Anamneza — manuel d’utilisation

18 novembre 2026 · @George Sand

Ce manuel explique, rôle par rôle, comment utiliser la plateforme Anamneza à l’adresse https://app.e-anamneza.ro. C’est la version française du manuel roumain « Anamneza — manual de utilizare » ; il existe aussi une version anglaise, « Anamneza — user manual ». **La version roumaine fait foi.**

Sommaire

Anamneza — manuel d’utilisation 1
- Les rôles de la plateforme 4
- Premiers pas 5
- L’application mobile 6
- Le manuel de chaque rôle 8

Configurer la plateforme 8
- Pour l’administrateur 8
- Pour le médecin 9
- Pour chaque utilisateur 9

Manuel du patient 10
- Rendez-vous 10
- L’entretien d’anamnèse avant la consultation 11
- La liste d’attente 11
- La synchronisation du calendrier 12
- Votre avis après une consultation 12
- Médecins et cliniques partenaires 13
- Le traitement du jour 14
- Demander le renouvellement d’une ordonnance 15
- Les mesures à domicile 15
- Prévention : vaccinations et dépistages 16
- Messages, l’assistant virtuel et les appels vidéo 17
- Si vous êtes sourd : communication et langue des signes 19
- Le dossier médical 21
- Questionnaires 25
- Ma famille : enfants et aidants 27

Mon profil : consentements, export, suppression 28
Manuel du médecin 30
Première connexion : le code TOTP pas à pas 30
Profil et spécialités 32
Rendez-vous 33
Cliniques et horaires 34
Patients 35
Le dossier du patient 37
Anamnèse, famille, mesures et prévention du patient 38
Observance du traitement 40
Messages, brouillons de l'IA et appels 42
Validation IA 43
Liste d'attente, calendrier et accueil 44
Demandes de renouvellement et avis 45
Orientations vers un spécialiste 45
Épisodes de soins (le parcours du patient) 47
Questionnaires 48
Statistiques et la page API 49
Patients sourds 50
Manuel de l'administrateur 51
Accéder à l'application 51
La page Utilisateurs 52
Créer un compte 52
Comptes d'agent d'accueil et de gestionnaire de clinique 54
Actions sur un compte 54
Le journal d'administration 55
Paramètres — la validation des réponses de l'IA 56
Textes des notifications — les textes et les canaux 56
Patients et accès d'urgence 58
Enregistrements d'appels 60
Historique des modifications 60
Questionnaires 61
Exemple pas à pas : un questionnaire à partir de zéro 64

Questionnaires publics (sans compte) 69
Vocabulaire LSR et interprètes 70
Cliniques 71
Ce qui reste dans la console Keycloak 72
Manuel du superviseur 72
Accéder à l'application 72
Enregistrements d'appels 72
Ce qui est enregistré à votre sujet 73
Patients et accès d'urgence 73
Questionnaires 73
Textes des notifications 74
Cliniques 75
Ce que vous ne trouverez pas ici 75
Manuel de l'interprète LSR 75
Accéder à l'application 75
Disponible maintenant 75
Demandes en cours 76
Programmées 76
Pendant l'appel 76
Mon historique 77
Vocabulaire LSR 77
Manuel de l'agent d'accueil 77
Se connecter 77
La page Accueil 77
Prendre rendez-vous pour un patient 78
Actions sur un rendez-vous 79
Ce qui est enregistré 80
Manuel du gestionnaire de clinique 80
Se connecter 80
Tableau de bord de la clinique 80
Télécharger en CSV 81
Questions fréquentes et problèmes 81

e-anamneza

Les rôles de la plateforme

Le patient est propriétaire de son dossier, le médecin le consulte et le complète uniquement dans le cadre d'une relation de soins, le superviseur voit les enregistrements d'appels, l'administrateur gère les comptes et les paramètres, et l'agent d'accueil et le gestionnaire d'une clinique partenaire ne travaillent qu'avec les rendez-vous et, respectivement, avec les chiffres agrégés de la clinique.

Rôle	Qui	Ce qu'il fait sur la plateforme
Patient	Toute personne ayant un compte patient	Demande des rendez-vous, écrit aux médecins et à l'assistant IA, consulte son dossier, répond aux questionnaires, décide qui a accès, gère ses consentements, l'export de ses données et la suppression de son compte
Médecin	Un médecin ayant un compte médecin et un code TOTP	Confirme et termine les rendez-vous, consulte et complète les dossiers de ses patients, valide les réponses de l'IA, oriente des patients vers des spécialistes, envoie des questionnaires à ses patients et approuve des questionnaires, consulte ses statistiques
Administrateur	Un compte ayant le rôle d'administrateur et un code TOTP	Crée et modifie les comptes des patients, des médecins et des superviseurs, les désactive, réinitialise les mots de passe et les codes TOTP, sur la page Utilisateurs ; décide si les réponses de l'IA passent par la validation d'un médecin (Paramètres) ; crée des questionnaires et consulte leurs résultats ; modifie les textes et les canaux des notifications (Textes des notifications) ; voit les enregistrements d'appels et l'historique des modifications — chaque consultation des données d'un patient figure dans le journal des accès de ce patient
Superviseur	Un compte ayant le rôle de superviseur et un code TOTP, créé par un administrateur	Voit les enregistrements vidéo des appels par date, les lit ou les télécharge ; crée des questionnaires et consulte leurs résultats ; modifie les textes des notifications (Textes des notifications) ; chaque visionnage figure dans le journal des accès du patient ; n'a pas accès aux dossiers
Agent d'accueil	Le personnel d'accueil d'une clinique partenaire, compte créé par un administrateur	Prend, confirme, déplace et annule les rendez-vous des médecins de sa clinique et inscrit des patients sur la liste d'attente, sans accès aux données médicales ; chaque action est journalisée
Gestionnaire de clinique	Le gestionnaire d'une clinique partenaire, compte créé par un administrateur	Voit le tableau de bord de sa clinique avec des chiffres agrégés (rendez-vous, taux, occupation, avis anonymes) et le télécharge en CSV ; ne voit aucun patient

L'assistant virtuel (l'assistant IA) n'est pas un rôle d'utilisateur : il répond aux patients dans la messagerie, et chacune de ses réponses est vérifiée par un médecin avant de parvenir au patient (par défaut ; l'administrateur peut désactiver la validation, et les réponses portent alors la mention « Non vérifié par un médecin »).

e-anamneza

Premiers pas

Vous vous connectez sur https://app.e-anamneza.ro avec le compte qu'un administrateur a créé pour vous (par l'e-mail d'activation ou avec un mot de passe temporaire) ; les médecins, les administrateurs et les superviseurs ajoutent, lors de leur première connexion, un code issu d'une application d'authentification.

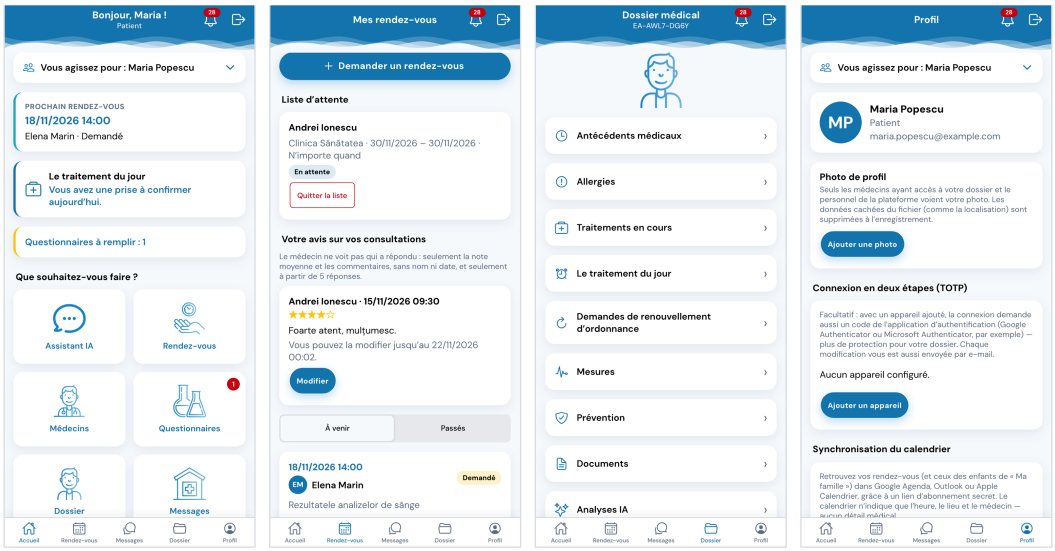
1. **La connexion.** Ouvrez https://app.e-anamneza.ro : si vous n'êtes pas connecté, vous voyez la page d'accueil d'e-anamneza. Appuyez sur **Se connecter** ; la page de connexion (auth.e-anamneza.ro) a la même apparence. Saisissez votre identifiant et votre mot de passe ; une fois connecté, vous arrivez sur la page que vous aviez ouverte.
2. **Le code TOTP (médecins, administrateurs et superviseurs).** Lors de la première connexion, scannez le code QR avec une application d'authentification (Google Authenticator, Microsoft Authenticator, FreeOTP) et saisissez le code à 6 chiffres. Ensuite, le code est demandé à chaque connexion. Les patients peuvent l'activer s'ils le souhaitent. Dans Sécurité du compte (menu Compte) ou dans Mon profil, vous voyez vos appareils, en ajoutez un (Ajouter un appareil : le code QR et un nom pour l'appareil) ou en supprimez un (Supprimer : le serveur d'authentification vous demande votre mot de passe et une confirmation). Les médecins, les administrateurs et les superviseurs peuvent supprimer même leur dernier appareil, après un avertissement ; la connexion suivante leur demande d'en ajouter un autre, la connexion en deux étapes reste donc obligatoire pour eux. À chaque modification, vous recevez une notification dans l'application et un e-mail.
3. **La langue.** Le sélecteur RO | EN | FR de la barre du haut (ainsi que celui des pages d'accueil et de connexion) change l'interface immédiatement. Lors de votre première visite, l'application utilise la langue de votre navigateur, à défaut le roumain. Votre choix est mémorisé et détermine aussi la langue des e-mails, de la page de connexion, des réponses de l'assistant IA et de sa voix.
4. **Le menu.** Le menu de gauche n'affiche que les pages de votre rôle (les sections **Cabinet** et **Compte**).
5. **Les notifications.** La cloche de la barre du haut signale les nouveaux rendez-vous, messages, documents, orientations, questionnaires et appels, ainsi que les modifications qu'un administrateur a apportées à votre compte (mot de passe, code TOTP, e-mail) ; les mêmes notifications arrivent aussi par e-mail, sauf les appels. **Tout marquer comme lu**, dans la liste de la cloche, les marque toutes d'un coup. La cloche ne liste que les 7 notifications les plus récentes (le nombre affiché dessus compte toujours toutes les non lues) ; en dessous, « et N plus anciennes » et le lien Voir toutes les notifications. La page Notifications (menu Compte, pour tous les rôles) les liste toutes, les plus récentes en premier, avec la date et l'heure et un point sur les non lues : choisissez Toutes (N) ou Non lues (N), utilisez Tout marquer comme lu, 20 par page (20, 50 ou 100). Un clic sur une notification la marque comme lue et ouvre le même écran que depuis la cloche. Supprimer la notification (la corbeille sur sa ligne) en supprime une définitivement, et Supprimer les lues (N), après confirmation, supprime toutes les lues ; les non lues restent. Les notifications (lues ou non) de plus de 30 jours sont supprimées automatiquement, avec leur historique. Une notification d'orientation ouvre l'orientation, une notification d'appel ouvre l'appel. Quand quelqu'un vous appelle alors que l'application est dans un onglet masqué ou une fenêtre en arrière-plan, le navigateur affiche aussi une notification système (seulement le nom de l'appelant) ; un clic dessus répond. Activez-la avec Autoriser les notifications dans Mon profil (la carte Notifications d'appel) ou au moment de Rejoindre l'appel.

