

GUIDE D'UTILISATION

Plateforme de téléconsultation

accessible à partir de

<https://teleconsult.esante.lu>

ou via notre site web www.esante.lu

Quelques informations générales

L'accès facile

- à l'adresse suivante : <https://teleconsult.esante.lu>
- à partir des navigateurs suivants (recommandés) : Chrome, Safari, Firefox
Attention : le logiciel ne fonctionne pas avec Microsoft Internet Explorer et Microsoft Edge; il est donc recommandé de vérifier AVANT votre 1^{ère} connexion quel navigateur est installé - si nécessaire, téléchargez un des navigateurs recommandés
- directement accessible sur PC, MAC et tablette.
- seul équipement requis : micro et webcam

Fonctionnalités offertes

La plateforme offre des fonctionnalités de la gestion des téléconsultations, comme par exemple la gestion d'un agenda, mais également le remplissage automatique des cinq documents suivants qui pourront, le cas échéant, être édités pour envoi au patient :

- le mémoire d'honoraire pour l'acte C45 (ou DC45 resp. S45) - Téléconsultation dans le cadre de l'épidémie COVID-19;
- le document de transfert pour symptômes Covid-19 vers un Centre de Soins Avancé;
- le certificat d'incapacité de travail simplifié pour traitement administratif rapide ;
- une ordonnance pour médicaments;
- une ordonnance d'analyse de laboratoire.

Quelques astuces pour un déroulement optimal de votre téléconsultation :

- évitez d'avoir une fenêtre derrière vous
- faites attention à l'éclairage et à l'acoustique dans la pièce
- si vous utilisez un ordinateur récent, pas besoin d'utiliser un casque. Si vous utilisez un ordinateur plus ancien ou que vous n'avez pas une bonne capacité auditive, utilisez un casque écouteurs/micro.
- au premier RDV avec votre patient, prenez le temps de lui expliquer la méthode utilisée pour les ordonnances etc.....

**Pour pouvoir utiliser la téléconsultation,
il suffit d'activer votre compte utilisateur,
en quelques étapes -
elles sont décrites ci-après**

DEMARRER L'UTILISATION DE LA PLATEFORME DE TELECONSULTATION

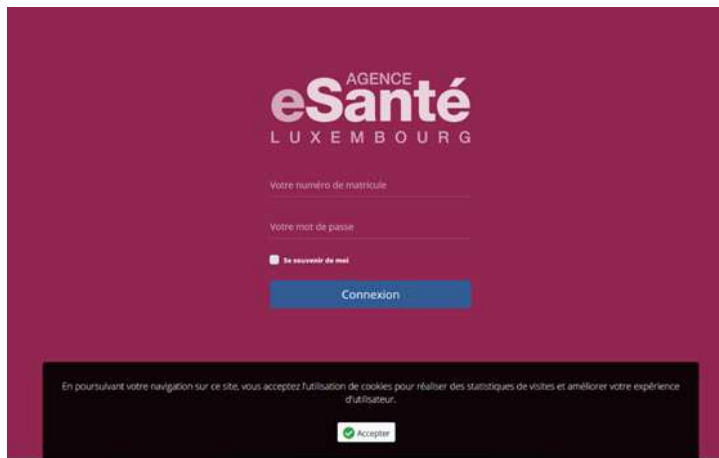
Pour activer votre compte vous êtes demandé de saisir les données suivantes – veuillez donc vous munir de ces éléments :

1. votre mot de passe temporaire : vous communiqué par courrier par l'Agence
2. votre identifiant national (matricule de sécurité sociale)
3. votre code prestataire (le code médecin vous attribué par la Caisse Nationale de Santé)
4. votre numéro de GSM : ce numéro servira exclusivement à recevoir les codes de connexion à chaque nouvelle connexion
5. votre adresse e-mail à usage individuel
6. vos informations bancaires (pour la production du mémoire d'honoraire)

Votre 1ère connexion = activation de votre compte utilisateur en quelques étapes :

