

Questions / Réponses Zepra

Contenu

Information sur le contexte.....	3
Qui est à l'origine du service Zepra ?	3
L'envoi des courriers via Zepra en deux mots.....	3
Et si j'ai un problème ?	4
Le pratico pratique	4
Comment faire pour consulter un Zepra et réintégrer le courrier dans mon Dossier Patient / LGC ?	4
J'ai une secrétaire et je lui délègue la gestion des courriers ?	4
Est-ce que cela va me coûter quelque chose ?	4
Est-ce que je peux répondre à un Zepra ?.....	5
Pourrais-je aussi faire du Zepra depuis mon LGC ?.....	5
Pourrais-je consulter mes notifications Zepra depuis chez moi ?.....	5
Puis-je consulter mes Zepra sur mon portable/smartphone ou ma tablette ?.....	5
Que faire si j'utilise déjà la messagerie APICRYPT ?.....	5
Que faire si j'utilise déjà la MSS ?.....	6
Que faire si j'utilise plusieurs adresses ?.....	6
Que faire si j'ai également une activité hospitalière ?.....	6
Je veux en savoir plus sur Zepra.....	6
Combien de personnes utilisent déjà ce service ?	6
Combien d'établissements font déjà du Zepra ?.....	6
Pourrais-je recevoir un Zepra de test pour essayer ? Pouvez-vous m'envoyer un mail d'exemple ?	7
Vais-je recevoir des Zepra d'établissements en dehors de Rhône Alpes ?	7
Quels sont les établissements qui vont m'envoyer des Zepra ?	7
Quels types d'informations vais-je recevoir via Zepra ?	8
Autour de la dématérialisation	8
La dématérialisation c'est quoi ?.....	8
Vais-je continuer à recevoir le courrier papier ? J'aimerais bien ne plus le recevoir pour ne pas avoir à traiter le papier et le Zepra.....	8
Vais-je continuer à recevoir le courrier papier ? J'aimerais bien continuer à recevoir le temps de tester le dispositif.....	8
Quel est l'intérêt de la dématérialisation ?.....	8

A quoi je m'engage en dématérialisant ?.....	9
Comment puis-je me rétracter ?.....	9
Que faire si je déménage ou que je change d'activité ?	9
Combien de temps sont conservées les informations ?	9
Puis je voir les autres comptes rendus du patient qui ne m'ont pas été adressés?	9
Les questions des initiés.....	10
Le Zepra et la MSS, c'est pareil ?.....	10
Le Zepra et le DPPR, c'est pareil ?	10
Les questions des non initiés.....	10
Zepra, c'est sécurisé ?	10
Quelles garanties m'offrez-vous ?.....	11
Qu'en disent les patients ? / Faut-il que j'en parle au patient ?.....	11
Et la CNIL dans tout ça ?	11
L'émetteur va-t-il savoir si j'ai lu son Zepra ?.....	11
Qu'est ce qui me garantit que vous n'allez pas communiquer mon adresse email ?.....	11
La connexion CPS, c'est trop compliqué ?.....	12
J'ai assez de mal à faire marcher la télétransmission, je ne veux pas que cela casse quoi que ce soit ?	12
Je me fiche de la sécurité, j'utilise mon mail.....	12

INFORMATION SUR LE CONTEXTE

QUI EST A L'ORIGINE DU SERVICE ZEPRA ?

Zepra est un des services de la plateforme SISRA (Système d'Information de Santé de Rhône-Alpes). SISRA est un groupement de moyen constitué en 2006 entre les trois hôpitaux universitaires de Lyon, Grenoble et Saint-Étienne, le Centre Léon Bérard et le réseau de cancérologie de Rhône Alpes et l'URPS médecins. Actuellement, 70 établissements sont adhérents du GCS SISRA. Cette plateforme est pilotée par l'ARS Rhône-Alpes, l'URPS Rhône Alpes (Union Régionale des Professionnels de Santé), le Conseil Régional et le Collectif des associations de patient en Rhône-Alpes (CISS RA).