Les administrateurs et les superviseurs fixent les textes des notifications et peuvent désactiver certains canaux (l'e-mail, par exemple), jamais les avis de sécurité.

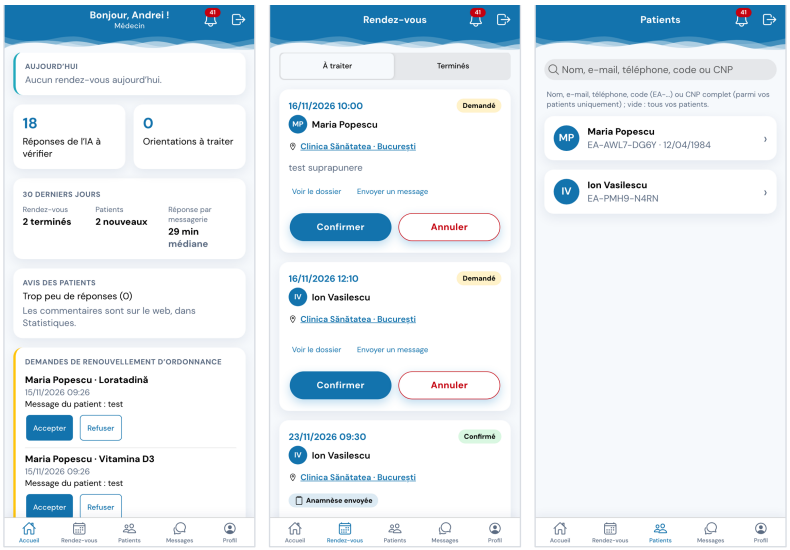
6. **La déconnexion.** Dans le menu du profil (en haut à droite), choisissez **Se déconnecter** ; la session se termine aussi sur le serveur de connexion, et vous revenez à la page d'accueil avec « Vous êtes déconnecté. À bientôt ! ». Une adresse erronée mène à la page **Page introuvable**, d'où vous revenez à l'application.
7. **Le code d'erreur.** Quand une action échoue, le message d'erreur se termine par un code, par exemple « Impossible d'enregistrer. (code : 3f9a1c2e) ». Le code ne contient aucune donnée vous concernant ; communiquez-le à l'équipe d'assistance quand vous demandez de l'aide : il permet à l'administrateur de retrouver exactement la requête qui a échoué.

L'application mobile

Les patients et les médecins peuvent aussi utiliser l'application pour téléphone (iOS et Android), avec le même compte, les mêmes données et les mêmes règles d'accès que sur le web. Les administrateurs et les superviseurs utilisent uniquement l'application web.



L'application mobile, côté patient : Accueil, Rendez-vous, Dossier, Profil.



L'application mobile, côté médecin : Accueil, Rendez-vous, Patients.

- **La connexion** s'ouvre dans le navigateur du téléphone (les médecins saisissent aussi leur code TOTP), puis l'application s'ouvre d'elle-même. Après 30 minutes sans activité, l'application vous demande de vous reconnecter et vous ramène à l'écran où vous étiez.
- **Le patient** a les onglets Accueil, Rendez-vous, Messages, Dossier et Profil : les médecins par ville et par clinique, avec leurs horaires, chat avec les médecins et avec l'assistant (voix comprise), appel vidéo, le dossier, les orientations, le journal des accès, les questionnaires, les consentements, l'export des données et la suppression du compte.
- **Le médecin** a les onglets Accueil, Rendez-vous, Patients, Messages et Profil, ainsi que Validation IA et Orientations : il confirme et termine des rendez-vous, lit et complète le dossier, téléverse des documents (aussi depuis l'appareil photo), oriente vers un spécialiste, valide les réponses de l'assistant et fixe ses horaires par clinique (Cliniques et horaires). Les statistiques complètes et l'éditeur de questionnaires restent sur le web.
- **Les appels entrants** sonnent sur le téléphone sous forme de notification push, même l'application fermée ou l'écran verrouillé ; un appui dessus ouvre l'appel. La notification n'affiche que le nom de l'appelant. À la première connexion, le téléphone vous demande d'autoriser les notifications.
- **Confidentialité :** l'application est masquée dans la liste des applications ouvertes, et les captures d'écran sont bloquées sur Android. Les fichiers téléchargés passent par le menu de partage du téléphone ; l'application ne garde aucune donnée médicale sur le téléphone.
- **La déconnexion** (Profil → Se déconnecter) ferme aussi la session sur le serveur ; la connexion suivante redemande le mot de passe.
- **Aussi sur le téléphone :** le patient remplit l'entretien d'anamnèse, agit pour ses enfants ou pour les personnes dont il s'occupe (Profil → Ma famille), note ses mesures et voit sa prévention (depuis Dossier), demande le renouvellement d'une ordonnance, s'inscrit sur une liste d'attente, note une consultation et abonne son calendrier (Profil). Le médecin voit les mesures et la prévention du patient (lecture seule), les demandes de renouvellement et la moyenne des avis sur l'Accueil, et demande des notes de consultation à partir des enregistrements. Les agents d'accueil et les gestionnaires de clinique utilisent uniquement l'application web.

Le manuel de chaque rôle

- Patient : Patient
- Médecin : Médecin
- Administrateur : Administrateur
- Superviseur : Superviseur
- Agent d'accueil : Manuel de l'agent d'accueil
- Gestionnaire de clinique : Manuel du gestionnaire de clinique

Configurer la plateforme

Ce qui se configure dans l'application, qui le fait et où. Chaque changement fait par un administrateur apparaît dans le Journal (Utilisateurs → Journal). Le détail de chaque réglage se trouve dans le chapitre du rôle.

Pour l'administrateur

Comptes et rôles. Utilisateurs → Créer un utilisateur : le rôle (Patient, Médecin, Superviseur, Interprète LSR, Agent d'accueil, Gestionnaire de clinique), les données et l'activation (E-mail d'activation ou Mot de passe temporaire). Pour les agents d'accueil et les gestionnaires, vous choisissez les cliniques. Depuis le menu de la ligne : Modifier, Désactiver, Renvoyer l'e-mail d'activation, Réinitialiser le mot de passe, Réinitialiser le TOTP.

Cliniques partenaires. Administration → Cliniques → Ajouter une clinique : le nom, l'adresse, le contact, les horaires d'ouverture et les notes d'accès. Depuis le menu de la ligne : Modifier, Médecins rattachés, Archiver ; dans la boîte de dialogue de la clinique, les onglets Accueil et Gestionnaires montrent qui y travaille.

Validation des réponses de l'IA. Paramètres → Assistant virtuel (IA) : avec Les réponses de l'assistant virtuel doivent être validées par un médecin coché, chaque réponse de l'assistant attend dans Validation IA qu'un médecin l'approuve. Vous y voyez aussi la File IA et le Chiffrement des données des patients (Recharger).

Rappels de rendez-vous. Textes des notifications → Application → Rappels de rendez-vous : Rappels activés, Envoyer aussi au médecin et Délais avant le rendez-vous (par défaut 24 h, 6 h, 1 h) ; un nouveau délai : Combien de temps avant, Unité, Ajouter le délai, puis Enregistrer.

Observance du traitement. Textes des notifications → Observance du traitement : les rappels de prise, le Second rappel (après combien de minutes) et le délai après lequel une prise est considérée comme manquée.

Textes et canaux des notifications. Textes des notifications → l'onglet Application (chaque notification : Dans l'application, E-mail, Push) et l'onglet E-mails Keycloak (les e-mails d'activation, de mot de passe et de sécurité). Les superviseurs ont la même page.

Questionnaires. Questionnaires → Nouveau questionnaire : voir « Exemple pas à pas : un questionnaire à partir de zéro » dans le manuel de l'administrateur. Un questionnaire peut nécessiter l'approbation d'un médecin et être publié à tous les patients, à des patients sélectionnés ou par un lien public.

Vocabulaire LSR. Vocabulaire LSR → Nouveau signe et Modèles : les signes reconnus pour les patients sourds et les modèles de reconnaissance.

Pour le médecin

Les horaires. Cliniques et horaires : Mes cliniques (Ajouter une clinique), Horaires hebdomadaires (Ajouter un créneau : le lieu, le jour, les heures, la validité), Exceptions aux horaires et Congé. Les patients et l'accueil ne voient que les heures comprises dans les horaires ; un rendez-vous dure 30 minutes.

L'entretien d'anamnèse. Cliniques et horaires → Entretien d'anamnèse : Envoyer automatiquement l'entretien d'anamnèse à la confirmation du rendez-vous. Si vous le désactivez, vous l'envoyez à la main depuis la ligne du rendez-vous.

Les seuils des mesures. Dossier du patient → Mesures → Seuils : un minimum et/ou un maximum pour chaque type (pour la tension, systolique et diastolique séparément) ; une valeur en dehors vous envoie une notification.

Le plan de traitement. Dossier du patient → Traitements en cours → Ajouter un traitement : les Heures des prises et les jours ; le patient reçoit des rappels, et vous voyez l'observance.

Les spécialités. Mon profil : la spécialité principale et au plus deux autres, l'e-mail et le téléphone de contact.

Pour chaque utilisateur

Langue et apparence. Le sélecteur RO | EN | FR et la lune (thème sombre) dans la barre du haut ; le choix est mémorisé.

Le code TOTP. Sécurité du compte : Ajouter un appareil ou Supprimer (voir « Première connexion : le code TOTP pas à pas »).

Notifications. Mon profil : Recevoir les notifications par SMS (si vous avez un téléphone de contact) et les notifications d'appel du navigateur ; sur le téléphone, l'autorisation de notifications de l'application.

Le calendrier. Mon profil → Synchronisation du calendrier : un lien pour Google Agenda, Outlook ou Apple Calendrier.

Consentements (patient). Mon profil → Consentements : L'assistant IA peut lire mes documents et mes réponses aux questionnaires ; Mes données peuvent être utilisées pour la recherche.

Famille (patient). Ma famille : Ajouter un enfant, Donner accès à un aidant ; dans la barre du haut, vous choisissez Vous agissez pour.

Manuel du patient

Rendez-vous

Vous demandez un rendez-vous sur la page Rendez-vous, et le médecin le confirme ; vous pouvez l'annuler tant qu'il est demandé ou confirmé.

