique à la messagerie : rendez-vous sur <http://www.cpts-madinina.org/> et Professionnel de santé !

Quelle est la différence entre la messagerie dans mon menu et la messagerie que je retrouve dans un dossier patient ?

- > Lorsque vous intervenez auprès d'un patient, vous pouvez échanger avec les autres membres de son équipe de soins (le « déclencheur » de la demande que vous avez acceptée + les autres intervenants s'ils existent). Cette messagerie est alors rattachée au patient et la prise en charge en question. Vous êtes les seuls à y avoir accès. Lorsque la prise en charge sera terminée, la messagerie sera archivée.
 - o Vous retrouverez cette conversation dans le dossier du patient : sélectionnez le dossier en question > défilez l'écran quatre fois vers la gauche. Vous y retrouverez les conversations en cours et pourrez, vous aussi, créer un fil de discussion avec l'un ou plusieurs des intervenants de cette même prise en charge.
 - o Ces messageries, rattachées à un dossier patient, sont intégrées dans la messagerie globale, accessible depuis votre menu général . Tous les fils de discussions, liés à un dossier patient, y sont indiqués par un code couleur (bleu clair).
- > Dans le menu général , vous retrouverez : les conversations liées à un patient (code couleur bleu clair) + les conversations entre vous et d'autres professionnels de santé, en dehors de toute prise en charge.



RECEPTION D'UNE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE

J'ai reçu une notification m'indiquant que j'ai reçu une demande de prise en charge sur Entr'Actes. Comment retrouver cette demande ?

- > Dans votre tableau de bord Entr'Actes, le chiffre entouré en haut à droite de votre écran correspond aux demandes en cours. Cliquez dessus pour accéder à ces demandes et défilez l'écran vers la gauche pour passer d'une demande à l'autre.
- > Si vous n'êtes pas disponible pour une prise en charge, il est préférable de la décliner plutôt que de l'ignorer. En effet, **plus vite vous déclinez la prise en charge, plus vite le patient pourra être pris en charge par un confrère**. Cela permettra au système d'être plus efficace et nous vous en serions reconnaissants !


Je suis médecin traitant. L'anonymat des patients étant conservé avant acceptation des demandes, comment le saurais-je lorsqu'une demande concerne l'un de mes patients ?

- > Lorsque vous êtes bien renseigné en tant que médecin traitant du patient, et uniquement dans ce cas, le nom du patient sera affiché dès réception d'une demande de prise en charge (avant acceptation). Votre nom sera également indiqué dans le commentaire « Professionnel de santé habituel : votre nom ». Ceci illustre l'intérêt pour chaque professionnel de santé utilisateur d'Entr'Actes de bien renseigner le nom du médecin traitant dans la fiche du patient. La CPTS Madinina encourage chaque professionnel de santé d'adhérer à cette bonne pratique.

Les demandes sont envoyées en priorité aux professionnels de santé qui prennent habituellement soin du patient (lorsque ces derniers sont bien renseignés dans la fiche du patient). Quel est le délai exact laissé en priorité à ces professionnels habituels ?


- > Pour tout déclenchement sur Entr'Actes, c'est le professionnel de santé « déclencheur » qui définit le délai de réponse à sa demande. Sur Entr'Actes, 50% de ce délai est donné en priorité au professionnel de santé habituel. Par exemple, si un professionnel déclenche une demande avec un délai de réponse de 24H, alors pendant les 12 premières heures, la demande sera visible uniquement par le professionnel habituel (si renseigné). En l'absence de réponse au bout de ces 12H, alors la demande bascule automatiquement au bassin de professionnels de santé géolocalisés autour du patient, qui auront alors 12H pour répondre. Le professionnel habituel a la visibilité sur la demande sur la totalité du délai de réponse défini (dans notre exemple, 24H). Ceci illustre l'intérêt pour chaque professionnel de santé utilisateur d'Entr'Actes de bien renseigner les noms des professionnels de santé habituels dans la fiche du patient. La CPTS Madinina encourage chaque professionnel de santé d'adhérer à cette bonne pratique.