L'ENVOI DES COURRIERS VIA ZEPRA EN DEUX MOTS

Grâce au service régional Zepra, vous êtes alertés immédiatement de la mise à disposition d'un document. Vous pouvez le télécharger de façon sécurisée. Zepra propose différentes possibilités pour enregistrer le document dans votre dossier (notamment si vous disposez d'un adresse Apicrypt).



Cette solution, déjà déployée sur plus de 70 établissements, sera généralisée sur l'ensemble de la région d'ici la fin d'année 2016. Plus de 9000 professionnels utilisent déjà Zepra pour consulter leurs comptes rendus.

ET SI J'AI UN PROBLEME ?

Dans le cas où vous avez un problème ou une question, l'assistance SISRA est là pour vous aider. Le formulaire accessible www.sante-ra.fr/assistance vous permet de contacter l'assistance. Celle-ci est aussi joignable par email assistance@sante-ra.fr ou formulaire sur <http://contact.sante-ra.fr>

LE PRATICO PRATIQUE

COMMENT FAIRE POUR CONSULTER UN ZEPRA ET REINTEGRER LE COURRIER DANS MON DOSSIER PATIENT / LGC ?

Dans sa version bureau (Windows et  MonSisra Mac), MonSisra permet de réceptionner vos messages Zepra afin de les intégrer en toute simplicité dans votre logiciel de gestion de cabinet.

www.sante-ra.fr/monsisra/installer

Le service assure également une authentification unique pour tous les services Sisra. D'ici mi 2016, l'outil MonSisra vous permettra d'automatiser la réception et l'intégration de vos comptes rendus en minimisant les opérations manuelles.

Si vous ne souhaitez pas installer MonSisra, vous pouvez également télécharger manuellement les documents Zepra au format PDF ou effectuer un copier-coller du contenu du document dans votre dossier patient. Ainsi lorsque vous recevez une alerte par email, vous cliquez sur le lien contenu dans cet email pour vous connecter à la plateforme sécurisée et accéder au document.

J'AI UNE SECRETAIRE ET JE LUI DELEGUE LA GESTION DES COURRIERS ?

En installant MonSisra également sur l'ordinateur de votre secrétaire, celle-ci traite votre correspondance comme elle le fait avec le courrier papier. Ainsi, elle réceptionne vos messages Zepra et les intègre en toute simplicité dans votre logiciel de gestion de cabinet.

EST-CE QUE CELA VA ME COUTER QUELQUE CHOSE ?

L'utilisation de Zepra est gratuite. Le développement du service est financé par des fonds publics.

EST-CE QUE JE PEUX REpondre A UN ZEPRA ?

Cette fonctionnalité vous est offerte avec l'outil MonSisra.



MonSisra est téléchargeable à l'adresse suivante :

www.sante-ra.fr/monsisra/installer

POURRAIS-JE AUSSI FAIRE DU ZEPRA DEPUIS MON LGC ?

Cette fonctionnalité vous sera offerte avec l'outil MonSisra très prochainement.



MonSisra est téléchargeable à l'adresse suivante :

www.sante-ra.fr/monsisra/installer

POURRAIS-JE CONSULTER MES NOTIFICATIONS ZEPRA DEPUIS CHEZ MOI ?

L'application MonSisra Mobile ou l'accès en mobilité sont faits pour cela.

En installant MonSisra Mobile sur votre smartphone, vous pouvez accéder à tout moment à vos Zepra ainsi qu'au fil d'actualité des patients que vous prenez en charge.

Dans le cas où vous n'avez pas de smartphone, l'accès en mobilité vous permet de consulter vos notifications Zepra après avoir reçu un mot de passe à usage unique par SMS ou par email, comme le font la plupart des plateformes bancaires. Cet accès est activable depuis la page des préférences.

PUIS JE CONSULTER MES ZEPRA SUR MON PORTABLE/SMARTPHONE OU MA TABLETTE ?

Dans sa version mobile (iOS et Android), MonSisra vous permet de consulter vos notifications Zepra mais aussi d'accéder au fil d'actualité des patients que vous prenez en charge. Vous pourrez également enrichir ce fil d'actualité et adresser des messages et photos aux autres intervenants du dossier.

