

→ L'objectif de ce document est de vous donner l'ensemble des réponses aux questions que vous pouvez vous poser lors de l'utilisation de la solution de télé dermatologie Tumeur et Plaies en mobilité TLE

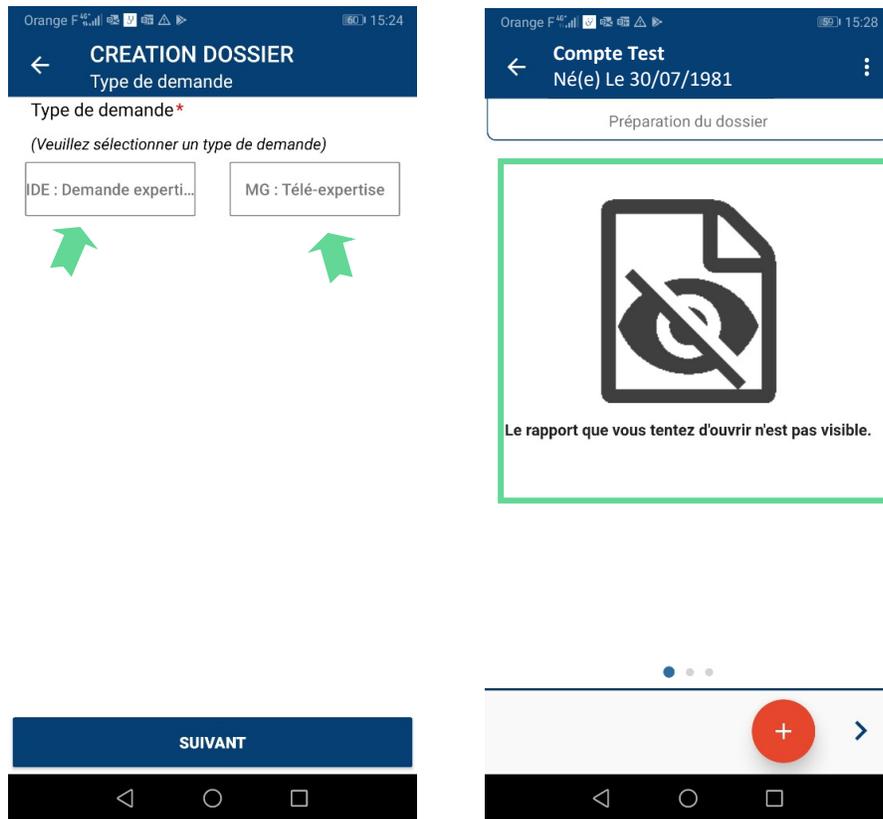
TABLE DES MATIERES

1	JE SOUHAITE CONTACTER LE SUPPORT, QUE DOIS-JE FAIRE ?	2
2	POURQUOI JE NE PEUX ACCEDER A TOUS LES FORMULAIRES ?	2
3	COMMENT FAIRE POUR AJOUTER DES PHOTOS APRES ENVOI ?	3
4	COMMENT FAIRE POUR AJOUTER UN DESTINATAIRE APRES ENVOI ?	4
5	COMMENT FAIRE POUR AJOUTER UNE NOUVELLE DEMANDE DE TLE POUR UN PATIENT DEJA AYANT DEJA EU UNE TLE ? 5	
6	COMMENT TROUVER UN DERMATOLOGUE INSCRIT DANS PREDICE	5
7	COMMENT REpondre A UNE DEMANDE COMPLEMENTAIRE ?	6
8	QUE FAIRE QUAND MA DEMANDE N'A PAS ETE FAITE SOUS 7 JOURS ?	6
9	COMMENT SUPPRIMER DES DEMANDES EN PREPARATION ?	7
10	SUITE A UNE DEMANDE D'INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES LE MEDECIN GENERALISTE NE ME REpond PAS, QUE DOIS-JE FAIRE ?	7
11	ON ME DEMANDE UN CODE PIN, QUE FAIRE ?	7
12	MON APPLICATION NE FONCTIONNE PLUS, QUE FAIRE ?	7

1 Je souhaite contacter le support, que dois-je faire ?

En remplissant un formulaire web en cliquant ici : <http://support.sn-hdf.fr/> ou par téléphone au **0970 201 301**.

