



ELEMENTS D'INFORMATION A DESTINATION DES EDITEURS DE SOLUTION MSSANTE POUR LES PROFESSIONNELS

Historique du document		
Version	Date	Commentaires
V1.0	3/12/2021	Spécifications applicables à la version 2021.11 Mon espace santé, disponible à partir du 16/12/2021
V1.1	5/4/2022	Ajout du paragraphe 7. Concernant la boîte aux lettres de réponse automatique de Mon espace santé.

Sommaire

1. Objet du document	3
2. Données d'identité transmises et affichées dans Mon Espace Santé.....	4
3. Corps des messages envoyées	5
4. Gestion des documents reçus	6
5. Messages renvoyés automatiquement par Mon espace santé	7
6. Mettre fin aux échanges avec un usager.....	10
7. Boîte aux lettres de réponse automatique	11

1. Objet du document

Ce document est destiné aux éditeurs de clients de Messageries Sécurisées de Santé. Il contient des précisions sur le fonctionnement de la Messagerie sécurisée de Mon espace santé.

Le document doit permettre aux éditeurs d'adapter les solutions mises à disposition des Professionnels utilisateurs de messagerie sécurisée.

2. Données d'identité transmises et affichées dans Mon Espace Santé

Affichage de l'identité des Professionnels dans Mon espace santé

Mon espace santé n'accède pas à l'Annuaire santé de l'Espace de Confiance pour afficher des informations sur un Professionnel qui échange avec l'utilisateur.

Le nom du Professionnel expéditeur d'un message envoyé à un usager est déduit des informations présentes dans le message : **nom de l'expéditeur en toutes lettres positionné avant l'adresse de messagerie dans le champ « From: » du courriel**, ou à défaut début de l'adresse de l'expéditeur (partie avant le @).

Pour rappel, l'exigence ECO 2.2.7 du référentiel MSSanté #2 – Clients de messagerie indique comment les logiciels des professionnels doivent renseigner un libellé signifiant en complément de l'adresse email de l'émetteur du message.

Exemples d'affichage dans Mon espace santé :

Lorsqu'un message est envoyé dans Mon espace santé avec l'entête :	Mon espace santé affiche comme expéditeur du message :
... <i>Subject: vos documents</i> <i>From: Dr Marie MARTIN</i> <i><marie.martin@medecin.mssante.fr></i> <i>To: <123456789012345@patient.mssante.fr></i> ...	Dr Marie MARTIN
... <i>Subject: vos documents</i> <i>From: <secr-medical-ortho.021@sante-plus.mssante.fr></i> <i>To: <123456789012345@patient.mssante.fr></i> ...	secr-medical-ortho.021

Présence des nom et prénom de l'utilisateur dans les messages envoyés depuis Mon espace santé

Le champ "From:" d'un message envoyé par un usager contient, en plus de son adresse de messagerie, ses **prénom et nom** connus dans Mon espace santé.

Exemple : lorsque l'utilisateur Léo Dupond répond au message d'un Professionnel, le champ « From: » de l'entête du message envoyé sera de la forme :

« From: Léo Dupond <123456789012345@patient.mssante.fr> »

3. Corps des messages envoyées

Le corps des messages envoyés par un usager depuis Mon espace santé est au format HTML.

Techniquement, il s'agit d'un message **multipart/alternative**, valorisé avec :

- La partie text/html qui contient le message de l'utilisateur et le cas échéant l'historique des messages échangés,
- La partie text/plain qui contient un message indiquant : "Utilisez la visualisation HTML pour consulter le contenu de ce message".

De ce fait, les clients de messageries pour les Professionnels doivent employer un rendu html afin de permettre l'affichage du message aux Professionnels.

Le rendu text sera implémenté dans Mon espace santé dans une version courant 2022.

4. Gestion des documents reçus

Le client de messagerie de Mon espace santé permet la consultation des courriels provenant des professionnels habilités, ainsi que l'accès à toutes les pièces jointes.