Rendez-vous sur la page : <https://teleconsult.esante.lu>

Sélectionnez la langue de votre choix



1. Veillez saisir votre matricule + le mot de passe temporaire (communiqué dans notre lettre):

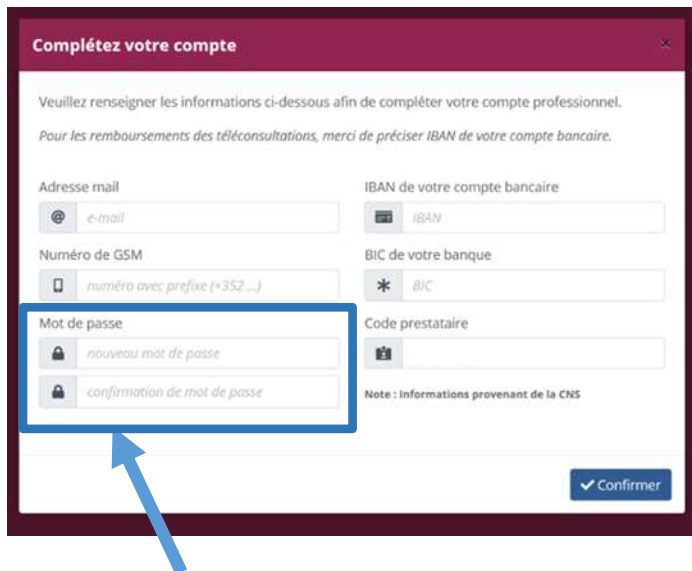


2. Veillez saisir les autres éléments demandés par la suite :

- votre **code prestataire** (le code prestataire vous attribué par la Caisse Nationale de Santé)
- votre **numéro de GSM** : ce numéro servira exclusivement à recevoir les codes de connexion à chaque nouvelle connexion
- votre **adresse e-mail** à usage individuel
- vos **informations bancaires** (pour la production du mémoire d'honoraire)



3. Changez votre mot de passe – attention : c’est le mot de passe que vous devrez saisir lors de vos futures connexions !



Complétez votre compte

Veillez renseigner les informations ci-dessous afin de compléter votre compte professionnel.
Pour les remboursements des téléconsultations, merci de préciser IBAN de votre compte bancaire.

Adresse mail: e-mail

Numéro de GSM: numéro avec préfixe (+352 ...)

Mot de passe: nouveau mot de passe, confirmation de mot de passe

IBAN de votre compte bancaire: IBAN

BIC de votre banque: BIC

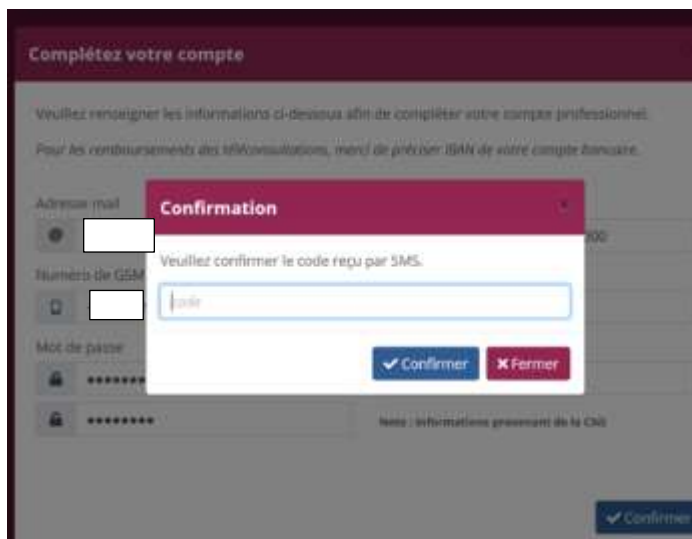
Code prestataire

Note : Informations provenant de la CNS

Confirmer

A blue arrow points to the password fields.

4. Saisissez le code que vous avez reçu par sms :



Complétez votre compte

Veillez renseigner les informations ci-dessous afin de compléter votre compte professionnel.
Pour les remboursements des téléconsultations, merci de préciser IBAN de votre compte bancaire.