2 Pourquoi je ne peux accéder à tous les formulaires ?



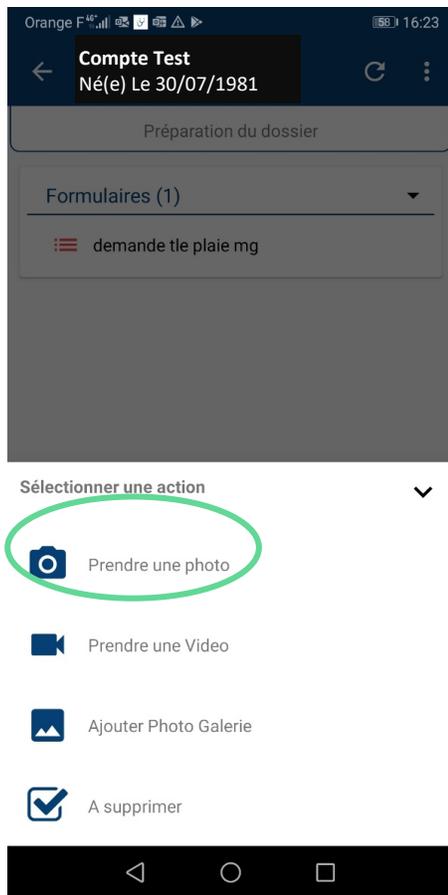
Seul un médecin peut réaliser une téléexpertise avec un autre médecin.

Une infirmière ne peut donc réaliser qu'une demande d'expertise auprès du médecin traitant du patient qu'elle suit. Le médecin traitant pourra compléter et transmettre ensuite à un expert la demande ou y répondre lui-même.

- Ainsi si une infirmière clique sur « **MG : Téléexpertise** », elle aura un message d'erreur qui s'affichera à l'écran et ne pourra aller plus loin.
- De la même manière, le médecin demandeur ne pourra avoir accès à « **IDE : Demande expertise** », s'il souhaite lui-même réaliser une téléexpertise avec un médecin, il devra choisir : « MG : Téléexpertise ».

Une fois que vous accédez au formulaire, il vous faut impérativement choisir le contexte de votre demande. Il peut-être libéral ou hospitalier. Une fois le contexte choisi vous pourrez compléter le formulaire.

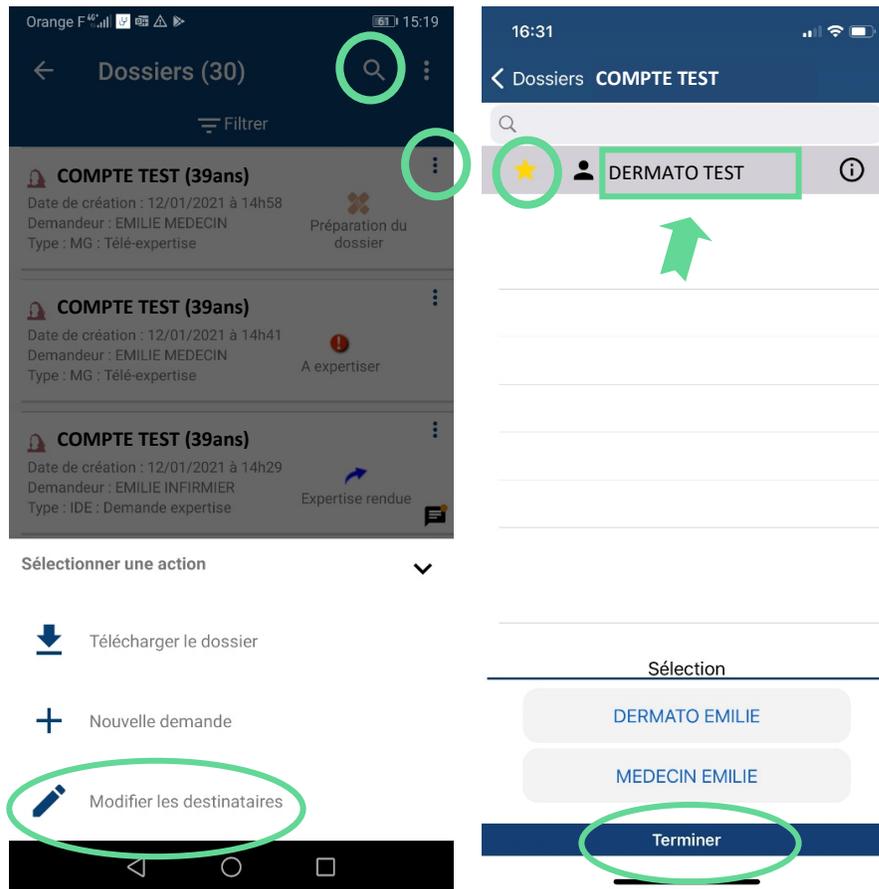
3 Comment faire pour ajouter des photos après envoi ?