QUE FAIRE SI J'UTILISE DEJA LA MESSAGERIE APICRYPT ?

Dès aujourd'hui, grâce à une collaboration entre SISRA et l'APICEM (Fournisseur de la messagerie APICRYPT payante), le document vous sera transmis en pièce jointe sur votre messagerie Apicrypt. Vous pourrez alors profiter de l'intégration directe des emails Apicrypt à votre dossier patient informatisé.

QUE FAIRE SI J'UTILISE DEJA LA MSS ?

Depuis mai 2015, grâce à une collaboration entre SISRA et l'ASIP Santé, le document vous sera transmis sur votre messagerie MSS. Nous pouvons dès à présent enregistrer une autre adresse sur laquelle vous pourrez recevoir vos Zepra.

La réciproque sera opérationnelle à l'automne 2015. Par conséquent, un correspondant équipé d'une messagerie MS Santé (ou équivalent compatible) aura la possibilité de vous envoyer directement les documents à partir de son outil MSS compatible et ce sans passer par la plateforme SISRA.

QUE FAIRE SI J'UTILISE PLUSIEURS ADRESSES ?

Il est préférable d'utiliser une adresse principale. Vous avez toutefois la possibilité d'enregistrer plusieurs adresses reflétant vos situations d'exercice, charge alors à l'émetteur de vous notifier sur la bonne adresse.

QUE FAIRE SI J'AI EGALEMENT UNE ACTIVITE HOSPITALIERE ?

En établissement de santé, nous travaillons avec les équipes informatiques de votre établissement pour que vos correspondances soient réintégrées automatiquement dans le dossier de l'établissement. Vous recevez alors une alerte sur votre messagerie interne ou dans votre parapheur électronique à partir duquel vous consultez vos messages sans quitter votre environnement de travail habituel.

JE VEUX EN SAVOIR PLUS SUR ZEPRA

COMBIEN DE PERSONNES UTILISENT DEJA CE SERVICE ?

Plus de 9000 professionnels utilisent déjà Zepra pour consulter leurs comptes rendus. Les utilisateurs sont très majoritairement des médecins libéraux et hospitaliers bien que le service soit ouvert à tout professionnel de santé.

COMBIEN D'ETABLISSEMENTS FONT DEJA DU ZEPRA ?

60 structures de santé envoient actuellement des notifications Zepra. De plus, sous l'impulsion de l'Agence Régionale de Santé, les 80 plus gros établissements de la région seront en mesure d'ici fin 2015 de transmettre leurs comptes rendus de séjour et lettre de sortie via Zepra.

POURRAIS-JE RECEVOIR UN ZEPRA DE TEST POUR ESSAYER ? POUVEZ-VOUS M'ENVOYER UN MAIL D'EXEMPLE ?

Nous allons transmettre votre souhait à l'assistance SISRA qui se chargera de vous envoyer une notification Zepra dans les plus brefs délais.

VAIS-JE RECEVOIR DES ZEPRA D'ETABLISSEMENTS EN DEHORS DE RHONE ALPES ?

A l'heure actuelle, seuls les établissements de Rhône-Alpes et d'Auvergne utilisent Zepra. Depuis Juillet 2015, Zepra a intégré l'espace de confiance MSS porté par l'ASIP Santé. Zepra devient interopérable avec tous les systèmes de messageries sécurisés de santé qui déployés dans d'autres régions.

QUELS SONT LES ETABLISSEMENTS QUI VONT M'ENVOYER DES ZEPRA ?

Les principaux établissements de la région utilisent ce service. Parmi lesquels les Hospices Civils de Lyon, le Centre Léon Bérard, le CHU de Grenoble, le CH Métropole Savoie (Chambéry Aix), le CH Annecy Genevois, le CHU de Saint-Etienne, CH Lucien Hussel (Vienne), le CH de Valence, le CH d'Ardèche Méridionale (Aubenas), le CH des Vals d'Ardèche (Privas), le CH de Montélimar, l'hôpital Nord-Ouest, le CH de Bourg en Bresse, le CH de Voiron, mais également l'outil RCP régional et tous les organismes de dépistage de la région (ADEMAS 69 Rhône, Association Vivre 42 Loire, ODLC 38 Isère, ODLC 07/26 Drome Ardèche, ODLC 01 Ain, ODLC 73 Savoie, ODLC 74 Haute Savoie).