Tous les documents reçus via la Messagerie sont téléchargeables en local sur le poste de l'utilisateur.

Les formats suivants sont consultables par l'utilisateur directement dans les écrans de Mon espace santé : PDF, JPG, PNG.

L'enregistrement dans l'espace documentaire de Mon espace santé des documents reçus est possible pour les documents aux formats suivants : PDF, JPG, RTF, TIFF et PNG. Noter que les fichiers PNG sont convertis automatiquement au format JPG lorsque l'utilisateur enregistre le fichier dans son espace documentaire de Mon espace santé.

Lorsqu'un message contient un ou plusieurs documents CDA au format IHE_XDM, Mon espace santé ne propose pas de les afficher, ni de les importer dans l'espace documentaire de Mon espace santé. Une réflexion est en cours pour mettre en place des traitements d'interprétation des données contenues dans ce type d'archive et faciliter la compréhension de l'utilisateur.

Dans l'attente, l'utilisateur pourra consulter le PDF joint avec tout document CDA (exigences ECO 2.1.1, 2.1.4 et 2.1.5 du référentiel #2 clients de messagerie MSSanté).

5. Messages renvoyés automatiquement par Mon espace santé

Mon espace santé implémente des mécanismes de renvoi automatique de messages sur plusieurs cas fonctionnels.

Messagerie fermée : Cas dans lequel un Professionnel envoie un message à un usager qui a volontairement fermé son espace santé.

Détail du message renvoyé par mon espace santé :

Objet : Message non distribué : « *Objet du message envoyé* »

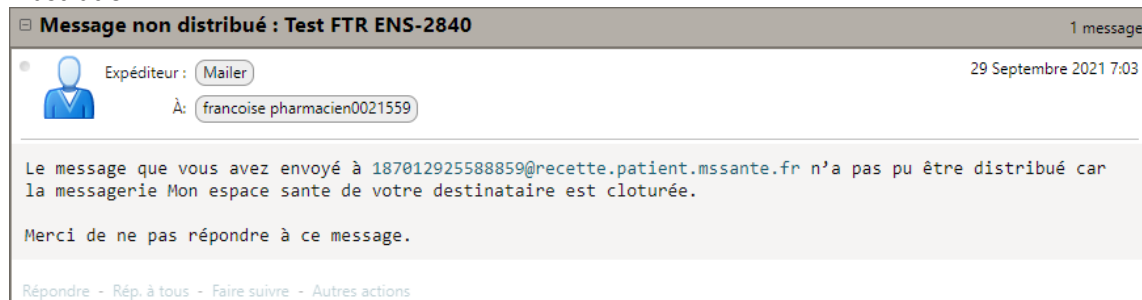
From : Système

Corps du message :

Le message que vous avez envoyé à { adresse usager } n'a pas pu être distribué car la messagerie Mon espace sante de votre destinataire est clôturée.

Merci de ne pas répondre à ce message.

Illustration :



The screenshot shows a notification for a 'Message non distribué' (Message not distributed) with the subject 'Test FTR ENS-2840'. It indicates that the message sent to '187012925588859@recette.patient.mssante.fr' could not be distributed because the recipient's messaging is closed. The sender is identified as 'Mailier' and the recipient as 'francoise pharmacien0021559'. The message was sent on 29 September 2021 at 7:03. The body of the message contains the text: 'Le message que vous avez envoyé à 187012925588859@recette.patient.mssante.fr n'a pas pu être distribué car la messagerie Mon espace sante de votre destinataire est cloturée. Merci de ne pas répondre à ce message.' Below the message body, there are options to 'Répondre', 'Rép. à tous', 'Faire suivre', and 'Autres actions'.

Exemple de restitution dans un client de messagerie web d'un opérateur

Patient non trouvé : un Professionnel envoie un message à un patient dont le l'espace santé n'existe pas, pour une des raisons suivantes :

- l'espace santé n'a pas encore été créé,
- l'utilisateur s'est opposé à la création de son espace santé,
- le Professionnel a fait une erreur sur l'INS lors de la saisie de l'adresse de l'utilisateur.