Dans le cas où le demandeur aurait oublié d'envoyer une photo lors de sa demande ou si le dermatologue lui demande d'en refaire une, il est possible d'ajouter une photo après l'envoi de la demande d'expertise.

Il faut se mettre dans le dossier du patient concerné et en appuyant sur le «  » en bas à droite de l'écran, puis prendre une photo ou de choisir une photo dans la galerie du smartphone.

4 Comment faire pour ajouter un destinataire après envoi ?



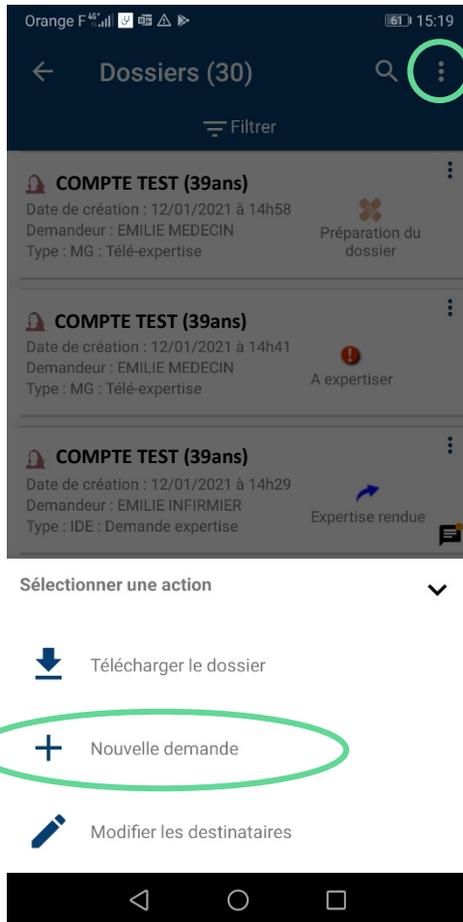
Il est possible d'ajouter ou de changer le destinataire après envoi de la demande d'expertise, en appuyant sur les **3 petits boutons verticaux** en haut à droite de l'écran, puis sur **modifier les destinataires**.

Pour rechercher un dermatologue si celui-ci n'est présenté dans la liste, il suffit d'inscrire au niveau de la **recherche (la loupe)**, le nom du dermatologue puis d'appuyer sur rechercher.

Lors de votre recherche de destinataire, il vous faudra appuyer sur le nom qui apparaît suite à votre recherche, le nom s'affichera alors en bas de votre écran. Cliquez alors sur « **Terminer** » ou « Valider » pour que celui-ci soit sélectionné.

Il vous sera possible de mettre les experts avec lesquels vous travaillez le plus en favoris, en cliquant sur la **petite étoile jaune** à côté du nom de l'expert. Ainsi le nom, mis en favoris, apparaîtra à chacune de vos demandes d'expertise.