Adresse mail: [redacted]

Numéro de GSM: [redacted]

Mot de passe: [redacted]

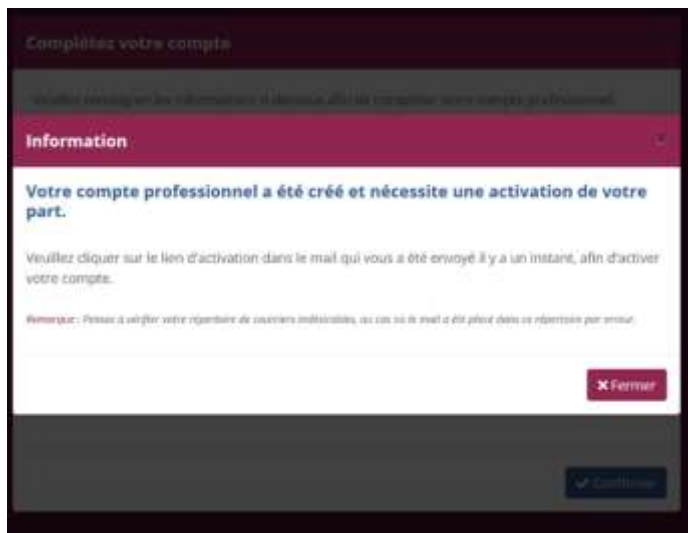
Note : Informations provenant de la CNS

Confirmation: Veuillez confirmer le code reçu par SMS.