La liste complète est disponible sur le site www.sante-ra.fr rubrique Zepra

CARTOGRAPHIE DES SITES ÉMETTEURS ZEPRA



QUELS TYPES D'INFORMATIONS VAIS-JE RECEVOIR VIA ZEPRA ?

Les principaux types de documents échangés sont :

- Comptes-rendus de consultation
- Synthèses de Séjour
- Comptes-rendus de passage aux urgences
- Comptes-rendus opératoires
- Comptes-rendus d'anatomocytologie
- Comptes-rendus de Réunions de Concertation Pluridisciplinaire

AUTOUR DE LA DEMATERIALISATION

LA DEMATERIALISATION , QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE ?

Dématérialiser est le fait de ne plus recevoir la copie papier des documents que vos correspondants vous envoient via Zepra

VAIS-JE CONTINUER A RECEVOIR LE COURRIER PAPIER ? J'AIMERAIS BIEN NE PLUS LE RECEVOIR POUR NE PAS AVOIR A TRAITER LE PAPIER ET LE ZEPRA

Si vous ne souhaitez plus recevoir la copie postale de vos notifications, il vous suffit de cocher la case verte "Dématérialisation des échanges" dans vos préférences Zepra.

VAIS-JE CONTINUER A RECEVOIR LE COURRIER PAPIER ? J'AIMERAIS BIEN CONTINUER A RECEVOIR LE TEMPS DE TESTER LE DISPOSITIF

Tant que vous n'aurez pas accepté l'arrêt du courrier papier, vos correspondants sont dans l'obligation de continuer à vous envoyer le courrier papier.

QUEL EST L'INTERET DE LA DEMATERIALISATION ?

En dématérialisant, vous recevez plus rapidement les comptes rendus de vos confrères et simplifiez le traitement de vos courriers qui n'ont plus besoin d'être scannés pour être intégrés à votre dossier patient.

A QUOI JE M'ENGAGE EN DEMATERIALISANT ?

Vous vous engagez à consulter régulièrement vos notifications Zepra et à nous signaler vos changements de coordonnées ou d'installation afin que nous puissions continuer à vous adresser vos Zepra dans les meilleures conditions. De manière plus générale, vous devez également respecter les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme SISRA.

COMMENT PUIS-JE ME RETRACTER ?

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, vous possédez un droit d'accès, de rectification et d'opposition concernant les informations enregistrées sur vous dans SISRA. Ce droit s'exerce auprès de l'administrateur du GCS SISRA, responsable du traitement

- par courrier : GCS Plateforme SISRA, Agence régionale de santé (ARS) Rhône-Alpes, Direction de la Stratégie et des Projets, 241 rue Garibaldi CS 93383, 69418 Lyon Cedex 03
- ou par Internet : contact@sante-ra.fr

QUE FAIRE SI JE DEMENAGE OU QUE JE CHANGE D'ACTIVITE ?

En cas de déménagement, ou d'arrêt d'activité définitif ou temporaire, prévenez nous le plus tôt possible :

- en modifiant vous-même vos coordonnées sur votre portail professionnel
- en contactant l'assistance au travers du formulaire contact sur www.sante-ra.fr

COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVEES LES INFORMATIONS ?

A partir du portail Professionnel de Santé SISRA, vous pouvez retrouver l'intégralité de vos correspondances. L'information reste disponible partout, tout le temps.

PUIS JE VOIR LES AUTRES COMPTES RENDUS DU PATIENT QUI NE M'ONT PAS ETE ADRESSES ?

A partir du portail Professionnel de Santé, vous pouvez consulter la totalité du dossier régional de santé de votre patient avec son accord.

LES QUESTIONS DES INITIES

LE ZEPRA ET LA MSS, C'EST PAREIL ?

L'objectif de Zepra est de dématérialiser les échanges papier.

