



PARTENAIRE DIGITAL
AU SERVICE DE LA SANTÉ
DES FRANCILIENS

FiLGÉRIA

Documentation de prise en main

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 contacter 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 ou le SAMU peuvent créer et modifier une formulaire. Les EHPAD ne peuvent que le consulter.
- Si vous êtes filières gériatriques ou 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 la personne c'est une autre personne attendez qu'il est terminé l'édition du formulaire. Si non contactez le support

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.



QUESTIONS ET PROBLÈMES FRÉQUENTS

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

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



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

