

Les objections fréquentes

Et comment puis-je y répondre ?



**Je n'utilise pas ou plus
ViaTrajectoire parce
que ...**



**Justement, et si je vous
parlais des possibilités
qu'offrent
ViaTrajectoire...**



Qu'est-ce-que c'est ?

-  Un **service public, national, gratuit et sécurisé** qui vous aide à trouver **l'orientation la plus adaptée à votre situation**
-  Une **offre variée avec 5 modules** couvrant différents secteurs : Sanitaire, Grand âge, Handicap, TND (Troubles du Neurodéveloppement), HNP (Hospitalisations Non Programmées)
-  Un **annuaire national** regroupant des établissements de santé, des structures pour seniors et personnes en situation de handicap
-  Des **formulaires CERFA dématérialisés**, un dossier unique partagé entre tous les acteurs
-  Un **tableau de bord** de suivi des activités en temps réel

+ **5000** établissements sanitaires
 + **11 000** structures pour seniors
 + **12 000** établissements pour personnes en situation de handicap
 Près de **950 000** personnes et aidants familiaux

Quels sont ses bénéfices ?

-  Un **service accessible à tous** (usagers/aidants, professionnels, établissements) avec **une protection des données garantie**.
-  Un **gain de temps et une meilleure prise en charge**, car l'accompagnement est adapté aux besoins spécifiques de chaque utilisateur
-  Une **solution complète** qui répond à différentes situations de santé et de prise en charge, évitant de multiplier les démarches sur plusieurs plateformes.
-  Une **visibilité sur l'offre territoriale**, facilitant l'accès aux informations fiables et à jour sur les établissements d'accueil et d'hébergement.
-  Moins de paperasse, **des démarches simplifiées et une transmission des informations plus fluide** entre tous les acteurs concernés
-  Une **meilleure gestion des demandes et un suivi en temps réel**

Module Hospitalisations Non Programmées (HNP)

Qu'est-ce-que c'est ?



Le module HNP de ViaTrajectoire permet de formuler et transmettre en quelques clics une demande d'hospitalisation directement à un service de soins adapté, de manière simple et sécurisée.



Il améliore le parcours du patient et permet une prise en charge plus rapide et mieux coordonnée, en évitant le passage systématique par les urgences.



Il permet de consulter l'avancement de la demande en temps réel et de suivre l'ensemble des demandes via un tableau de bord.

Environ **1500** dossiers de demandes d'hospitalisation créés depuis 2024

Quels sont ses bénéfices ?

- ✓ Un gain de temps et une meilleure prise en charge
- ✓ Simplicité d'utilisation et une traçabilité de la demande
- ✓ Visibilité des possibilités d'hospitalisations non programmées
- ✓ Sécurisation des données patient
- ✓ Suivi des demandes en temps réel
- ✓ Partage des dossiers avec d'autres professionnels
- ✓ Possibilité de déléguer la saisie du dossier à vos collaborateurs

Interopérabilité



C'est pas interfacé avec mon logiciel de cabinet

150 000 praticiens libéraux utilisent quotidiennement ViaTrajectoire sur l'ensemble du territoire national

Avec ViaTrajectoire, vous pouvez :

- Être rassuré car des **travaux d'interopérabilité avec les principaux logiciels de gestion de cabinets (LGC) sont programmés**

L'avantage c'est que :

- **Gain de temps** : vous retrouvez les formulaires CERFA dématérialisés, moins de ressaisies d'informations (travaux d'interopérabilité)
- En attendant l'aboutissement de ces travaux, **le dossier est rempli à plusieurs mains** (usagers, aidants, équipe de soins), **seul le volet médical doit être renseigné par le médecin**

Appréhension



Je n'ai pas le temps

Près de **3000 établissements** sont utilisateurs de ViaTrajectoire et **10 000 utilisateurs en Occitanie**

Le remplissage d'un dossier prend en moyenne 10 à 25 min.