1. Ouvrez **Rendez-vous** dans le menu.
2. Dans le formulaire **Demander un rendez-vous**, choisissez le médecin. S'il a publié ses horaires, vous choisissez d'abord le lieu (une clinique ou En ligne), puis le jour (seulement les jours avec des horaires à ce lieu) et l'heure (seulement les heures des horaires, toutes les 5 minutes ; un rendez-vous dure 30 minutes, et les heures qui chevaucheraient un autre rendez-vous du médecin n'apparaissent pas) ; sinon, vous choisissez librement le jour et l'heure ; ajoutez des notes si vous le souhaitez. Vous ne pouvez pas choisir une heure passée.



Le formulaire Demander un rendez-vous, médecin choisi : lieu, jour et heure.

3. Appuyez sur **Demander un rendez-vous**. Le rendez-vous apparaît dans le tableau avec le statut « Demandé », et le médecin reçoit une notification.
4. Lorsque le médecin le confirme, vous recevez une notification et le statut devient « Confirmé ».
5. Depuis la ligne du rendez-vous, vous pouvez **Envoyer un message** au médecin ou **Annuler** le rendez-vous.

Statut	Ce qu'il signifie
Demandé	En attente de la confirmation du médecin
Confirmé	Le médecin vous attend à la date choisie
Terminé	La consultation a eu lieu
Absence	Vous ne vous êtes pas présenté
Annulé	Annulé par vous ou par le médecin

Avec un rendez-vous non annulé, le médecin peut consulter et compléter votre dossier ; vous pouvez lui retirer cet accès à tout moment (voir Le dossier médical). Avant un rendez-vous confirmé, vous recevez des rappels (par défaut 24 h, 6 h et 1 h avant) sous forme de notification push sur votre téléphone ; un appui dessus ouvre vos rendez-vous ; application ouverte, le rappel s'affiche en bas de l'écran avec le bouton Voir les rendez-vous. Un rendez-vous déplacé les reçoit de nouveau pour la nouvelle heure, un rendez-vous annulé n'en a plus.

Le tableau a aussi la colonne **Lieu** : la clinique (avec « (archivée) » si elle a été archivée), « En ligne » ou « — » pour un rendez-vous sans lieu. La confirmation et les rappels indiquent le lieu après la date et l'heure. Si le médecin a changé ses horaires entre-temps, la demande est refusée avec « L'heure choisie n'est plus dans les horaires du médecin. Choisissez une autre heure. ». Si quelqu'un d'autre a pris l'heure entre-temps, la demande est refusée avec « Le médecin a déjà un rendez-vous à cette heure. Choisissez une autre heure. » : le lieu et le jour restent choisis, les heures se rechargent et vous choisissez seulement une autre heure (de même sur le téléphone).

L'entretien d'anamnèse avant la consultation

Quand le médecin confirme un rendez-vous, vous recevez en général un **Entretien d'anamnèse** : quelques questions sur le motif de la visite, pour que le médecin sache à l'avance ce qui vous amène.

- Vous recevez la notification « Entretien d'anamnèse » (dans l'application, en push et par e-mail). La ligne du rendez-vous affiche **Remplir l'anamnèse** (puis **Continuer l'anamnèse** ou **Voir l'anamnèse**) ; sur le téléphone, sur le rendez-vous.
- Le formulaire s'adapte à vos réponses : le motif de la visite, le symptôme (où, depuis quand, comment il a évolué, quelle intensité) ou la maladie connue, ce qui a changé (médicaments, allergies, hospitalisations, tabac, alcool) et vos questions pour le médecin. Les réponses sont enregistrées au fur et à mesure. Le formulaire n'est pas lu immédiatement : **en cas d'urgence, appelez le 112**.
- **Envoyer pour un résumé** : l'assistant IA rédige un résumé de vos réponses, sans diagnostic ni conseil (si l'IA n'est pas disponible, le résumé est simplement vos réponses, dans l'ordre).
- Lisez le résumé et corrigez-le si besoin, ou appuyez sur **Modifier mes réponses**. Puis **Envoyer au médecin** et confirmez. Le médecin ne voit rien avant votre envoi ; une fois envoyé, il ne change plus.
- L'anamnèse envoyée apparaît dans votre dossier, sous **Anamnèses**. Si le rendez-vous est annulé, l'entretien non envoyé est annulé lui aussi. Chaque lecture du médecin figure dans le **Journal des accès**.

La liste d'attente

Si vous voulez une place plus tôt chez un médecin, inscrivez-vous sur sa liste d'attente ; quand quelqu'un annule un rendez-vous qui vous convient, la place vous est proposée.

- Sur la page du médecin, appuyez sur **Prévenez-moi si une place se libère plus tôt** : choisissez où (une clinique du médecin, En ligne ou N'importe où), les jours (à partir d'aujourd'hui, au plus un an à l'avance) et le moment de la journée (le matin, l'après-midi ou à tout moment), puis **Prévenez-moi**. Vous pouvez être une seule fois sur la liste d'un médecin et sur 10 listes au plus en même temps.

- Les places sont proposées à tour de rôle, dans l'ordre d'inscription : **le premier de la liste** à qui elle convient reçoit la notification « Une place s'est libérée pour vous » (et un e-mail, un push ou un SMS s'il les a), et la place lui est **réservée 2 heures**.
- Sur **Rendez-vous** (sur le téléphone, la section Liste d'attente de Rendez-vous), vous voyez l'offre avec le temps restant : **Accepter** prend le rendez-vous, confirmé aussitôt ; **Refuser**, ou l'absence de réponse, passe la place au suivant.
- Vos inscriptions y figurent aussi (y compris celles faites par l'accueil de la clinique, marquées « Inscrit par l'accueil ») ; **Quitter la liste** vous en retire.

La synchronisation du calendrier

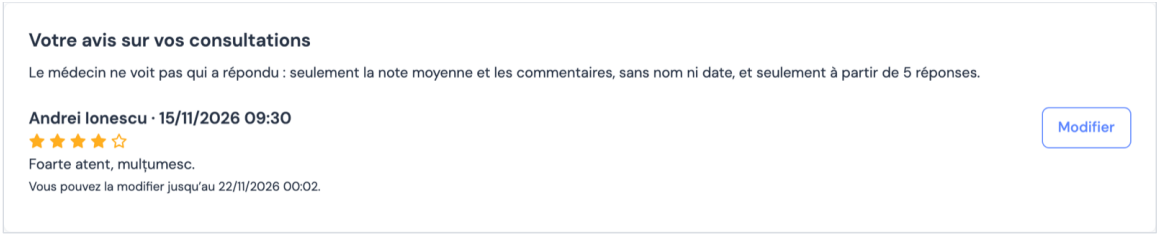
Vous pouvez voir vos rendez-vous dans Google Agenda, Outlook ou Apple Calendrier, grâce à un lien d'abonnement secret.

- Dans **Mon profil** (sur le téléphone, Profil), la carte **Synchronisation du calendrier** → **Créer le lien**, puis **Copier le lien** (ou **Ouvrir dans l'application de calendrier**) et suivez les étapes affichées pour votre application.
- Le lien n'est affiché qu'une fois : copiez-le à ce moment-là. Toute personne qui l'a voit vos rendez-vous ; ne le transmettez donc à personne. **Générer un autre lien** désactive l'ancien ; **Supprimer le lien** arrête la synchronisation.
- Le calendrier montre seulement l'heure, le lieu et le médecin (sans sa spécialité), ainsi que les rendez-vous des enfants de Ma famille — jamais de notes ni de données médicales. Google lit le lien toutes les quelques heures ; un changement peut donc apparaître avec du retard.

Votre avis après une consultation

Après une consultation terminée, vous recevez une notification vous invitant à noter le médecin.

- Sur **Rendez-vous**, la carte **Votre avis sur vos consultations** → **Noter** : de 1 à 5 étoiles et, si vous le souhaitez, un commentaire (1000 caractères au plus, sans données médicales ni noms).
- La note peut être modifiée pendant **7 jours** après la fin du rendez-vous, puis elle reste telle quelle.

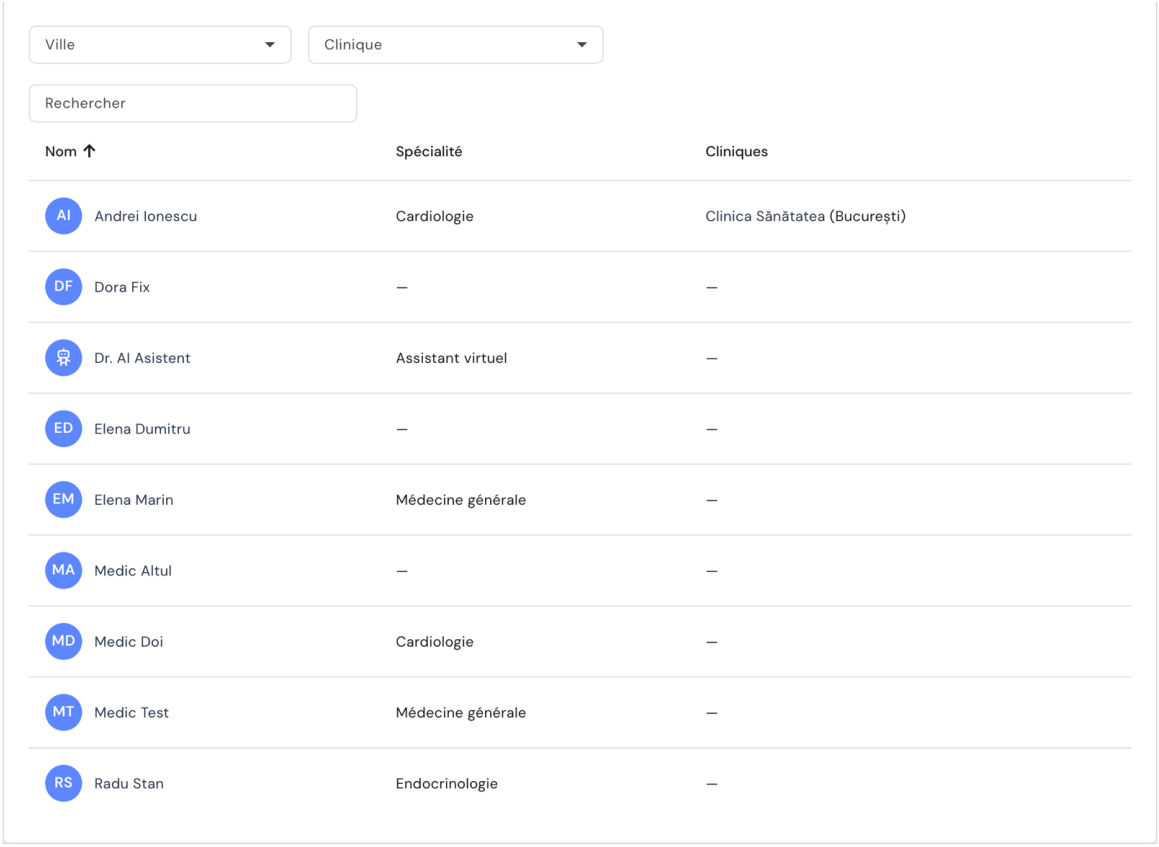


La carte d'avis sur les consultations, sur Rendez-vous.