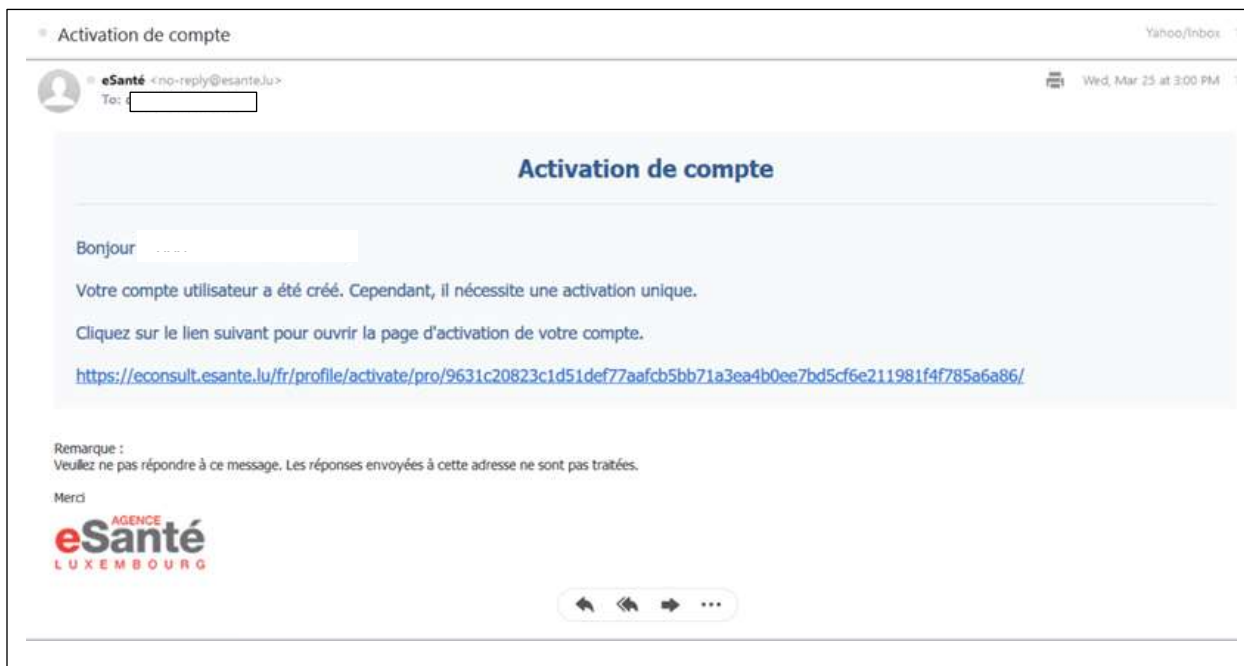
Confirmer Fermer

Confirmer

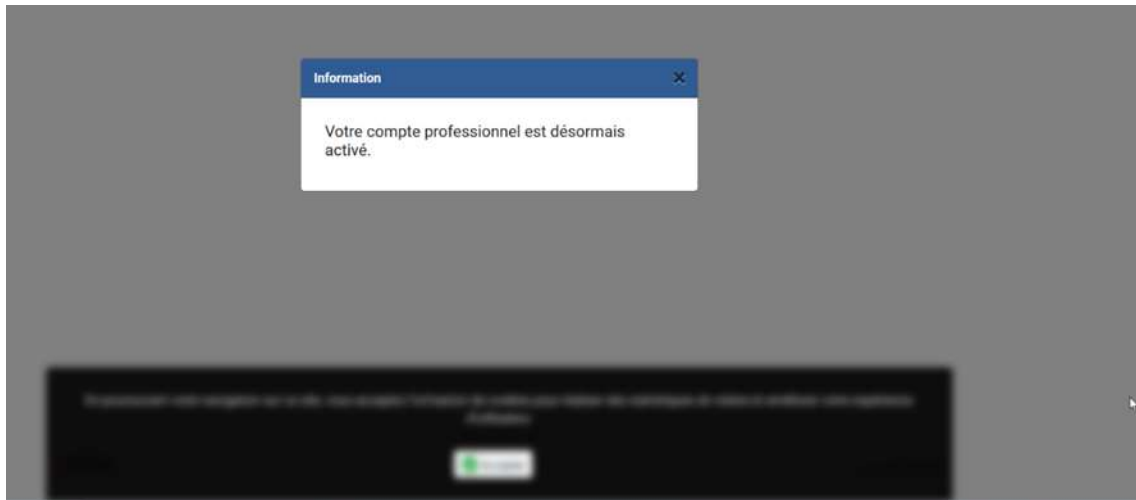
5. [Votre compte utilisateur a été créé, mais nécessite une activation de votre part](#)



6. [Vous recevrez un email de confirmation – celui-ci contient un lien de connexion – il faut cliquer sur ce lien pour activer votre compte](#)



Votre compte est désormais activé.



7. Dernière étape, très importante : paramétrer votre agenda

IL VOUS RESTE UNE CHOSE TRES IMPORTANTE A FAIRE : PARAMETRER VOTRE AGENDA

Veillez impérativement indiquer les créneaux où vous serez disponible pour des RDV avec vos patients. **Si vous ne le faites pas, votre calendrier indiquera une disponibilité de 6h à 23h, y compris le week-end, ce qui implique que les patients pourront donc fixer un RDV à n'importe quel moment de la journée.**

Pour faire cela,

7a - il faut vous reconnecter, avec votre numéro de matricule et votre mot de passe personnel :

A login form for "AGENCE eSanté LUXEMBOURG". The form is set against a dark red background. It features the following elements: the text "AGENCE eSanté LUXEMBOURG" at the top; a label "Votre numéro de matricule" above a white input field; a label "Votre mot de passe" above a white input field with masked characters (dots); a checkbox labeled "Se souvenir de moi"; and a blue button labeled "Connexion" at the bottom.

7b – vous recevrez un code par sms – veuillez le saisir :



Maintenant, vous pouvez paramétrer votre agenda :



Gestion de votre agenda

Veuillez impérativement indiquer les créneaux où vous êtes disponible pour un rendez-vous de téléconsultation avec vos patients.

Vous pouvez indiquer des créneaux de plusieurs façons :

- par créneaux de 10 minutes (soit plusieurs) : vous devez simplement cliquer sur la case choisie;
- toute la journée : vous devez cliquer sur une case du jour que vous désirez modifier, et choisir une plage horaire. Celle-ci peut être répétée tous les jours ou toutes les semaines.

Votre patient verra uniquement les horaires libres.

Dès que le patient a réservé un RDV :

- vous recevrez un email avec les détails
- le RDV apparaît également sur le tableau de bord
- le patient recevra un email avec un lien à usage unique pour se connecter à la téléconsultation :
 - o il peut se connecter 10 minutes en avance et vous attendre dans la salle d'attente virtuelle
 - o si le patient a réservé son RDV suffisamment en avance il recevra également un SMS et un email de rappel du RDV.

(Petite note dans ce contexte : afin de pouvoir réserver un RDV, le patient devra créer un compte et s'identifier lors de la première prise de RDV chez vous. Vous aurez donc les informations de base au sujet du patient.)

Pour toute connexion ultérieure, vous devrez à chaque fois saisir votre matricule et mot de passe, et le code unique envoyé par sms.

Gestion de téléconsultation

C'est toujours VOUS qui devez initier la téléconsultation, le patient n'a pas cette possibilité.

