TéléSanté en Île-de-France

GUIDE DE COMMUNICATION POUR VALORISER SON OFFRE DE TÉLÉSANTÉ

TELESANTE@SESAN.FR

sesan
Groupement d'Intérêt Public eSanté

OBJECTIF DU GUIDE



Ce guide a pour objectif de proposer aux établissements de santé des **actions concrètes de mise en visibilité de leur offre** de télésanté auprès de leur écosystème (professionnels de santé, partenaires, patients, etc.).

Une communication **claire** et **structurée** favorise l'appropriation des nouvelles modalités de prise en charge à distance, et contribue à l'**intégration efficace** de la télésanté dans les parcours de soins.

SOMMAIRE

1. PERSONNALISER LA SIGNATURE DE MAIL DES PROFESSIONNELS

2. PERSONNALISER LA PAGE WEB DU SERVICE OU DE L'ÉTABLISSEMENT

3. INFORMER LES PARTENAIRES VIA UN COURRIER OU UN MAIL DÉDIÉ

4. INTÉGRER UNE INFORMATION DANS LES COMPTES RENDUS MÉDICAUX

5. COMMUNIQUER SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX DE L'ÉTABLISSEMENT

6. REDIRIGER LES SOLLICITATIONS INFORMELLES VERS LES CANAUX DE TÉLÉSANTÉ

CONCLUSION

ANNEXE 1

1. PERSONNALISER LA SIGNATURE DE MAIL DES PROFESSIONNELS

POURQUOI ?

La signature de mail est un point de contact fréquent et direct avec les partenaires. Elle peut devenir un vecteur simple d'information.

COMMENT ?

- **Ajouter un lien** vers la plateforme de télésanté utilisée.
- **Mentionner succinctement l'offre**
(ex. "Téléconsultations disponibles en dermatologie").

EXEMPLE

Dr Jean Dupont

Médecin gériatre – Experte en cicatrisation complexe
Hôpital Les Tilleuls
77 rue du Perray – 75015 Paris

Mail :
jean.dupont@lestilleuls.fr

Secrétariat médical 3e étage :
01.69.69.69.69

Ligne directe filière cicatrisation complexe pour prise de RDV :
01.69.69.69.69 (du lundi au vendredi)

Avis par téléexpertise plaie et cicatrisation :
avis.plaie@lestilleuls.mssante.fr

Avis par téléexpertise évaluation geriatrique pour les EHPAD :
Plateforme [nom de la plateforme]

Pour les EHPAD :
Avis de télémédecine sur [nom de la plateforme]

Pour échanges sécurisés avec professionnels de santé :
jean.dupont@lestilleuls.mssante.fr ou via le tchat sécurisé Santélien
www.lestilleuls.fr
www.facebook.com/Les Tilleuls/

Permanence médicale 24/24-7j/7 via numéro unique 01 69 69 69 69

2. PERSONNALISER LA PAGE WEB DU SERVICE OU DE L'ÉTABLISSEMENT

POURQUOI ?

Le site web est souvent consulté par les patients et partenaires.
Il constitue une vitrine actualisée de l'offre de soins.

COMMENT ?

- **Créer une rubrique dédiée** à la télésanté sur la page de présentation du service.
- **Expliquer les modalités d'accès à l'offre** (prise de rendez-vous, types de patients concernés, outils à utiliser).
- **Intégrer des liens directs** d'accès à votre offre (ex. plateforme de télésanté, documents utiles).

EXEMPLE

Avis médical en téléexpertise

Le service de cardiologie propose de rendre des avis en téléexpertise :

- **Interpretation d'ECG**
- **Avis ponctuel**

Pour faire une demande rapide et sécurisée, connectez vous avec votre carte CPS sur la plateforme [PLATEFORME TLS]
https://plateformetls/monetablissement/offre



3. INFORMER SES PARTENAIRES VIA UN COURRIER OU UN MAIL CIBLÉ

POURQUOI ?

Un courrier ou un mail ciblé permet d'informer ses partenaires de l'évolution de l'offre de soins, et de créer un lien autour de l'usage de la télésanté.

COMMENT ?