Détail du message renvoyé par mon espace santé :

Objet : Message non distribué : « *Objet du message envoyé* »

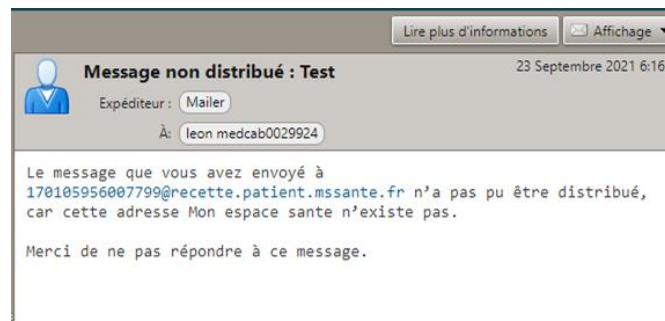
From : système

Corps :

Le message que vous avez envoyé à { adresse usager } n'a pas pu être distribué, car cette adresse Mon espace sante n'existe pas.

Merci de ne pas répondre à ce message.

Illustration :



Exemple de restitution dans un client de messagerie web d'un opérateur

A noter : les cas « Messagerie fermée » et « Patient non trouvé » ne peuvent pas à ce jour être distingués sur l'objet du message. Cependant la chaîne de caractères « Message non distribué » présente dans l'objet de tels messages restera présente dans les futures versions de Mon espace santé, et peut être utilisée pour identifier ces deux types de messages.

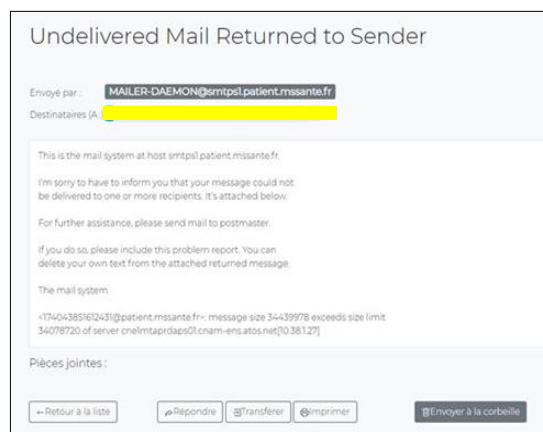
Taille maximale dépassée : un Professionnel envoie un message qui dépasse la taille limite totale de 25Mo

Détail du message renvoyé par mon espace santé :

Objet : Undelivered Mail Returned to Sender

From : système

Illustration :



Exemple de restitution dans un client de messagerie web d'un opérateur

Accusé de lecture : un Professionnel a demandé, lors de l'envoi d'un message à un usager via un MDN (Message Disposition Notification), de recevoir un accusé l'informant que le message a été ouvert. Mon espace santé envoie l'accusé de lecture dès que le patient a sélectionné le message pour l'afficher. Le patient ne peut pas s'opposer à l'envoi de l'accusé de lecture.

Pour rappel, le mécanisme MDN est décrit dans la RFC 8098 et peut être déclenché par le professionnel en ajoutant l'entête SMTP suivante : Disposition-Notification-To:<adresse_mssante_de_l'expéditeur>

Détail du message renvoyé par mon espace santé :

Objet : Read-Receipt : « *Objet du message envoyé* »