Pour la lancer :

- sélectionnez votre RDV en cliquant sur le bon RDV
- cliquez sur l'icône E-consultation
- vérifiez votre caméra, réglez le son et vérifiez votre micro.
- vous verrez vous-même à l'écran.
- cliquez sur 'commencer la consultation'

Dès que votre patient est connecté :

- une info sous forme d'un téléphone vert apparaîtra
- vous entendrez un signal sonore.

(Si le patient n'est pas encore connecté, une info en rouge en bas de l'écran visio vous l'indiquera («patient hors ligne»).

Pour démarrer la téléconsultation : cliquez sur le bouton vert

Vous verrez votre patient sur le grand écran, vous-même dans la petite fenêtre. Si celle-ci vous gêne vous avez la possibilité de la déplacer. La fenêtre «chat» à droite de l'écran visio vous donne la possibilité de «chatter» et d'échanger des pièces jointes avec votre patient (dans les deux directions).

Pour terminer la téléconsultation : déconnectez-vous de la session en cliquant sur la croix rouge.

Note : si le temps de téléconsultation dépasse p.ex. les 10 minutes prévues, la téléconsultation se ne coupe pas. C'est vous qui décidez à quel moment vous terminez sa téléconsultation.

Gestion des divers documents (mémoire d'honoraire, CIT, document de transfert CSA, ordonnance laboratoire et ordonnance médicaments)

L'outil de téléconsultation permet de produire 5 documents.

Les documents sont pré-remplis par l'outil, mais seulement avec des données directement renseignées dans l'outil, c'est-à-dire vos données professionnelles (nom, prénom, spécialité, matricule, adresse postale, email, téléphone mobile) et les données personnelles du patient.

Il s'agit des 5 documents suivants qui pourront, le cas échéant, être édités pour envoi au patient:

- le mémoire d'honoraire pour l'acte C45 - Téléconsultation dans le cadre de l'épidémie COVID-19 (ou acte DC45, resp. S45);
- le document de transfert pour symptômes Covid-19 vers un Centre de Soins Avancé;
- le certificat d'incapacité de travail simplifié pour traitement administratif rapide (*);
- une ordonnance pour médicaments;
- une ordonnance d'analyse de laboratoire (*);

Vous pourrez les sélectionner dans la fenêtre suivante :

The screenshot shows a software interface with a dark red header labeled "Documents :". Below the header, there are five document selection options, each with a radio button and a text input field:

- Mémoire d'honoraires**: CAS - Téléconsultation dans le cadre de l'épidémie COVID-19
- Certificat d'incapacité de travail**: Date: du 25.03.2020 au 05.04.2020. Option: Soins autorisés
- Transfert pour symptôme COVID-19 vers CSA**: Symptômes: fièvre depuis 3 jours 38°C - Toux - Suspicion de COVID-19. Destination: Transmis au Centre de Soins Avancé (CSA). Site Est
- Ordonnance médicaments**: Médicament: Paracétamol 1000mg 1x par jour pendant 15j. Destination: Transmis à la pharmacie BRIDEL - PHARMACIE DU BRIDEL
- Ordonnance d'analyse de laboratoire**: Prélèvement à domicile. Destination: Transmis directement au laboratoire

(*): non applicable pour les sages-femmes

1. Mémoire d'honoraire

L'outil crée uniquement un mémoire d'honoraires pour la téléconsultation, puisque seul le code C45 peut être utilisé dans le cadre d'une téléconsultation.

Après avoir été rempli, le mémoire d'honoraires est automatiquement envoyé à la fois à la CNS et au patient (si son email est renseigné dans le système). S'il ne dispose pas d'un email du patient, le médecin lui envoie le document par poste.

2. Transfert pour raison symptômes Covid-19 au Centre de soins avancés (CSA)

L'outil permet de créer une ordonnance de transfert du patient dans un CSA pour un test Covid-19 et ce test doit être nécessairement effectué dans un Centre de soins avancés pour une anamnèse et identification des cas symptomatiques. Seuls les cas symptomatiques devront être dépistés (test Covid-19) pour poser le diagnostic.

Après avoir été remplie, l'ordonnance est automatiquement envoyée au CSA de la région du patient via une adresse email spécifiquement créée pour l'ordonnance de transfert et renseignée dans l'outil de téléconsultation.

Donc, dans ce cas, la téléconsultation correspond au médecin de première intention qui s'adresse si nécessaire au « spécialiste » CSA pour avis.