Un espace utilisateurs dédiés aux médecins libéraux

Avec ViaTrajectoire, vous pouvez :

- Vous connecter de manière rapide, simple et sécurisée sur ViaTrajectoire grâce à leur carte CPS/e-CPS.
- Connecter une seule fois et accéder à ViaTrajectoire lorsque l'**outil métier de votre cabinet communique avec amelipro**
- Accéder à un **tableau de bord** qui permet en un clic de consulter les **demandes en cours**,
- Déléguer des droits à votre assistant et/ou secrétaire.

L'avantage c'est que :

- Vous **gagnez significativement du temps sur la création et le suivi de la demande**. Tout est entièrement **en ligne, partagé avec la structure receveuse**
- Nos équipes vous offrent un accompagnement individualisé

Délégation



C'est de l'administratif, ce n'est pas moi qui le fait

Accédez à la **fiche qui vous explique en détail la procédure à suivre depuis l'espace utilisateurs dédié aux médecins libéraux** en vous connectant sur notre site
www.esante-occitanie.fr

ViaTrajectoire, vous pouvez :

- **Faire une délégation de droits à votre assistant et/ou secrétaire.**
Ce dernier peut se faire accompagner par nos équipes, si nécessaire.

L'avantage c'est que :

- Votre assistant/secrétaire sera en mesures de traiter certains éléments pour faire avancer la demande. **Ce qui sera un réel gain de temps pour vous et pour l'usager.**

Mobilisation des libéraux



Les médecins libéraux ne l'utilisent pas

Module Hospitalisations Non Programmées

- **Tracer les demandes et les réponses**, contrairement à un simple appel téléphonique
- Le dispositif est en phase d'expérimentation, et nous travaillons activement avec nos partenaires institutionnels (Assurance Maladie, URPS, CPTS, ARS) pour élargir **la communication et sensibiliser les médecins libéraux**.

L'avantage c'est que :

- L'utilisation du module par les médecins libéraux permettra une **meilleure coordination ville-hôpital, avec un gain de temps et une traçabilité des échanges**.
- Cela évite les appels multiples et les pertes d'informations : **les demandes sont centralisées et suivies**.
- À terme, l'implication des médecins libéraux **fluidifie les parcours patients** et soutient la continuité des soins entre la ville et l'hôpital.

Les premiers résultats montrent que **90% des demandes émanent des médecins libéraux**.

Les CPAM et l'URPS d'Occitanie se sont déjà **engagées dans des campagnes de sensibilisation** pour intégrer ViaTrajectoire dans les pratiques quotidiennes des médecins de ville.

Télécharger le [kit mis à disposition des médecins](#)

Difficulté liée à l'usage



Je n'obtiens pas de réponse
rapidement lorsque j'oriente un
patient vers un service spécialisé