La MS Santé mise en œuvre nationalement vise une autre finalité : sécuriser les échanges existants qui se sont développés en suivant l'émergence de l'Internet et des e-mails non sécurisés. Ces habitudes sont pragmatiques mais ne sont pas conformes à la réglementation.

Dans un souci d'universalité, Zepra permet d'écrire à tout professionnel, quelle que soit sa profession de santé. La MS Santé ne permet d'écrire qu'aux utilisateurs de la MS Santé, soit 200 professionnels en Rhône-Alpes à ce jour.

Les échanges par MS Santé ne permettent pas la réintégration automatique des documents reçus dans le bon dossier car les messages MS Santé ne sont pas structurés autour du patient

A la fin de l'année 2015, les systèmes Zepra et MSS seront complètement interopérables même s'il est déjà possible d'écrire à un professionnel utilisateur d'une MSS ou équivalent.

LE ZEPRA ET LE DOSSIER PATIENT REGIONAL (DPPR) C'EST PAREIL ?

Avec Zepra, vous êtes directement informé qu'un nouveau document vous a été adressé via votre système de messagerie habituel. Ainsi, vous pouvez consulter ce document instantanément. C'est la notion d'échange des informations.

Le Dossier Patient Régional (DPPR) affiche quant à lui la liste des documents d'un patient. C'est un outil de partage de l'information. Avec le Dossier Patient Régional, vous faites la démarche de vous y connecter sans être alerté au préalable.

LES QUESTIONS DES NON INITIES

ZEPRA, C'EST SECURISE ?

L'accès au contenu des notifications Zepra s'opère via une connexion sécurisée. Il n'est rendu possible qu'à travers des moyens d'authentification labellisés par l'Agence des Systèmes d'Information Partagés de Santé. De plus, l'historique des accès enregistre toutes les actions réalisées (consultation, téléchargement...) par les utilisateurs. Le patient peut demander à le consulter et savoir ainsi qui a fait quoi et quand...

Contrairement au fax ou à l'email, le service Zepra offre toutes les garanties de sécurité et de confidentialité requises pour la correspondance médicale. L'accès aux informations est réservé aux

professionnels de santé. De plus, tous nos serveurs sont hébergés par les Hospices Civils de Lyon, agréés pour l'hébergement de données de santé par l'Etat. L'hébergeur HCL garantit la confidentialité, la disponibilité et la sauvegarde des données conformément à la législation relative à l'hébergement de données de santé.

QUELLES GARANTIES M'OFFREZ-VOUS ?

Les envois Zepra suivent un processus validé juridiquement. Toute suspicion d'anomalie est identifiée et donne lieu à un traitement manuel de la correspondance.

QU'EN DISENT LES PATIENTS ? / FAUT-IL QUE J'EN PARLE AU PATIENT ?

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous fournir une affichette d'information à destination du patient. Cette affiche, apposée dans votre cabinet, les informe sur l'envoi dématérialisé de leurs données médicales à des fins de coordination et de leur possibilité de modifier et d'accéder à leurs données personnelles.

ET LA CNIL DANS TOUT ÇA ?

L'outil DPPR (Dossier Patient Partagé Réparti), sur lequel s'appuie le service Zepra, a obtenu en juillet 2004 un avis favorable de la CNIL, Commission Nationale Informatique et Libertés (avis n°1015613).

L'EMETTEUR VA-T-IL SAVOIR SI J'AI LU SON ZEPRA ?

Non. Tout comme lors pour l'envoi d'un courrier papier, votre émetteur ne saura pas si vous avez consulté le courrier qu'il vous a adressé. Il a toutefois la possibilité de savoir si vous êtes un utilisateur du service Zepra.

QU'EST CE QUI ME GARANTIT QUE VOUS N'ALLEZ PAS COMMUNIQUER MON ADRESSE EMAIL ?

Les informations recueillies ne seront utilisées et ne feront l'objet de communications extérieures que pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires ou pour satisfaire les besoins du traitement de votre demande. Elles pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification dans les conditions prévues par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

LA CONNEXION CPS, C'EST TROP COMPLIQUE ?