Un texte libre vous permet d'intégrer un nombre limité de commentaires.

A noter que l'ordonnance de transfert n'est pas envoyée au patient. C'est le CSA qui contactera le patient pour fixer un RDV.

Il y a 4 Centres de soins avancés (CSA) à travers le pays:

- Site Nord à Ettelbrück : Däichhal, 3, rue du Deich -L-9012 Ettelbruck
- Site Sud à Esch : Rockhal, 5, avenue du Rock'n Roll - L-4083 Esch-sur-Alzette
- Site Centre-Ville : Luxexpo, 10, circuit de la Foire -L-1347 Luxembourg-Kirchberg
- Site Est à Grevenmacher : Centre culturel, place du Marché aux Bestiaux - L-6731 Grevenmacher

3. Ordonnance médicaments

Lors de la téléconsultation, vous pouvez établir, si nécessaire, une ordonnance médicaments. Vous disposez d'une zone libre pour prescrire les médicaments.

A cette fin, vous devez :

- sélectionner sur la page « Documents » le troisième document dans la liste qui s'appelle « ordonnance médicaments »
- demander au patient dans quelle pharmacie il souhaite récupérer ses médicaments et sélectionner la pharmacie.

A noter : il est envisagé d'organiser un service transport pour éviter les déplacements de patients. L'ordonnance doit donc intégrer l'adresse du patient (pour le transport, le cas échéant) ainsi que son numéro de téléphone mobile et son adresse mail (pour la prise de contact).

- Après avoir été remplie, l'ordonnance est automatiquement envoyée à la pharmacie sélectionnée à une adresse email renseignée dans l'outil de téléconsultation, et une copie de l'ordonnance est envoyée au patient (si son email est renseigné dans le système) pour le cas où celui-ci est obligé d'aller dans une autre pharmacie. Si le patient ne dispose pas d'un email du patient, vous devez envoyer le document par poste.

4. Ordonnance autres analyses de laboratoire

Si vous souhaitez prescrire d'autres analyses, vous pouvez utiliser le document de l'outil de téléconsultation, ou vous pouvez recourir au logiciel que vous utilisez habituellement dans votre cabinet médical.

Une liste déroulante permet de choisir un des 5 laboratoires proposant des prises de sang :

- CHL Laboratoires
- Bionext/Pickendoheem
- KetterThill
- Laboratoire National de Santé
- Laboratoires Réunion

a. Pour générer une «autre» ordonnance via l'outil de téléconsultation :

Veuillez sélectionner «ordonnance d'analyse de laboratoire» et renseigner en texte libre les analyses souhaitées.

Si le patient doit aussi bénéficier d'un test Covid-19, vous devez sélectionner le même laboratoire que celui qui gère le centre de prélèvement du Centre de soins avancés, ceci afin de limiter les déplacements du patient respectivement les déplacements à domicile au strict nécessaire (donc pas de libre choix du patient).

Si le patient ne doit pas bénéficier d'un test Covid-19, vous sélectionnez le laboratoire de choix de votre patient.

Après avoir été remplie, l'ordonnance est automatiquement envoyée au laboratoire sélectionné à une adresse email renseignée dans l'outil de téléconsultation, et une copie de l'ordonnance est envoyée au

patient (si son email est renseigné dans le système) pour le cas où celui-ci est obligé d'aller dans un autre laboratoire.

A noter qu'il est envisagé d'organiser un service transport pour éviter les déplacements de patients. L'ordonnance doit donc intégrer l'adresse du patient (pour le transport, le cas échéant) ainsi que son numéro de téléphone mobile et son adresse mail (pour la prise de contact).

b. Pour générer une «autre» ordonnance via votre logiciel de cabinet :

5. Certificat d'incapacité de travail (CIT)

Lors de la téléconsultation, vous établissez, si nécessaire, un CIT. La seule zone à remplir concerne la période sur laquelle le CIT est établi (donc à partir de quelle date jusqu'à quelle date).

Après avoir été rempli, CIT est automatiquement envoyé à la CNS et au patient, si son email est renseigné dans le système. Si tel n'est pas le cas, vous devez envoyer le document par la poste.

Besoin d'aide ou d'informations ?



Contactez notre Helpdesk :



+(352) 27 12 50 18 33



helpdesk@esante.lu