- Le médecin ne voit pas qui a répondu : seulement la moyenne, la répartition et les commentaires, sans nom ni date, et seulement à partir de 5 réponses.

Médecins et cliniques partenaires

La page **Médecins** (sur le téléphone, la carte Médecins de l'Accueil) montre où et quand consulte chaque médecin, pour choisir la clinique la plus proche.



La page Médecins.

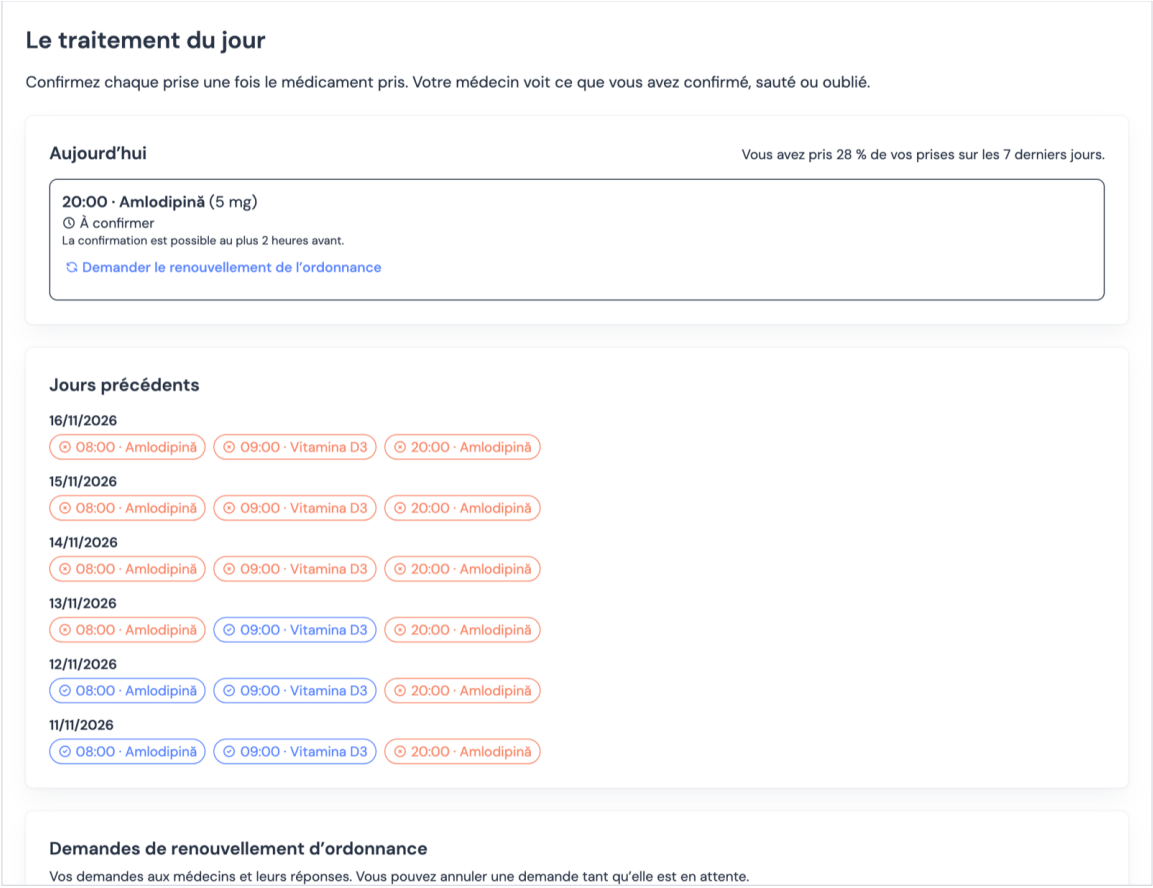
- **Les filtres Ville et Clinique** ne montrent que les médecins qui consultent dans la ville ou la clinique choisie ; la colonne **Cliniques** indique où travaille chacun.
- **La page du médecin** (appuyez sur son nom) : les spécialités, **Où il consulte** — chaque clinique avec l'adresse, le téléphone, l'adresse e-mail, le site web, les horaires d'ouverture et les informations d'accès (étage, entrée, parking) — et **Horaires des 2 prochaines semaines** (les jours avec des créneaux, chacun avec son lieu). **Demander un rendez-vous** ouvre le formulaire avec ce médecin déjà choisi.
- **La page de la clinique** (appuyez sur son nom) : **Adresse et contact**, horaires d'ouverture, informations d'accès et **Les médecins de la clinique**.
- **Les cartes : Ouvrir dans OpenStreetMap** et **Ouvrir dans Google Maps** sont de simples liens : aucune carte ne se charge dans la page et l'adresse ne part nulle part tant que vous n'appuyez pas.
- **Sans horaires publiés :** la page du médecin indique « Le médecin n'a pas publié d'horaires » ; vous demandez n'importe quelle heure et il la confirme. De même pour un médecin dont les seuls horaires sont dans une clinique archivée.
- **Sur le téléphone :** Médecins a les mêmes filtres ; un appui sur un médecin ouvre son écran (cliniques, horaires, **Demander un rendez-vous**, **Envoyer un message**), et la fiche de la clinique a

les boutons **Appeler**, **E-mail** et **Plan** (l'application de cartes du téléphone, ouverte seulement à l'appui). Pour prendre rendez-vous, vous choisissez le lieu, puis le jour et l'heure, comme sur le web.

Le traitement du jour

Quand votre médecin donne un programme à un médicament (les heures des prises), l'application vous rappelle chaque prise et montre à votre médecin si vous avez pris votre traitement. Les médicaments « Au besoin » ne sont pas suivis.

Où le trouver : sur le web, **Traitement** dans le menu (la page **Le traitement du jour**) ; sur le téléphone, la carte **Le traitement du jour** sur **Accueil** (affichée quand vous avez des prises ou un suivi à faire), l'entrée **Le traitement du jour** dans **Dossier**, ou la notification.



La page Le traitement du jour.

- À l'heure de la prise, vous recevez la notification **C'est l'heure de votre traitement** — sans le nom du médicament, pour qu'il ne s'affiche pas sur l'écran verrouillé.
- Une fois la dose prise, touchez **Je l'ai pris** ; si vous ne la prenez pas, **Je l'ai sauté** (vous pouvez écrire pourquoi — votre médecin voit le motif).
- Sans réponse, vous recevez un second rappel (par défaut après 30 minutes) ; après quelques heures (par défaut 3), la prise devient **Manquée**.

Les états : **À confirmer** (elle attend votre réponse), **Prise** (confirmée à temps), **Prise en retard** (confirmée après être devenue manquée, jusqu'à 24 heures après l'heure prévue), **Sautée**, **Manquée** (pas de réponse à temps). Une prise se confirme au plus tôt 2 heures avant et au plus tard 24 heures après son heure. La page montre aussi les **Jours précédents** et la part des prises effectuées sur les 7 derniers jours.

Suivi du traitement. De temps en temps (par défaut une fois par semaine), vous répondez à quelques questions : si vous avez oublié des prises et pourquoi, si vous avez eu des effets indésirables, comment vous vivez le traitement et une question pour votre médecin, puis **Envoyer**. Si vous cochez des effets indésirables, votre médecin est prévenu — mais si vous ne vous sentez pas bien maintenant, appelez le 112 ou votre médecin. Avec votre consentement pour l'IA (dans **Consentements**), un assistant IA rédige pour votre médecin un résumé des réponses, marqué « Généré par l'IA — non vérifié par un médecin » ; sans lui, votre médecin ne voit que les réponses.

Vos confirmations et vos réponses entrent dans votre dossier (et dans **Télécharger mes données**) ; les motifs et les réponses que vous écrivez sont chiffrés avec la clé de votre dossier.

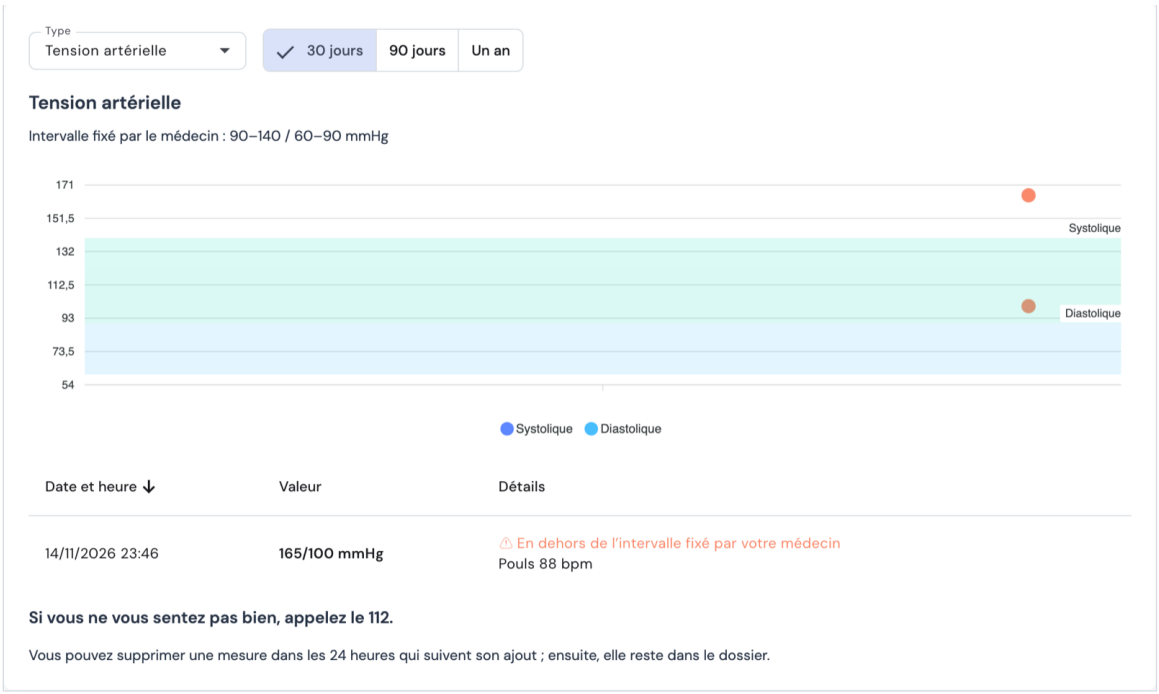
Demander le renouvellement d'une ordonnance

Quand un médicament touche à sa fin, vous pouvez demander au médecin de renouveler l'ordonnance. L'ordonnance elle-même est délivrée par le médecin en dehors de l'application.

- Sur le médicament (dans le dossier, section Traitements en cours, ou sur la page Traitement ; sur le téléphone, Dossier → Traitements en cours), appuyez sur **Demander le renouvellement de l'ordonnance**, écrivez si vous le souhaitez un message, puis **Envoyer la demande**.
- La demande va au médecin qui a prescrit le médicament ; s'il ne vous suit plus, vous choisissez l'un de vos médecins. Une seule demande en attente par médicament.
- La carte **Demandes de renouvellement d'ordonnance** de Traitement montre les demandes et les réponses (acceptée, éventuellement avec une nouvelle date de fin du traitement, ou refusée, avec le motif). Tant qu'elle attend, vous pouvez l'annuler.