5 Comment faire pour ajouter une nouvelle demande de TLE pour un patient déjà ayant déjà eu une TLE ?

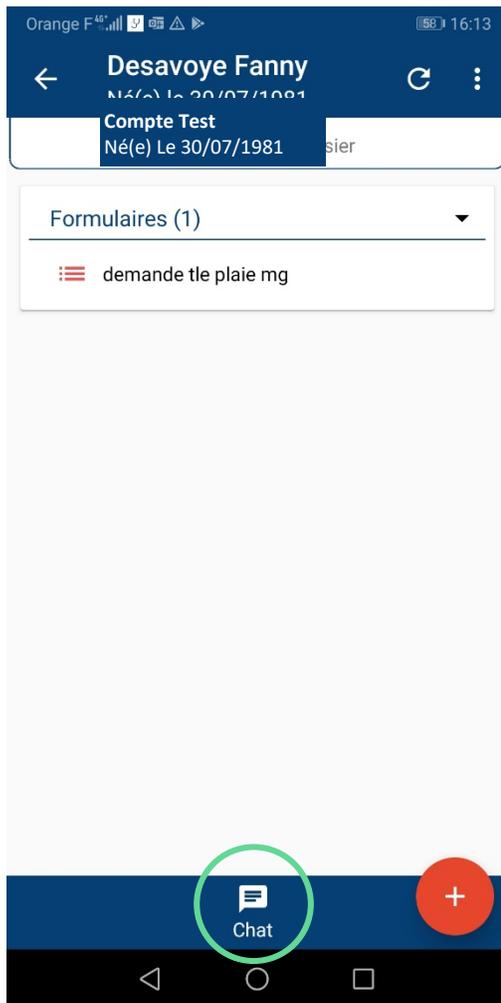


Il est possible de créer une nouvelle demande d'expertise pour un patient déjà présent dans le tableau de bord, en appuyant sur les **3 petits boutons verticaux** à côté du nom du patient, puis d'appuyer sur « **Nouvelle demande** ».

6 Comment trouver un dermatologue inscrit dans Prédice

Dans le cadre de la télémédecine libérale, lorsque le médecin demandeur ne connaît pas le nom des dermatologues inscrits dans Prédice, il faut se rapprocher de l'URPS ML HDF afin d'obtenir la liste des médecins experts. Par téléphone 03 20 14 22 18 ou par mail audrey.charlet@urpsml-hdf.fr

7 Comment répondre à une demande complémentaire ?



Il est possible d'utiliser **le chat** pour communiquer avec les professionnels de santé pour toute demande d'information complémentaire.

Tous les professionnels de santé concernés recevront le message et pourront y répondre uniquement en mobilité, ils seront alors notifiés d'une notification push sur le smartphone.

8 Que faire quand ma demande n'a pas été faite sous 7 jours ?

Le médecin généraliste doit tout d'abord vérifier qu'il a bien choisi un destinataire.

Si le destinataire est bien présent, il peut contacter directement le dermatologue ou choisir un autre destinataire.

9 Comment supprimer des demandes en préparation ?

Si un dossier doit être supprimé, il est conseillé de demander au médecin de se rapprocher du support régional afin que la demande soit faite auprès de l'industriel de la solution en ouvrant un ticket ici: <http://support.sn-hdf.fr/> ou par téléphone au 0970 201 301.

10 Suite à une demande d'informations complémentaires le médecin généraliste ne me répond pas, que dois-je faire ?

Le professionnel de santé peut contacter directement le médecin généraliste.

11 On me demande un code PIN, que faire ?

Afin de vous faire gagner du temps dans votre connexion, il vous est possible de choisir un code PIN à 4 chiffres.

En effet, 2 modes de connexion sont possibles par mot de passe (en web) ou par code Pin (en mobilité).

12 Mon application ne fonctionne plus, que faire ?

Si vous rencontrez des problèmes avec l'application, il vous faut vérifier si l'application est à jour. A défaut, la désinstaller et la réinstaller. Un nouveau code Pin sera alors à choisir.