

# FAQ



## Boîte aux lettres sécurisée organisationnelle

### Que faire en cas de problème de connexion à la BAL ?

Pour vous connecter, ne cliquez pas en premier sur la fenêtre d'identification de la carte CPS. Lorsque ce pop-up apparaît, cliquez sur "Annuler", la page de connexion à la BAL MSSanté s'affichera alors, cliquez ensuite sur « PROSANTECONNECT ». La connexion se fait avec la CPS ou e-CPS (pas besoin d'identifiant ou mot de passe).

Ce problème n'est pas lié à la BAL mais au certificat de sécurité de votre poste. Pour y remédier, nous vous recommandons d'utiliser une carte e-cps.

### Comment intégrer la BAL au LGO de l'officine ?

Il est possible de mettre en place cette intégration mais au préalable, il faut en faire la demande à l'éditeur de votre LGO. Tous les éditeurs ne sont pas ouverts à cette démarche.

### Comment améliorer le délai de réception des messages ?

Le délai de réception des mails via MSSanté dépend de plusieurs facteurs, mais généralement, les emails sont reçus presque instantanément après leur envoi. Cependant, il peut y avoir des retards occasionnels dus à des problèmes techniques ou de réseau. Pour tout problème veuillez contacter le support technique.

## **Peut-on ouvrir dans une même interface notre BAL sécurisé pharmacien (MAILIZ) et la BAL sécurisée organisationnelle de la pharmacie ?**

Il est possible d'intégrer à votre logiciel votre boîte nominative (Mailiz) et organisationnelle, mais il est nécessaire de vérifier avec votre éditeur si cette fonctionnalité a été développée.

Sur l'interface webmail MSSanté, vous pouvez en principe, ouvrir plusieurs boîtes aux lettres MSSanté à condition que cela soit le même opérateur qui les fournissent. Malheureusement, ce n'est pas le cas pour votre BAL nominative (Mailiz) et organisationnelle, car ce sont deux opérateurs MSSanté distincts.

## **En cas de problème technique, comment peut-on contacter rapidement et facilement le service support ?**

Vous avez la possibilité de contacter le support technique assuré par le GRADES GCS Normande-santé soit par téléphone au **09 87 06 85 98** ou par mail : **bal.orga@urps-pharmaciens-normandie.fr**

## **Je n'ai pas reçu le lien de connexion et le mot de passe pour me connecter à la BAL, comment faire pour me connecter ?**

Allez à la page suivante : <https://mail.mss.norm-uni.fr/MSSProWeb/login>, puis utilisez votre carte CPS ou e-cps. Vous n'avez pas besoin de mot de passe, votre authentification passe par votre carte CPS.