Les mesures à domicile

Sur la page **Mesures** (menu du patient ; sur le téléphone, depuis Dossier), vous notez les valeurs mesurées à domicile ; vos médecins les voient dans votre dossier.

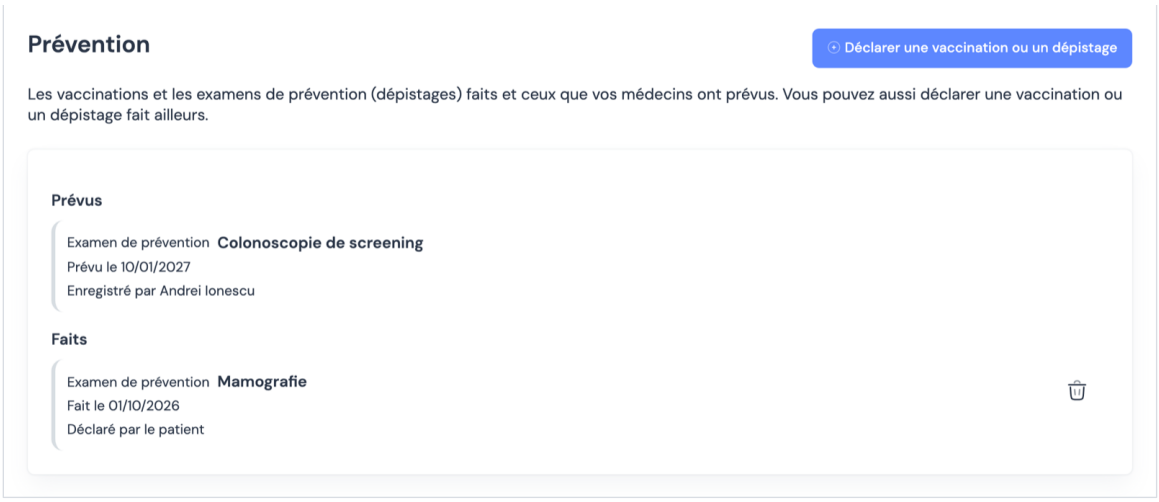


La page Mesures.

- **Ajouter une mesure** : tension artérielle (avec pouls facultatif), pouls, glycémie (à jeun, après le repas ou à un autre moment), poids, température ou saturation en oxygène, avec la date, l'heure et une note facultative. Les valeurs sont saisies à la main.
- Le graphique montre le type choisi sur 30 jours, 90 jours ou un an, avec l'intervalle fixé par le médecin sous forme de bande ; le tableau des valeurs se trouve en dessous.
- Une valeur hors de l'intervalle s'affiche « En dehors de l'intervalle fixé par votre médecin », et le médecin qui a fixé l'intervalle est prévenu (sans la valeur). Si vous ne vous sentez pas bien, appelez le 112.
- Une mesure ne peut être supprimée que dans les 24 premières heures ; ensuite, elle reste dans le dossier.

Prévention : vaccinations et dépistages

La page **Prévention** (menu du patient ; sur le téléphone, depuis Dossier) montre les vaccinations et les examens préventifs (dépistages) planifiés par les médecins, puis ceux effectués.

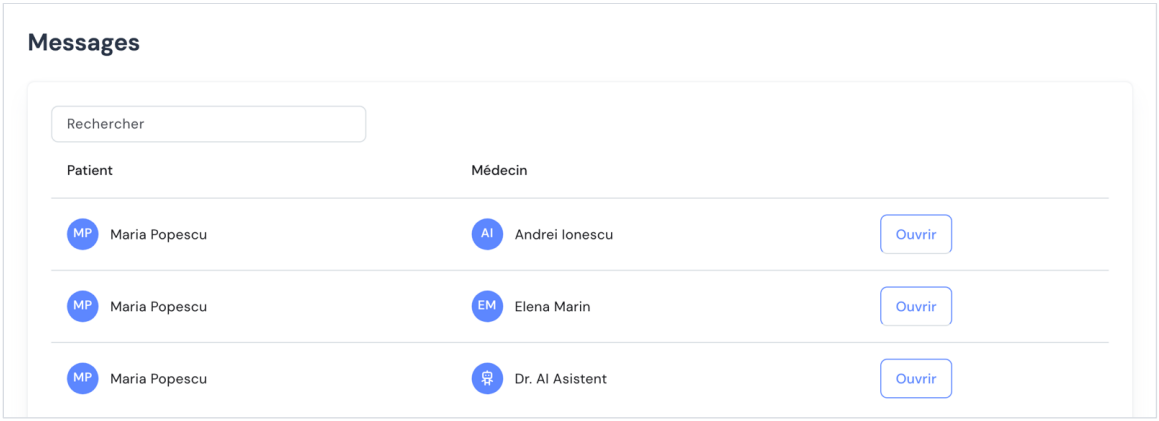


La page Prévention.

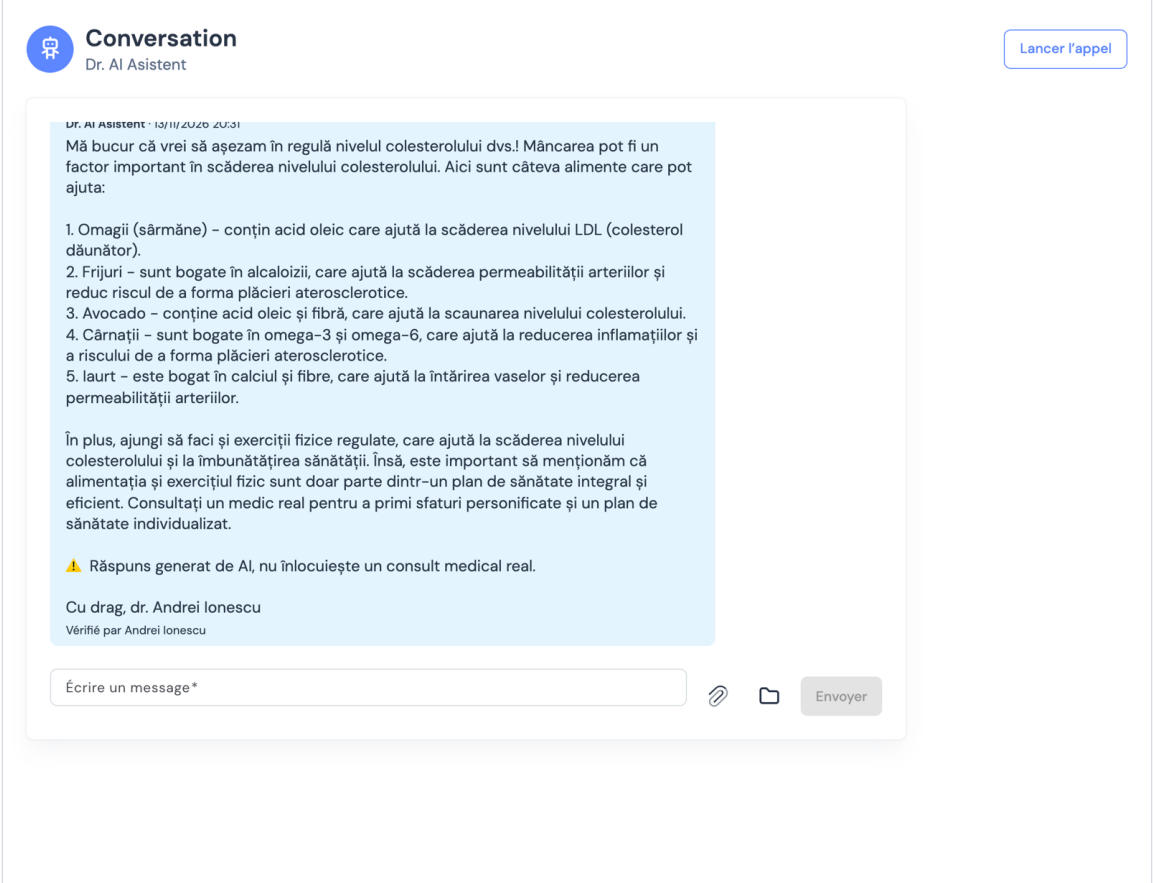
- Un élément planifié dont la date est passée s'affiche « Échéance dépassée ». 14 jours et un jour avant la date prévue, vous recevez un rappel (seulement la date, jamais le nom du vaccin ou de l'examen).
- **Déclarer une vaccination ou un dépistage** fait ailleurs : le type, le nom, la date et, si vous le souhaitez, la dose et des observations. Les médecins le voient comme « Déclaré par le patient » ; vous ne pouvez supprimer que vos propres déclarations.
- Un médecin peut corriger votre déclaration ; elle devient alors son enregistrement.

Messages, l'assistant virtuel et les appels vidéo

Vous écrivez à vos médecins et à l'assistant virtuel sur la page Messages ; les réponses de l'assistant ne vous parviennent qu'après avoir été vérifiées par un médecin (tant que la validation est activée — voir ci-dessous).



Messages : vos conversations avec les médecins et avec l'assistant virtuel.



Une conversation avec l'assistant virtuel (Dr. AI Asistent).

- **Une nouvelle conversation** commence depuis Rendez-vous → **Envoyer un message**, à côté du rendez-vous avec ce médecin. Les conversations existantes se trouvent dans **Messages**.
- **L'assistant virtuel** apparaît dans la liste des médecins sous le nom « Assistant virtuel ». Vous pouvez l'interroger sur des symptômes ou sur vos documents. Votre message s'affiche immédiatement, et la réponse est indiquée « en cours de vérification » jusqu'à ce qu'un médecin l'approuve ; vous voyez alors la réponse, avec le nom du médecin qui l'a vérifiée. Si l'administrateur a désactivé la validation, la réponse s'affiche immédiatement, avec la mention « Non vérifié par un médecin ».
- **Fichiers dans la messagerie :** le trombone à côté de la zone de message envoie un PDF, un document Word (.docx, .doc) ou une image (JPEG, PNG), jusqu'à 10 Mo, avec le texte que vous avez saisi. Le fichier est aussi ajouté à votre dossier, et l'assistant virtuel l'analyse et explique son contenu. En l'envoyant, vous acceptez que l'IA lise ce fichier ; cette lecture figure dans le journal des accès.
- **Joindre depuis le dossier :** le bouton à côté du trombone envoie un document déjà présent dans votre dossier (choisissez le classeur, puis le document) — le même document, sans copie. Un document envoyé dans une conversation ne peut plus être supprimé.
- **« … écrit… » :** pendant que le médecin ou l'assistant virtuel rédige, trois points animés avec son nom apparaissent sous les messages — un message arrive.
- **La réponse de l'IA n'est pas un diagnostic.** Chaque réponse comporte un avertissement et vous oriente vers une consultation.