- **Adresser le courrier** aux correspondants médicaux, établissements partenaires, CPTS, MSP, etc
- **Décrire l'offre** et les modalités de recours.
- **Insister sur les bénéfices patients** et la continuité des soins.

EXEMPLE

CF Annexe 1: Exemple de courrier à personnaliser.

4. INTÉGRER UNE INFORMATION DANS LES COMPTES RENDUS MÉDICAUX

POURQUOI ?

Les comptes rendus sont des documents partagés systématiquement avec les correspondants. Ils permettent une communication indirecte mais régulière.

COMMENT ?

- **Ajouter une mention** dans l'entête du document (ex. : "Une offre de téléexpertise en neurologie est accessible via [nom de la plateforme]").
- **Insérer un lien / QR code** vers la plateforme sur laquelle l'offre est accessible.
- **Intégrer cette pastille graphique** dans votre compte rendu qui met en avant la disponibilité d'une prise en charge en téléexpertise / téléconsultation :



5. COMMUNIQUER SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX DE L'ÉTABLISSEMENT

POURQUOI ?

Les réseaux sociaux permettent de toucher un public large et varié (professionnels, usagers, institutionnels) de façon directe et engageante.

COMMENT ?

- **Publier des posts** annonçant la mise à disposition d'une offre de télésanté.
- **Mettre en avant les bénéfices** pour les patients (accès, confort, gain de temps).
- **Utiliser des visuels simples** et attractifs (affiche, infographie, vidéo courte).
- **Relayer régulièrement des rappels** ou témoignages d'usagers / soignants.

6. REDIRIGER LES SOLLICITATIONS INFORMELLES VERS LES CANAUX DE TÉLÉSANTÉ

POURQUOI ?

Certaines demandes de prise en charge peuvent continuer à arriver via des canaux non adaptés (appels téléphoniques, mails non sécurisés).
Il est important d'orienter systématiquement ces demandes vers les modalités sécurisées et officielles de l'offre de télésanté.

COMMENT ?

- **Informer les professionnels** (secrétariat, accueil, praticiens) des nouvelles modalités de prise en charge à distance.
- **Mettre en place une procédure de redirection automatique** ou un message type à transmettre aux partenaires sollicitant par un canal inapproprié.
- **Indiquer de manière claire** dans les réponses par mail ou par téléphone les modalités pour accéder à l'offre de télésanté (plateforme, formulaire, lien, etc.).
- **Sensibiliser les équipes** à respecter les bonnes pratiques de sécurité et de traçabilité des échanges médicaux.

CONCLUSION

La réussite d'un projet de télésanté repose autant sur son intégration technique et organisationnelle que sur sa visibilité.
Ces actions simples mais stratégiques permettent de valoriser l'offre, de renforcer les coopérations et de favoriser l'accès aux soins.

Synthèse des recommandations:

- **Utiliser une communication cohérente** et homogène sur tous les supports.
- **Mettre à jour** régulièrement les informations diffusées.
- **Sensibiliser les équipes internes** à relayer ces informations.
- **Favoriser la simplicité** et la clarté des messages.
- **Adapter les canaux** selon la cible (partenaires vs. usagers).

ANNEXE 1

Ouverture de l'offre de téléexpertise territoriale à l'Hôpital les Tilleuls

Afin d'améliorer les parcours de soins, **l'Hôpital les Tilleuls** met à disposition des professionnels de ville et des EHPAD du territoire du 75 des avis en téléexpertise dans le champ de la gériatrie :

- Troubles cognitifs et psychogériatrie
- Plaies et cicatrisation
- Psychiatrie du sujet âgé
- Douleur chronique
- Traitements médicamenteux
- Cardiologie

Pour faire une demande rapide et sécurisée, connectez vous avec votre carte CPS sur la plateforme [nom de la plateforme].

http://www.teleexpertise.lestilleuls.fr



Pour toute assistance ou information complémentaire:
assistance_teleexpertise@lestilleuls.fr

** La téléexpertise est un acte de télésanté qui consiste à solliciter un professionnel médical expert au travers d'un outil informatique sécurisé afin de lui demander un avis concernant un cas clinique. Pour être efficace votre demande d'avis doit comporter impérativement les éléments demandés par le professionnel expert et qui sont détaillés dans la description de chaque acte disponible dans l'offre de téléexpertise.*