J'ai fini mes soins et rempli mon bilan. Comment archiver le dossier dans mon application ?

- > Lorsque vous aurez répondu à la demande du déclencheur, et rempli un bilan : dans le dossier du patient, cliquez sur  > Cliquez sur « Fin série de soins » > Votre application archivera le dossier.







- > Vous pourrez le retrouver dans vos archives. Pour y accéder : Menu principal >  > Mes archives.


DECLENCHEMENT D'UNE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE

J'aimerais solliciter un autre professionnel de santé libéral, de premier ou second recours, pour prendre en charge mon patient. Comment faire ?


- > Menu  > Nouveau déclenchement > Suivez les instructions. Pour info, nous avons préparé un **tuto vidéo** spécifique à cette fonctionnalité : rendez-vous sur www.cpts-madinina.org > Onglet Professionnel de santé !
- > OU Menu  > Déclenchement via régul. > Vous serez alors mis en relation avec notre centre d'appel pour rapidement procéder au déclenchement (appel non surtaxé)

PARAMETRAGES


Je ne veux plus recevoir de demande pour les visites à domicile / consultations. Comment changer ?

- > Menu  > Profil Activité > Statut : En cliquant sur ce champ, vous accédez à un menu déroulant pour configurer votre statut (disponible pour les consultations uniquement, pour les visites uniquement, etc.)

Je suis indisponible 1h, 2h, un jour, un mois ?

- > Menu  > Profil Activité > Statut : En cliquant sur ce champ, vous accédez à un menu déroulant, qui vous propose de vous rendre indisponible pour 1h, 2h, 24h, etc.

Je ne veux pas recevoir de notifications certains jours, ou sur une tranche horaire particulière, ou le week-end. Comment faire?

- > Menu  > Profil Activité > Définissez vos plages horaires pour réception des notifications Entr'Actes comme vous le souhaitez, en cliquant sur le jour en question :
 - une fois : vous verrez apparaître la mention « Horaires personnalisés » : rentrez alors les horaires de votre choix.
 - deux fois : vous vous rendez indisponible toute la journée en question
 - trois fois : vous revenez sur le paramétrage par défaut « Disponible toute la journée »

SECURITE ET DONNEES

Comment assurez-vous la sécurité des données ?

- > Notre fournisseur est un hébergeur agréé de données de santé. L'application propose des interfaces où s'échangent des données sécurisées. Les outils techniques



respectent les obligations réglementaires en matière de confidentialité des données, de traçabilité des actions, de gestion des accès ainsi que les standards et normes d'interopérabilité.

Que faites-vous de mes données ?

- > Lors de votre inscription, vous nous avez fourni des informations sur votre identité, votre lieu d'exercice et vos coordonnées. Ces informations sont utilisées par l'application Entr'Actes pour :
 - vous envoyer des notifications en cas de :
 - demande de prise en charge à laquelle vous êtes en mesure de répondre (les demandes étant géolocalisées, nous les adressons aux professionnels exerçant à proximité du patient),
 - réception d'un message dans un de vos fils de discussion (messagerie Entr'Actes),
 - remontée d'indicateur négatif sur un patient que vous soignez (suite au remplissage d'un questionnaire par un autre intervenant).
 - permettre une meilleure coordination entre professionnels de santé intervenant auprès d'un même patient.
- > Entr'Actes est un outil professionnel, les patients n'y ont pas accès. Votre numéro de téléphone portable **n'est à aucun moment** communiqué aux patients.

Que faites-vous des données des patients ?

- > Notre fournisseur est un hébergeur agréé de données de santé. La gestion stricte des droits d'accès sécurise le fait que seuls les professionnels de santé intervenant auprès d'un patient **et son médecin traitant** (si renseigné) peuvent accéder à ces informations, dans le seul but d'assurer la meilleure prise en charge possible. Une fois cette prise en charge terminée, le dossier est archivé.