- **Appel vidéo ou audio :** dans la conversation, appuyez sur **Lancer l'appel**, puis sur **Rejoindre l'appel**. Avant Rejoindre l'appel, vous pouvez cocher « J'accepte que cet appel soit enregistré ». L'appel n'est enregistré que si vous et le médecin avez tous deux accepté : c'est l'application du médecin qui enregistre, une seule vidéo avec vous deux côte à côte, chacun avec son rôle et son nom, ainsi que la date et l'heure de l'appel ; sans votre consentement, l'appel n'est pas enregistré. Les enregistrements sont supprimés automatiquement au bout de 90 jours. Lorsque le médecin vous appelle, « … vous appelle » s'affiche en haut de n'importe quelle page de l'application, avec une courte sonnerie : **Répondre** ouvre l'appel, **Refuser** ferme seulement l'avis ; l'appel reste aussi dans la cloche des notifications. Tant que votre interlocuteur ne vous a pas rejoint, vous voyez « En attente de votre interlocuteur… » ; s'il quitte l'appel, il peut le rejoindre de nouveau depuis la conversation. L'appel passe par notre propre serveur ; il fonctionne donc aussi depuis des réseaux restrictifs (au travail, en données mobiles).
- L'assistant répond dans la langue que vous avez choisie avec le sélecteur RO | EN | FR ; **Écouter** et le microphone utilisent la même langue.

Parler à l'assistant virtuel. Dans la conversation avec l'assistant virtuel, vous pouvez parler au lieu d'écrire. Les boutons n'apparaissent que si le serveur a la voix configurée et que votre navigateur peut enregistrer ; la première fois, votre navigateur vous demande l'accès au microphone.

- **Le microphone**, à côté du champ de message : maintenez-le pendant que vous parlez, ou appuyez une fois pour commencer et une autre fois pour arrêter (29 secondes au plus). Le texte compris s'affiche dans le champ de message, où vous pouvez le corriger avant de l'envoyer ; le message porte ensuite la mention « dicté ».
- **Écouter**, sous chaque réponse de l'assistant, la lit à voix haute ; **Arrêter la lecture** l'interrompt.
- **Conversation vocale** lance un dialogue mains libres : elle vous écoute, comprend à votre pause que vous avez fini votre phrase, l'envoie toute seule, attend la réponse et vous la lit, puis vous écoute de nouveau. Ce qui a été envoyé s'affiche sous la forme « Envoyé : … ».
    - Pendant qu'un médecin vérifie la réponse, vous voyez « La réponse est en cours de vérification par un médecin » et entendez un court signal sonore ; elle vous est lue dès qu'elle arrive.
    - Elle se met en pause en cas d'erreur, après 3 tours sans rien entendre, lorsque la réponse tarde plus de 2 minutes ou lorsque vous passez à un autre onglet. **Reprendre la conversation vocale** la relance.
    - Le grand bouton **Arrêter la conversation vocale** l'arrête à tout moment.
- Votre voix n'est transcrite en texte que sur le serveur de l'application, sans service extérieur, et elle n'est pas conservée : seul le texte reste, comme message de la conversation.

Si vous êtes sourd : communication et langue des signes

Dans **Mon profil → Communication**, cochez comment vous communiquez, puis appuyez sur **Enregistrer les préférences**. Les médecins qui voient votre dossier et le médecin IA en tiennent compte.

Je suis sourd / je ne parle pas — les boutons vocaux disparaissent et le médecin voit qu'il doit vous écrire.

Je communique en langue des signes (LSR) — des pictogrammes et, s'il y en a, des vidéos des signes LSR apparaissent sous les réponses (le bouton **Signe**).

Je veux des textes simples — le médecin IA écrit brièvement, une question à la fois ; sous une question apparaissent des **réponses rapides** : Oui, Non, Je ne sais pas et les nombres de 1 à 10.

Je veux écrire en signes — le bouton **Signes** apparaît dans la conversation.

Pas d'appels vocaux — le médecin voit que vous souhaitez uniquement du texte ou de la vidéo.

Symptômes. Le bouton **Symptômes** de la conversation ouvre « Dites ce que vous ressentez » : vous choisissez l'endroit sur le corps (de face ou de dos), ce que vous ressentez, l'intensité (0 à 10) et depuis quand. La phrase apparaît en bas ; **Mettre dans le message** l'ajoute à votre message.

Écrire en signes. Le bouton **Signes** allume la caméra. L'image ne quitte pas votre téléphone ou votre ordinateur : seuls les signes reconnus sont envoyés.

1. Faites un signe devant la caméra. Après une courte pause, il apparaît sous **Signes reconnus**, avec son pictogramme. Un signe marqué **incertain** peut être remplacé par un autre choix ou supprimé ; **Signe suivant** termine le signe en cours.
2. **Composer la phrase** — l'application fait des signes une phrase, que vous pouvez corriger.
3. **Mettre dans le message** et envoyez. Le message est marqué **en signes**, et le médecin sait qu'il peut être imprécis.

Si vous voyez « La reconnaissance des signes n'est pas encore disponible », le modèle de reconnaissance n'a pas encore été entraîné ; en attendant, utilisez le sélecteur de symptômes.

Conversation en signes. Le bouton **Conversation en signes** (à côté de **Signes**) vous permet de parler avec le médecin sans toucher l'écran entre les signes. L'image ne quitte pas le téléphone ou l'ordinateur.

1. Signez devant la caméra. Les signes reconnus s'affichent au fur et à mesure ; vous pouvez changer ou supprimer chacun d'eux.
2. Faites une pause de quelques secondes (ou appuyez sur **Phrase terminée**) : l'application compose la phrase et l'affiche en grand.
3. La phrase part seule après un compte à rebours de 4 secondes, ou tout de suite avec **Envoyer**. Si un signe est **incertain**, elle ne part pas seule : choisissez la bonne variante ou appuyez sur **Envoyer**. **Corriger** la met dans le champ du message, **Abandonner** la supprime.
4. La réponse s'affiche à l'écran, avec pictogrammes et clips LSR, puis vous pouvez signer de nouveau.

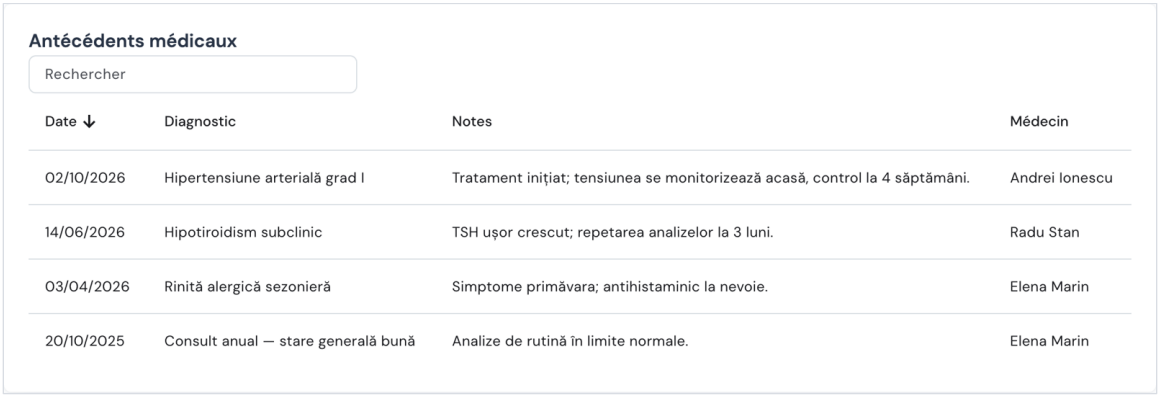
La conversation se met en pause si vous quittez la page ou si l'application passe en arrière-plan, après 3 minutes sans aucun signe ou en cas d'erreur ; appuyez sur **Reprendre** ou **Arrêter**.

Interprète en LSR dans l'appel vidéo. Dans un appel vidéo avec votre médecin, appuyez sur **Demander un interprète en LSR** : un interprète de la clinique rejoint l'appel, traduit au médecin ce que vous signez, et à vous ce que dit le médecin. L'interprète voit et entend uniquement l'appel, jamais votre dossier ni la messagerie écrite. Si c'est le médecin qui demande l'interprète, on vous demande votre accord (**Oui** / **Non**) ; sans votre accord, personne ne vient. Vous pouvez **annuler** la demande ou **retirer** l'interprète à tout moment. Vous pouvez aussi demander un interprète à l'avance, sur un rendez-vous (**Demander un interprète pour ce rendez-vous** sur la page des rendez-vous) ; l'interprète qui le prend est appelé au

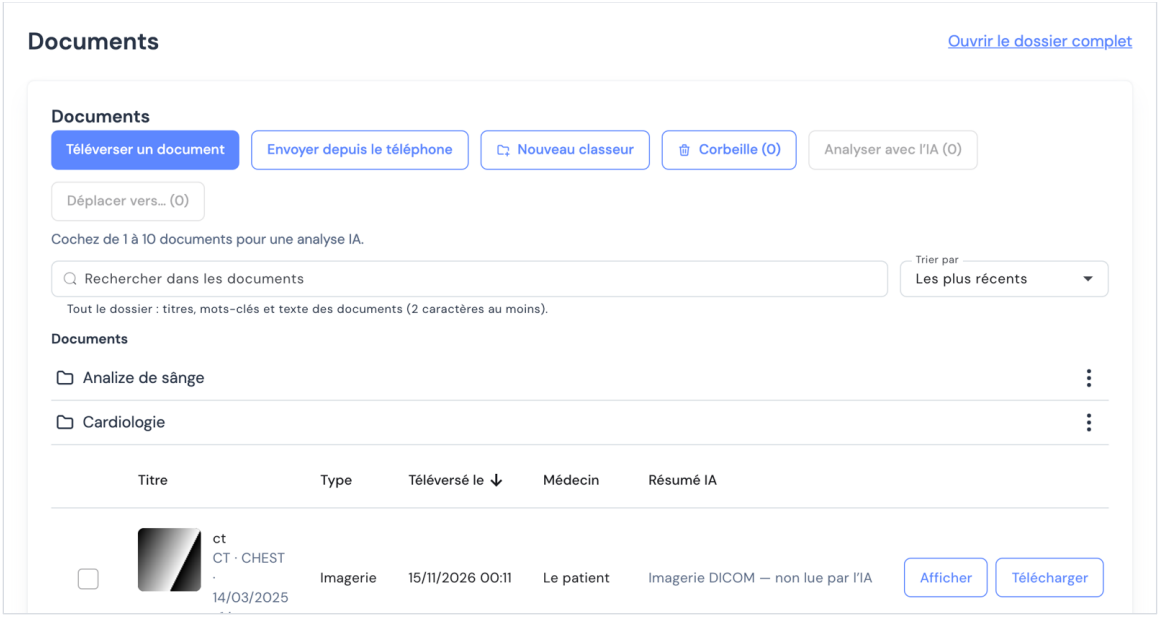
début de l'appel. Vous recevez une notification à chaque arrivée d'un interprète, et elle apparaît dans le **Journal d'accès**.

