

BONS RÉFLEXES EN CAS D'INDISPONIBILITÉ DU LOGICIEL MÉTIER

1. IDENTIFIER RAPIDEMENT LA PANNE

- Vérifier la **connexion Internet**
- Redémarrer **ordinateur / logiciel / box**
- Tester depuis **un autre poste** si possible
- Vérifier si **l'éditeur signale une panne générale**
- Noter : **date – heure – symptômes**

Si la panne persiste → **passage en mode dégradé**

2. ORGANISER IMMÉDIATEMENT LE CABINET

- Informer **secrétariat / collaborateurs / remplaçants**
- Décider :
 - > Du maintien de l'activité
 - > Du ralentissement du flux
 - > Du report de certains RDV
- Prévenir les patients si besoin (consultations maintenues avec possible attente)

3. CONTINUER LES CONSULTATIONS (MODE PAPIER)

Utiliser :

- **Ordonnances papier sécurisées**
- **Fiches de consultation papier**
- **Tampon du cabinet**

Toujours noter :

- Nom / prénom / date de naissance
- Motif de consultation
- Antécédents importants
- Traitements en cours
- Prescription réalisée
- Actes effectués

Ces éléments seront à **ressaisir dans le logiciel après rétablissement**

7. CONTACTER L'ÉDITEUR DU LOGICIEL

- Contacter le **support technique**
 - Ouvrir un **ticket incident**
 - Noter le **numéro de dossier**
- Conserver :
- Mails
 - Captures d'écran (avec intitulé de l'erreur si présent)
 - Horaires de panne

8. ASSURANCE / DÉCLARATION SI NÉCESSAIRE

Contacter l'assurance si :

- interruption d'activité importante
- perte de données
- suspicion d'incident informatique

Si suspicion de **violation de données** → obligation de notification **CNIL sous 72 h**

9. APRÈS RÉTABLISSEMENT DU LOGICIEL

- Saisir toutes les **consultations réalisées**
- Vérifier **dossiers patients**
- Télétransmettre les actes
- Contrôler la **facturation**

Si violation de données avérée : demander à l'éditeur si vous êtes concerné ainsi que la nature des données violées pour information aux patients.

5. GESTION DES RENDEZ-VOUS

Si l'agenda est indisponible :

- Consulter si possible :
 - > Votre plateforme de RDV en ligne (si différente de votre logiciel)
 - > Mails / SMS de confirmation
 - > Secrétariat

- Utiliser un **agenda papier temporaire**

Astuce utile → **Imprimer le planning de la semaine**

6. FACTURATION / FEUILLES DE SOINS

Si télétransmission impossible :

- Utiliser **feuilles de soins papier**
 - Noter les actes réalisés
 - Conserver les informations patient
- **Télétransmettre ultérieurement**

4. ACCÉDER AUX INFOS PATIENTS

Si le dossier n'est pas accessible :

- Demander au patient :
 - > Traitements en cours
 - > Allergies
 - > Antécédents majeurs
- Consulter si possible :
 - > **Mon espace santé / DMP**
 - > **Messagerie sécurisée**
 - > **MONSISRA**

BONNES PRATIQUES À ANTICIPER

- ☒ Avoir des **ordonnances papier disponibles**
- ☒ Prévoir des **fiches de consultation papier**
- ☒ Imprimer le **planning hebdomadaire**
- ☒ Réaliser des **sauvegardes informatiques régulières**
- ☒ Avoir le **numéro de téléphone du support technique de l'éditeur sur une carte papier**