Les premières expérimentations
montrent une amélioration des délais
de réponse

Délai de réponse moyen (régional) :
environ 11h

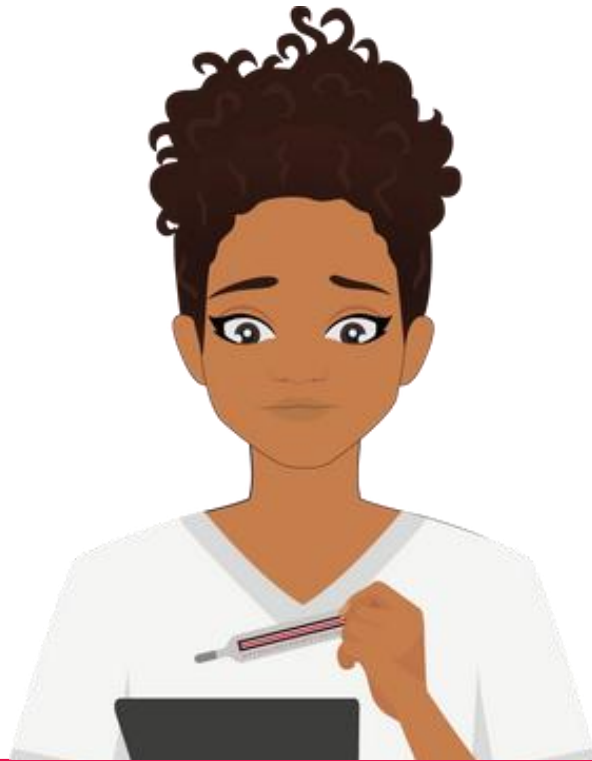
Module Hospitalisations Non Programmées

- Chaque demande est **directement transmise aux établissements receveurs avec des notifications automatiques**.
- L'établissement receveur a la possibilité de **contacter rapidement le prescripteur par téléphone pour échanger** sur la situation du patient.
- Le module HNP est un nouvel outil en phase d'expérimentation : nous mettons tout en œuvre pour accompagner son déploiement — **sensibilisations, formations, accompagnement individualisé et suivi des usages**.

L'avantage c'est que :

- Ces fonctionnalités permettent une **communication plus fluide et réactive** entre les prescripteurs et les établissements receveurs.
- Le suivi des notifications garantit que les **demandes ne se perdent pas et que les équipes peuvent gagner du temps dans la prise en charge**.
- L'accompagnement terrain favorise une **amélioration progressive des pratiques et une montée en compétence des équipes utilisatrices**.

Appréhension



Je n'ai pas envie d'utiliser le module HNP

Plusieurs professionnels reconnaissent l'intérêt de ce module

+1000 dossiers créés depuis le début de l'année 2025

Module Hospitalisations Non Programmées

- Le module HNP a été **conçu avec et pour les professionnels de santé**, à partir des besoins du terrain.
- Il permet de **centraliser les demandes et de les transmettre automatiquement** aux établissements receveurs, avec notifications en temps réel et traçabilité complète des échanges.
- Le déploiement s'accompagne d'un **accompagnement individualisé, de formations sur site et de supports disponibles** pour aider à la prise en main.

L'avantage c'est que :

- **L'utilisation du module simplifie l'orientation** : moins d'appels, une seule interface pour suivre toutes les demandes.
- Il apporte de la **sécurité et de la transparence** : chaque orientation est tracée, et le prescripteur garde une visibilité sur la réponse.
- Il facilite la **pratique quotidienne et de fluidifie les parcours patients**.

Appréhension



C'est encore un nouvel outil. J'ai trop d'outils à utiliser

Les professionnels déjà utilisateurs du module témoignent d'une prise en main rapide : la **création d'une demande** prend moins de 5 minutes.

Module Hospitalisations Non Programmées

- Le module HNP n'est pas un nouvel outil, mais un **module supplémentaire de ViaTrajectoire, que vous utilisez déjà.**
- **Aucun nouveau compte n'est nécessaire** : vous conservez votre identifiant habituel, avec simplement une habilitation supplémentaire pour accéder au module HNP.
- **L'interface reste la même, et la création d'un dossier est très simple** : seulement quelques clics pour orienter un patient vers un service spécialisé.

L'avantage c'est que :

- **Simplicité d'utilisation** : le module a été conçu pour simplifier les démarches d'admission directe, sans alourdir la charge de travail.
- **Gain de temps** : évite la multiplication des supports (téléphone, fax, mails).
- Vous restez dans un **environnement familier, sans avoir à vous adapter à un nouvel outil.**

Appréhension



Je préfère passer par le contact téléphonique, c'est plus rapide

Appuyez vous sur **des données chiffrées** pour évaluer concrètement votre activité

Module Hospitalisations Non Programmées

- Le module HNP permet de **transmettre une demande d'admission en quelques clics**, directement au service receveur.
- **L'établissement reçoit une notification automatique dès qu'une demande est émise**, ce qui déclenche une réponse plus rapide.
- **Le téléphone reste possible** : les équipes peuvent se contacter directement si besoin pour préciser la situation du patient.
- Le module a été conçu pour **compléter et structurer les échanges, pas pour remplacer totalement le lien humain**.