Le dossier médical

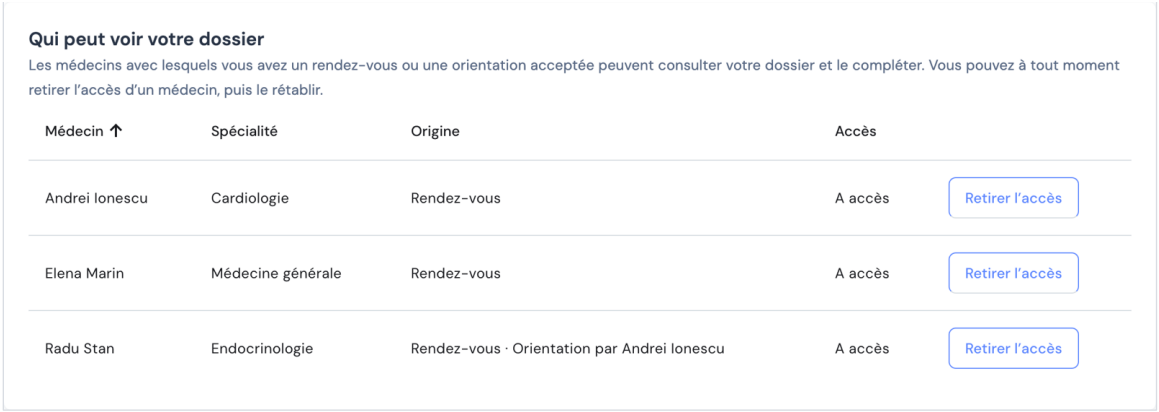
Le dossier vous appartient : vous le consultez à tout moment, vous décidez quels médecins y ont accès, et vous voyez chaque accès.



Le dossier médical : les antécédents médicaux.



La page Documents : envoi, dossiers, recherche, analyse IA.

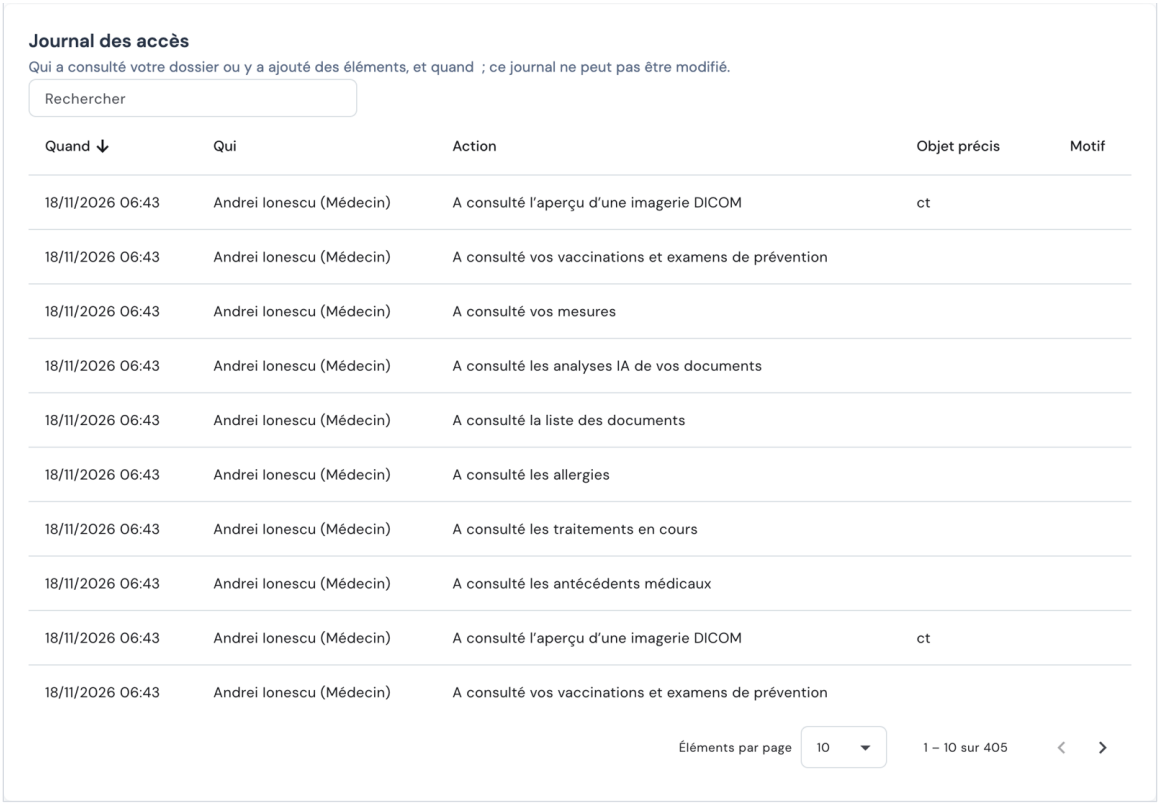


Qui peut voir votre dossier

Les médecins avec lesquels vous avez un rendez-vous ou une orientation acceptée peuvent consulter votre dossier et le compléter. Vous pouvez à tout moment retirer l'accès d'un médecin, puis le rétablir.

Médecin ↑	Spécialité	Origine	Accès	
Andrei Ionescu	Cardiologie	Rendez-vous	A accès	Retirer l'accès
Elena Marin	Médecine générale	Rendez-vous	A accès	Retirer l'accès
Radu Stan	Endocrinologie	Rendez-vous · Orientation par Andrei Ionescu	A accès	Retirer l'accès

Qui peut voir votre dossier : Retirer l'accès ou Rétablir l'accès.



Journal des accès

Qui a consulté votre dossier ou y a ajouté des éléments, et quand ; ce journal ne peut pas être modifié.

Rechercher

Quand ↓	Qui	Action	Objet précis	Motif
18/11/2026 06:43	Andrei Ionescu (Médecin)	A consulté l'aperçu d'une imagerie DICOM	ct	
18/11/2026 06:43	Andrei Ionescu (Médecin)	A consulté vos vaccinations et examens de prévention		
18/11/2026 06:43	Andrei Ionescu (Médecin)	A consulté vos mesures		
18/11/2026 06:43	Andrei Ionescu (Médecin)	A consulté les analyses IA de vos documents		
18/11/2026 06:43	Andrei Ionescu (Médecin)	A consulté la liste des documents		
18/11/2026 06:43	Andrei Ionescu (Médecin)	A consulté les allergies		
18/11/2026 06:43	Andrei Ionescu (Médecin)	A consulté les traitements en cours		
18/11/2026 06:43	Andrei Ionescu (Médecin)	A consulté les antécédents médicaux		
18/11/2026 06:43	Andrei Ionescu (Médecin)	A consulté l'aperçu d'une imagerie DICOM	ct	
18/11/2026 06:43	Andrei Ionescu (Médecin)	A consulté vos vaccinations et examens de prévention		

Éléments par page 10 1 – 10 sur 405

Le journal des accès : qui a ouvert votre dossier et ce qu'il a fait.

Ouvrez-le depuis **Mon profil → Voir mon dossier médical**. La page comporte les sections suivantes :

Section	Ce qu'elle contient	Ce que vous pouvez faire
Antécédents médicaux	Les diagnostics et notes des médecins, avec la date et l'auteur	Rechercher, trier, lire
Allergies	Substance, réaction, gravité	Rechercher, lire
Traitements en cours	Médicament, dose, fréquence, période	Rechercher, lire

Section	Ce qu'elle contient	Ce que vous pouvez faire
Documents	PDF, Word et images (analyses, imagerie) téléversés par les médecins ou par vous, chacun avec son résumé IA	Téléverser, télécharger, supprimer ce que vous avez téléversé, demander le résumé IA, choisir des documents pour une analyse IA
Analyses IA	Les analyses IA d'un ou de plusieurs documents, demandées par vous ou par un médecin	Lire, supprimer celles que vous avez demandées
Questionnaires	Vos réponses envoyées aux questionnaires, avec la date et l'auteur	Rechercher, ouvrir en lecture seule
Orientations	Les orientations de vos médecins vers d'autres médecins	Accepter ou refuser, voir le résultat
Qui peut voir votre dossier	Les médecins ayant accès et l'origine de cet accès (rendez-vous ou orientation)	Retirer ou rétablir l'accès
Journal des accès	Qui a ouvert votre dossier, quand et ce qu'il a fait	Lire

Vos documents et l'assistant IA. Dans la section Documents (et dans l'application mobile, Dossier → Documents) :

- **Téléverser un document :** le titre, le type et le fichier (PDF, Word, JPEG, PNG, jusqu'à 10 Mo ; sur un téléphone, depuis l'appareil photo, la galerie ou les fichiers), jusqu'à 20 par heure. Supprimer place n'importe quel document dans la Corbeille (n), à côté des classeurs — y compris ceux des médecins (le médecin en est informé), mais pas les fichiers envoyés dans la messagerie ; depuis la corbeille, vous le restaurez (Restaurer) pendant 30 jours, puis il est supprimé définitivement. Tant qu'il est dans la corbeille, il n'apparaît ni dans le dossier, ni dans la recherche, ni pour l'IA, ni dans la messagerie.
- **Envoyer depuis le téléphone :** un code QR s'affiche sur l'ordinateur (ou vous envoyez le lien par e-mail ou par SMS), valable 30 minutes. Sur le téléphone, vous vous connectez avec votre propre compte, appuyez sur « Prendre une photo » ou « Choisir des fichiers », puis sur « Terminé » ; les fichiers (30 au maximum) arrivent directement dans le dossier et s'affichent aussitôt sur l'ordinateur. Le lien ne fonctionne plus après « Terminé », « Fermer la session » ou son expiration.
- **Classeurs, mots-clés et recherche :** « Nouveau classeur » crée un classeur ou un sous-classeur (200 au plus, sur 5 niveaux) ; depuis son menu : « Renommer », « Déplacer vers… », « Supprimer le classeur » (ses documents et sous-classeurs remontent d'un niveau, aucun document n'est supprimé). Cochez un ou plusieurs documents et « Déplacer vers… » les déplace. Au téléversement (aussi depuis le téléphone), vous pouvez ajouter des « Mots-clés » (facultatif, 10 au plus), puis les changer avec « Modifier les mots-clés ». « Rechercher dans les documents » cherche dans tout le dossier, par titre, mots-clés et texte du document, même sans accents ; chaque résultat indique son classeur. Les classeurs sont communs avec les médecins qui ont accès au dossier.
- **Trier par :** à côté de la recherche, vous choisissez Les plus récents, Les plus anciens, Titre (A–Z), Titre (Z–A), Type ou Ajouté par (pendant une recherche, aussi Pertinence : les meilleurs résultats d'abord) ; un clic sur l'en-tête d'une colonne trie aussi le tableau. Sous le tableau, vous

choisissez combien de documents afficher par page (10, 25 ou 50) ; ouvrir un autre classeur ou lancer une nouvelle recherche ramène à la première page. Dans l'application mobile (Dossier → Documents), Trier par se trouve sous le champ de recherche, avec les mêmes choix, pour le classeur ouvert et les résultats de recherche (Pertinence par défaut pendant une recherche) ; la liste défile, sans pages.