From : Adresse du patient

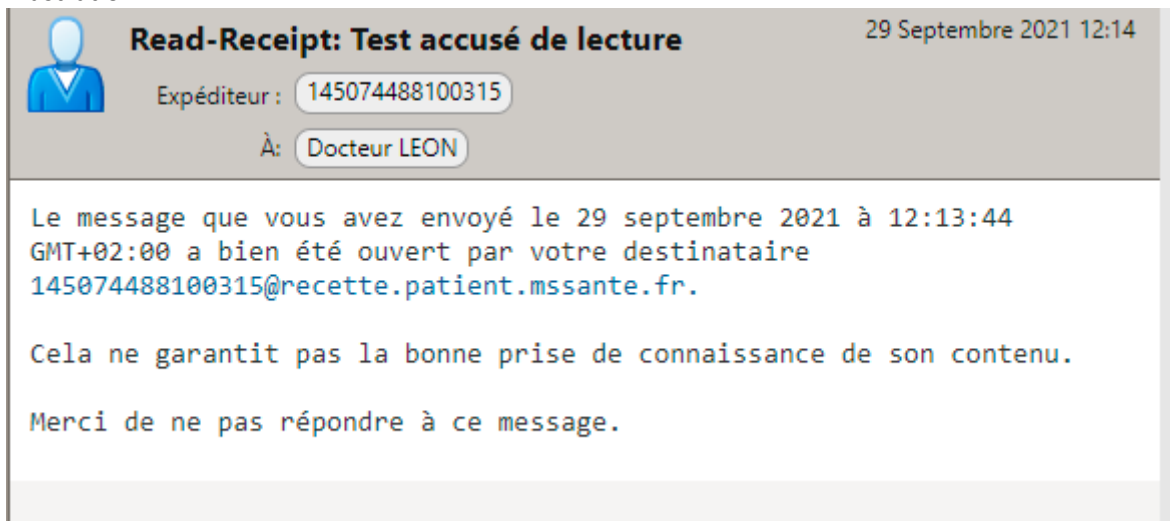
Corps :

Le message que vous avez envoyé le {{ date d'envoi « Jour Mois Heure »}} a bien été ouvert par votre destinataire {adresse usager}.

Cela ne garantit pas la bonne prise de connaissance de son contenu.

Merci de ne pas répondre à ce message.

Illustration :



Exemple de restitution dans un client de messagerie web d'un opérateur

6. Mettre fin aux échanges avec un usager

Mon espace santé offre la possibilité aux Professionnels de mettre aux fins aux échanges avec un usager.

Pour rappel, l'envoi d'un message par un Professionnel à un usager permet à l'utilisateur d'envoyer des messages au Professionnel sans limitation dans le nombre de réponses et dans le délai permettant de répondre.

Lorsqu'un professionnel souhaite retirer la possibilité à un usager de lui envoyer des messages, le Professionnel doit informer Mon espace santé en envoyant un message aux caractéristiques suivantes :

- Expéditeur : adresse de Messagerie Sécurisée du Professionnel qui ne souhaite plus recevoir de message d'un usager donné
- Destinataire : adresse de Messagerie Sécurisée de l'utilisateur concerné
- Objet du message : [FIN]

Un tel message, reçu par Mon espace santé, n'est pas délivré à l'utilisateur. Ce message est interprété par Mon espace santé pour :

- retirer la possibilité de répondre à **tous** les messages préalablement envoyés par le Professionnel à l'utilisateur,
- avertir l'utilisateur, sur chaque message concerné, qu'il ne peut pas répondre au message car le Professionnel a mis fin aux échanges.

Dès lors que le Professionnel renvoie un nouveau message à l'utilisateur, ce dernier « retrouve » la possibilité de répondre à l'ensemble des messages envoyés par le Professionnel.

A noter : l'objet du message envoyé par un Professionnel pour mettre fin aux échanges avec un usager doit être égal à [FIN] sans autre caractères, en respectant la casse. Lorsque l'objet du message ne respecte pas **exactement** cette exigence, le message est délivré à l'utilisateur et ne met pas fin aux échanges avec l'utilisateur.

7. Boîte aux lettres de réponse automatique

Conformément à l'exigence EX_GBM_4020 du Référentiel socle MSSanté #1, Mon espace santé met à disposition une boîte aux lettres de réponse automatique sur laquelle tout opérateur peut faire des tests en environnement de Production.

Cette adresse est la suivante : reponse.automatique-test@patient.mssante.fr

A réception d'un message sur cette boîte aux lettres, un message de réponse automatique est renvoyé pour confirmer la bonne réception du message dans Mon espace santé.