Vous pouvez installer MonSISRA sur votre ordinateur et/ou votre téléphone portable qui ne nécessite pas d'utiliser votre carte CPS en routine. Vous pouvez également activer votre l'accès en mobilité qui ne nécessite pas la carte CPS. L'accès en mobilité consiste à vous envoyer un mot de passe à usage unique par SMS ou par email (code éphémère), vous permettant de consulter à tout moment vos notifications Zepra, même en déplacement et lorsque vous n'avez pas votre carte CPS avec vous, ou depuis un appareil qui ne dispose pas de lecteur de carte CPS.

J'AI ASSEZ DE MAL A FAIRE MARCHER LA TELETRANSMISSION, JE NE VEUX PAS QUE CELA CASSE QUOI QUE CE SOIT ?

L'assistance propose de prendre la main sur votre poste et analyse avant toute action votre configuration logicielle. En cas de doute, elle laisse à votre prestataire informatique le soin d'intervenir et peut lui indiquer les modifications à apporter.

JE ME FICHE DE LA SECURITE, J'UTILISE MON MAIL

L'utilisation de l'internet grand public et d'e-mails non sécurisés pour échanger de l'information médicale sont des choix pragmatiques mais ne sont pas conformes à la réglementation.

Glossaire

APICRYPT	Messagerie sécurisée développée par APICEM utilisée par 1600 professionnels en RA et compatible avec Zepra.
ADELI	N° Adeli est un identifiant de professionnels de santé (médicaux et paramédicaux) Pour les médecins, les pharmaciens, les Sages-Femmes et les chirurgiens-dentistes, le N° ADELI disparaît au profit du numéro RPPS
ARS	Agence Régionale de Santé
ASIP / ASIP Santé	Agence des systèmes d'information partagés. Agence nationale dépendant du ministère de la santé
CISS / CISS - RA	Collectif des associations de patient en Rhône-Alpes
Carte Fille	Carte de la famille CPS destinée aux secrétaires commandée au nom d'un médecin
CPA	Carte de personnel Administratif Carte de la famille CPS destiné au personnel administratif non rattaché à un établissement de soins.
CPE	Carte de personnel d'Etablissement Carte de la famille CPS destiné au personnel administratif rattaché à un établissement de soins.
CPS	Carte de Professionnel de santé Carte délivrée par l'ASIP Santé utilisé pour l'authentification forte des utilisateurs.
CR	Compte Rendu
DCC	Dossier Communiquant de Cancérologie
DMP	Dossier Médical Personnel
DPPR	Dossier. Patient Partagé et Réparti de la région Rhône-Alpes
LGC	Logiciel de Gestion de Cabinet / Dossier Patient Logiciel utilisé par les professionnels pour tenir à jour le dossier médical de leurs patients
MSS / MSSU	Messagerie Sécurisée de Santé est un système de messagerie sécurisé mis en œuvre nationalement et vise à sécuriser les échanges existants
RPPS	N° RPPS est un identifiant de professionnels de santé délivré uniquement aux médecins, les pharmaciens, les Sages-Femmes et les chirurgiens-dentistes en remplacement de leur N° ADELI
RCP	Réunion de Concertation Pluridisciplinaire
SIH	Système d'information Hospitalier. Logiciel déployé au sein d'un établissement permettant de suivre les informations autour d'un patient.
SISRA	Système d'Information de Santé de Rhône-Alpes
Via-Trajectoire	Outil développé par SISRA utilisé pour l'orientation des patients en SSR, HAD et EPHAD
H PRIM / CDA	Format d'échanges d'informations médicales
BioServeur	Solution de mise à disposition de résultats de biologies
Zepra	Zéro Echange Papier en Rhône Alpes.

SOFTWAY MEDICAL, AGFA, EXPERTIZ, MCKESSON MAINCARE, OSOFT	Editeurs de solutions de SIH
CRISTALNET, CRISTAL LINK,ORBIS ,SIGE-SOFT ,HOPITAL MANAGER ,EXPERT SANTE ,CROSSWAY USV2 ,MEDIBOARD ,MEDIBASE,CORA ,EASILY /	Nom de solutions de SIH
HelloDoc / AxiSanté	Editeurs de solutions de LGC
CEGEDIM /	Nom de solutions de LGC