L'avantage c'est que :

- Vous conservez **une traçabilité écrite et sécurisée de la demande**, ce qui évite les oublis ou les pertes d'informations après un appel.
- **Vous gagnez du temps** : la demande est transmise simultanément à l'établissement receveur, sans devoir passer plusieurs coups de fil.
- **Le téléphone peut ensuite être utilisé de manière ciblée** (plus d'informations sur la situation du patient)

Appréhension



Je préfère compléter la fiche
d'admission de l'établissement
directement sur leur site

Grâce à l'annuaire de l'offre, une seule
demande est **transmise directement**
à la structure la plus adaptée.

Module Hospitalisations Non Programmées

- Remplir une fiche sur le site d'un établissement oblige le médecin à **se connecter sur chaque portail et à remplir plusieurs formulaires différents**, selon les formats propres à chaque structure.
- Avec ViaTrajectoire, **les informations saisies sont sécurisées, tracées et standardisées**, ce qui facilite la lecture et la réponse côté établissement.
- Les établissements receveurs sont **notifiés automatiquement dès qu'une demande est déposée sur ViaTrajectoire**.

L'avantage c'est que :

- Un seul formulaire pour tous les établissements utilisateurs : **vous gagnez du temps, vous évitez les saisies répétées et les multiples connexions**.
- Vous conservez une **traçabilité complète et un suivi centralisé de toutes vos demandes**, au lieu d'avoir plusieurs dossiers éparpillés sur chaque internet d'établissement

Appréhension



Je complète et envoie la fiche d'admission par fax (préférence papier)

Les autorités sanitaires encouragent désormais la **dématérialisation des échanges médicaux** pour garantir la **confidentialité et la traçabilité** des données patients (doctrine du numérique en santé)

Module Hospitalisations Non Programmées

- Contrairement au fax, la **demande est immédiatement reçue et consultable par le bon service**, avec notification automatique à l'équipe concernée.
- Les informations sont **standardisées, stockées sur une plateforme sécurisée agréée HDS** (Hébergement de Données de Santé).
- L'outil conserve l'esprit du formulaire papier : **la saisie reste simple, intuitive et peut être imprimée si besoin.**

L'avantage c'est que :

- Gain de temps et de fiabilité : **fini les pertes de fax ou les erreurs de transmission**
- **Traçabilité complète** : vous pouvez suivre en temps réel la réception et la réponse de l'établissement.
- **Sécurité renforcée** : les données patient sont protégées conformément à la réglementation (RGPD, HDS), contrairement au fax qui n'est plus conforme pour les échanges de données médicales.
- Vous éliminez les **contraintes matérielles** (papier, toner, erreurs de transmission, archivage manuel).

Appréhension



**Pourquoi utiliser le module HNP
alors que je finis par appeler le
prescripteur**

Un ciblage précis du bon interlocuteur, au moment opportun, grâce à des données patient préalablement renseignées.

Module Hospitalisations Non Programmées

- Le module HNP a été conçu pour **structurer et tracer les demandes d'admission**, tout en laissant la possibilité de contact téléphonique direct.
- Lorsqu'un médecin libéral envoie une demande via HNP, **elle est transmise instantanément au service receveur**, accompagnée de toutes les informations nécessaires pour évaluer la demande avant l'appel.
- L'outil prévoit que le service receveur prenne contact avec le prescripteur **seulement si un échange complémentaire est nécessaire** (pour préciser la situation du patient, par exemple).
- Il ne remplace pas la communication, **il l'organise** : la demande arrive d'abord par écrit, le contact téléphonique vient ensuite de manière ciblée et utile.

L'avantage c'est que :

- **Le module évite les appels multiples** - tout est centralisé, tracé et partagé.
- Cette logique favorise une **meilleure coordination** entre la ville et l'hôpital, et **réduit les risques d'incompréhension ou de doublons**.
- Le téléphone reste un complément, mais il devient plus pertinent et plus ciblé, ce qui **allège la charge des équipes receveuses**.