



PARTENAIRE DIGITAL  
AU SERVICE DE LA SANTÉ  
DES FRANCILIENS

# FiLGÉRIA

**FAQ**





## QUESTIONS ET PROBLÈMES FRÉQUENTS

### Je ne peux pas créer de formulaire

- Si vous êtes un EHPAD cela est normal. Rapprochez vous de votre filière gériatrique ou du SAMU pour la création d'un dossier.
- Si vous êtes filières gériatriques ou SAMU: Vérifiez qu'un formulaire pour le patient n'est pas déjà ouvert. Si c'est le cas vous pouvez soit le modifier soit le clôturer pour en créer un autre sinon contactez le support.

### Je ne peux pas modifier un formulaire

Deux raisons peuvent expliquer cette situation:

- Vous n'avez pas les droits de modifications des formulaires. En effet seuls les filières gériatriques, l'astreinte des soins palliatifs ou le SAMU peuvent créer et modifier une formulaire. Les EHPAD ne peuvent que le consulter.
- Si vous êtes filières gériatriques, une astreinte des soins palliatifs ou le SAMU vérifiez qu'un autre utilisateur n'est pas déjà en train de modifier le formulaire. Si c'est le cas un bandeau s'affiche dans le haut du formulaire vous indiquant qu'il est en lecture seul et précise qui est en train de l'éditer. Si la personne précisée en cours d'édition est vous-même vérifiez que vous n'avez pas un autre onglet de votre navigateur d'ouvert sur ce formulaire. Si c'est une autre personne attendez qu'il ait terminé l'édition du formulaire. Si non contactez le support



## QUESTIONS ET PROBLÈMES FRÉQUENTS

### Je ne retrouve pas mon dossier patient

- Vérifiez les critères de recherche si un filtre n'est pas appliqué.
- Si vous êtes SAMU ou EHPAD peut être que vous n'avez pas les droits sur le dossier du patient. Rapprochez vous de votre filière gériatrique pour vérifier les habilitations sur le dossier.
- Si vous avez fait une recherche avec le critère « **Centres** » peut être que votre structure n'est pas habilitée sur le dossier du patient. Faites une recherche par rapport aux traits d'identité du patient puis ajouter votre structure dans les habilitations du dossier afin de retrouver le dossier plus facilement.

### J'ai une erreur à la connexion

- Vérifiez la saisie du mot de passe en particulier le respect des minuscules, majuscules et caractères spéciaux.
- Vérifiez que le navigateur internet utilisé est bien Chrome, Firefox, Internet Explorer ou Safari.
- Videz le cache de votre navigateur internet et les cookies



## QUESTIONS ET PROBLÈMES FRÉQUENTS

### FILGERIA me dit que l'utilisateur n'est pas connu

- Tapez pro.sante-idf.fr et vérifiez qu'une session n'est pas déjà en cours avec un autre compte utilisateur. Si c'est le cas appuyez sur le bouton rouge de déconnexion afin de déconnecter l'utilisateur. Retapez ensuite filgeria.fr dans la barre d'adresse de votre navigateur internet et connectez-vous avec votre compte FILGERIA.

### J'ai perdu (ou je n'ai pas) mon login / Mot de passe

- Suivez la procédure « **Mot de passe oublié** » depuis la page de connexion.
- Contactez le support



## QUESTIONS ET PROBLÈMES FRÉQUENTS

- ❖ Je souhaite ajouter un document externe au dossier Filgeria de mon patient. Je ne le trouve pas dans la fenêtre d'explorateur Windows après avoir cliqué sur le bouton « sélectionner un fichier ». Mon fichier est pourtant bien à cet endroit sur mon ordinateur.
  - Dans certains cas il se peut que Filgeria ne vous présente pas tous les fichiers présents dans le dossier sélectionné. Dans ce cas, dans la fenêtre « Ouvrir » qui s'est ouverte, dans le menu déroulant qui se trouve en bas à droite de cette même fenêtre ou il est inscrit « Fichiers personnalisés ». Changez la valeur par « tous les fichiers ». Votre fichier devrait apparaître.
- ❖ Comment puis je exporter en PDF le formulaire d'évaluation de mon patient?
  - Pour pouvoir exporter en PDF un formulaire il faut déjà que le formulaire soit clôturé. Pour clôturer un formulaire, entrez en modification du formulaire puis sélectionner l'option « Clôturer » en bas à droite de l'écran
  - L'option d'export en PDF se trouve dans l'onglet « EHPAD » de l'encart « Parcours » du dossier du patient.
  - Cliquez sur le bouton vert « Télécharger le parcours en PDF » du formulaire que vous souhaitez exporter pour l'exporter en PDF.



## SUPPORT UTILISATEUR

Pour toute demande de support veuillez contacter le support régional aux numéros suivants



**01 83 62 25 26**

7/7 H24

**support@filgeria.fr**

5/7 de 8h à 20h