- **La page Documents :** depuis le menu de gauche (Cabinet → Documents, sous Messages), vous accédez directement à vos documents, avec tout ce qu'offre la section Documents du dossier : classeurs, recherche, ajout.
- **Résumé IA :** cochez « Autoriser l'assistant IA à résumer ce fichier » lors du téléversement, ou appuyez plus tard sur « Résumer » ; avec le consentement de Mon profil, il est fait de toute façon. D'abord « En cours… », puis « Voir le résumé » (ou « Aucun texte lisible »).
- **Imagerie DICOM** : au téléversement, vous pouvez choisir un fichier .dcm ou une archive .zip d'un seul examen, jusqu'à 200 Mo. L'examen est enregistré comme « Imagerie », avec une image d'aperçu, sans résumé IA et jamais lu par l'IA. Sur le web, **Afficher** l'ouvre dans la visionneuse ; sur le téléphone, vous voyez l'aperçu et le téléchargez.
- **Analyse IA :** cochez de 1 à 10 documents, « Analyser avec l'IA » et, si vous le souhaitez, une question. L'analyse apparaît dans la section Analyses IA (sur un téléphone, Dossier → Analyses IA), avec sa place dans la file tant qu'elle attend ; une fois prête, vous recevez « Analyse IA prête ». Votre demande vaut accord pour que l'IA lise ces documents.
- **Générés par l'IA, non vérifiés par un médecin :** les résumés et les analyses sont signalés comme tels et ne remplacent pas l'interprétation d'un médecin ; chaque lecture par l'IA figure dans le journal des accès. Les traitements IA s'exécutent à tour de rôle, dans une file, une réponse peut donc prendre un peu plus de temps.

Orientations. Lorsqu'un médecin vous oriente vers un spécialiste, vous recevez une notification, et l'orientation apparaît dans la section Orientations, en attente. Le médecin vers lequel vous êtes orienté ne voit rien tant que vous n'avez pas accepté.

1. **Accepter :** vous confirmez que ce médecin peut consulter et compléter votre dossier. Pour une orientation vers une spécialité, vous choisissez le médecin parmi ceux qui ont cette spécialité (principale ou une autre).
2. **Refuser :** le médecin qui vous a orienté en est informé ; vous pouvez laisser une note.
3. Lorsque le spécialiste finalise l'orientation, **Voir le résultat** affiche le diagnostic et la conclusion, qui sont aussi ajoutés à vos antécédents médicaux.

Mes épisodes de soins. Un médecin peut prendre en charge votre épisode de soins et devenir votre médecin référent : il vous oriente vers d'autres médecins, et vous pouvez revenir chez lui ou chez n'importe quel médecin du parcours. Vous consentez une seule fois, pour tout l'épisode.

1. Dans la section **Mes épisodes de soins** du dossier, pour un épisode en attente, appuyez sur **Je consens** ou **Refuser**.
2. Chaque fois qu'un nouveau médecin rejoint l'épisode, vous recevez une notification. Vous pouvez lui retirer l'accès à tout moment depuis **Qui a accès**.
3. **Voir le parcours** montre par quels médecins vous êtes passé et ce qu'ils ont conclu. **Retirer mon consentement** arrête l'épisode, et les médecins qui voyaient votre dossier uniquement par lui ne le voient plus.

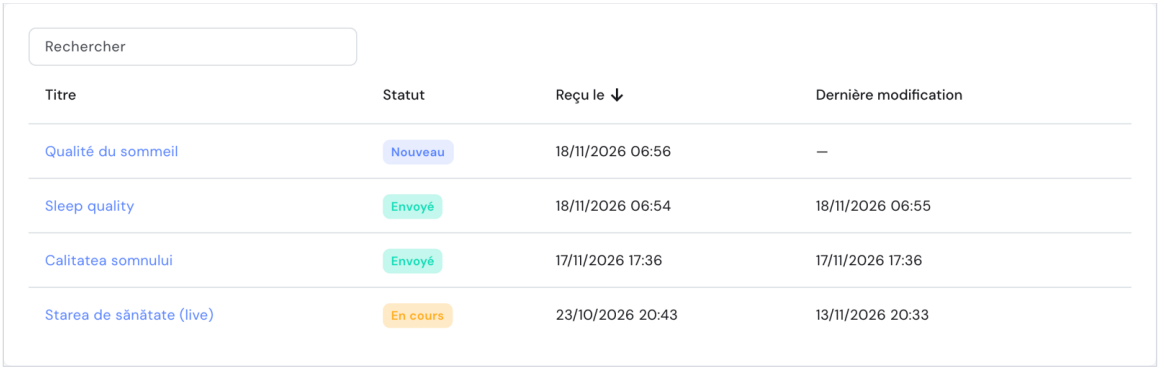
Qui peut voir votre dossier. Un médecin a accès s'il a avec vous un rendez-vous non annulé, ou une orientation que vous avez acceptée. **Retirer l'accès** le supprime immédiatement, quelle qu'en soit l'origine ; **Rétablir l'accès** le rend. L'assistant virtuel ne figure pas ici : son accès à vos documents et à vos réponses aux questionnaires dépend du consentement donné dans Mon profil.

Journal des accès. Chaque consultation, téléchargement ou ajout fait par un médecin et chaque utilisation de vos documents et de vos réponses aux questionnaires par l'assistant IA y est enregistré et ne peut pas être supprimé — tout comme chaque visionnage d'un enregistrement d'appel par un superviseur ou un administrateur et chaque consultation de l'historique des modifications de vos données par un administrateur. Y figurent aussi « A organisé les documents (classeurs, déplacements, mots-clés) » et « A envoyé un document du dossier dans une conversation », lorsqu'un médecin le fait.

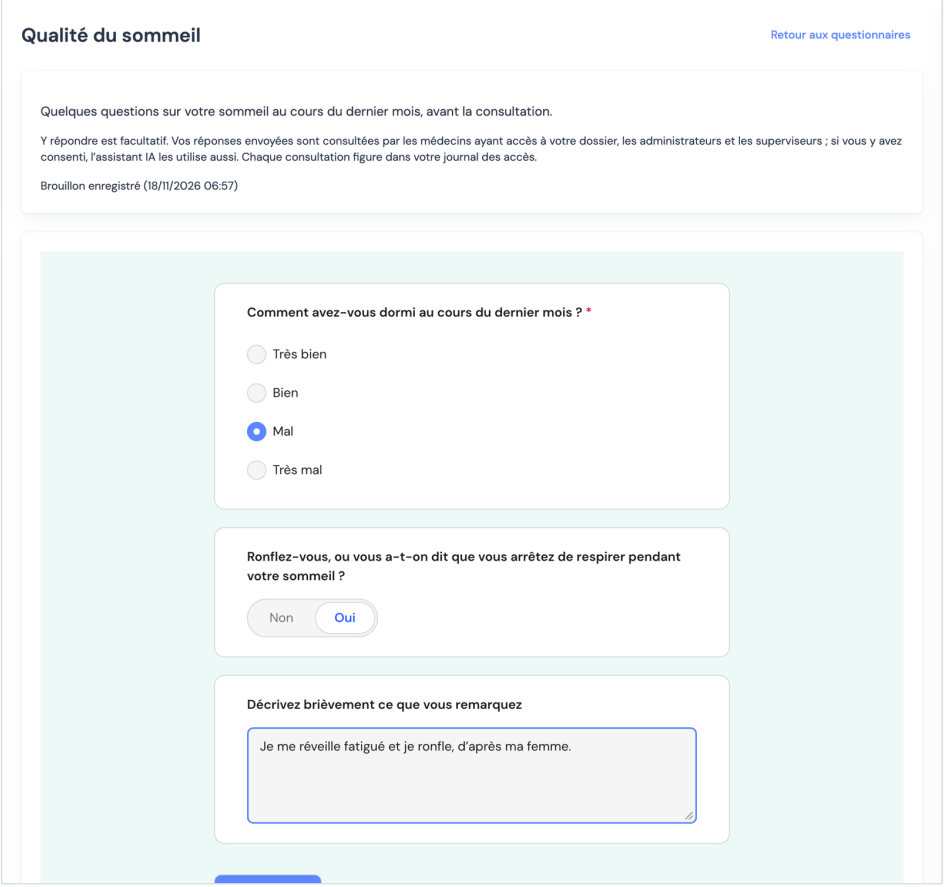
Accès d'urgence. Un administrateur ou un superviseur ne voit votre dossier qu'en l'ouvrant avec un accès d'urgence : il indique un motif, dispose de 30 minutes, en lecture seule, et ne peut rien ajouter ni modifier. Chaque fois, vous recevez une notification dans l'application et par e-mail — « Votre dossier a été consulté par un administrateur, au moyen d'un accès d'urgence. Les détails (qui et pourquoi) figurent dans le journal des accès. » (ou « … par un superviseur … »). Elle vous mène directement au Journal des accès, où la ligne « A ouvert le dossier avec un accès d'urgence » porte le motif dans la colonne **Motif**, et les lignes suivantes montrent ce qui a été consulté (par exemple « A consulté le journal des accès », « A consulté vos orientations », « A affiché votre CNP »). Les médecins ne voient pas votre Journal des accès.

Questionnaires

Vos médecins, les administrateurs ou les superviseurs peuvent vous envoyer des questionnaires ; y répondre est facultatif, et vous envoyez vos réponses une seule fois.



Les questionnaires reçus, chacun avec son statut.



Remplir un questionnaire ; ce que vous écrivez est enregistré comme brouillon.

1. Un nouveau questionnaire arrive sous forme de notification dans la cloche et par e-mail (« Nouveau questionnaire »). Ouvrez-le depuis la notification ou depuis **Questionnaires** dans le menu ; la liste indique le statut de chacun : Nouveau, En cours, Envoyé ou Clôturé.
2. Répondez aux questions. Ce que vous remplissez est enregistré automatiquement comme brouillon (« Brouillon enregistré … ») : vous pouvez fermer la page et revenir à tout moment à un questionnaire commencé. Les questions s'affichent dans la langue de l'interface si l'auteur les a traduites ; sinon en roumain (en français, un texte non traduit s'affiche en anglais, à défaut en roumain).
3. À la fin, appuyez sur **Terminer** et confirmez avec **Envoyer**. Une fois envoyées, vos réponses ne peuvent plus être modifiées ; le questionnaire reste consultable, avec la date d'envoi.

- **Qui voit vos réponses :** la note en haut du questionnaire vous l'indique — les médecins ayant accès à votre dossier (par un rendez-vous ou une orientation acceptée ; si vous leur retirez l'accès, ils ne les voient plus), les administrateurs et les superviseurs. Avec votre consentement « L'assistant IA peut lire mes documents et mes réponses aux questionnaires », l'assistant IA les utilise aussi. Votre brouillon n'est visible que par vous. Vos réponses envoyées figurent aussi dans votre Dossier médical, section Questionnaires (**Ouvrir** les affiche en lecture seule).
- **Télécharger vos réponses :** une fois les réponses envoyées, sur la page du questionnaire (à côté de « Vous avez envoyé vos réponses… ») ou dans la fenêtre de votre Dossier médical, section Questionnaires, appuyez sur **Télécharger** et choisissez **PDF** ou **Excel**. Le fichier est dans la langue de l'interface et contient vos réponses sous une forme lisible (les choix par leur texte, les

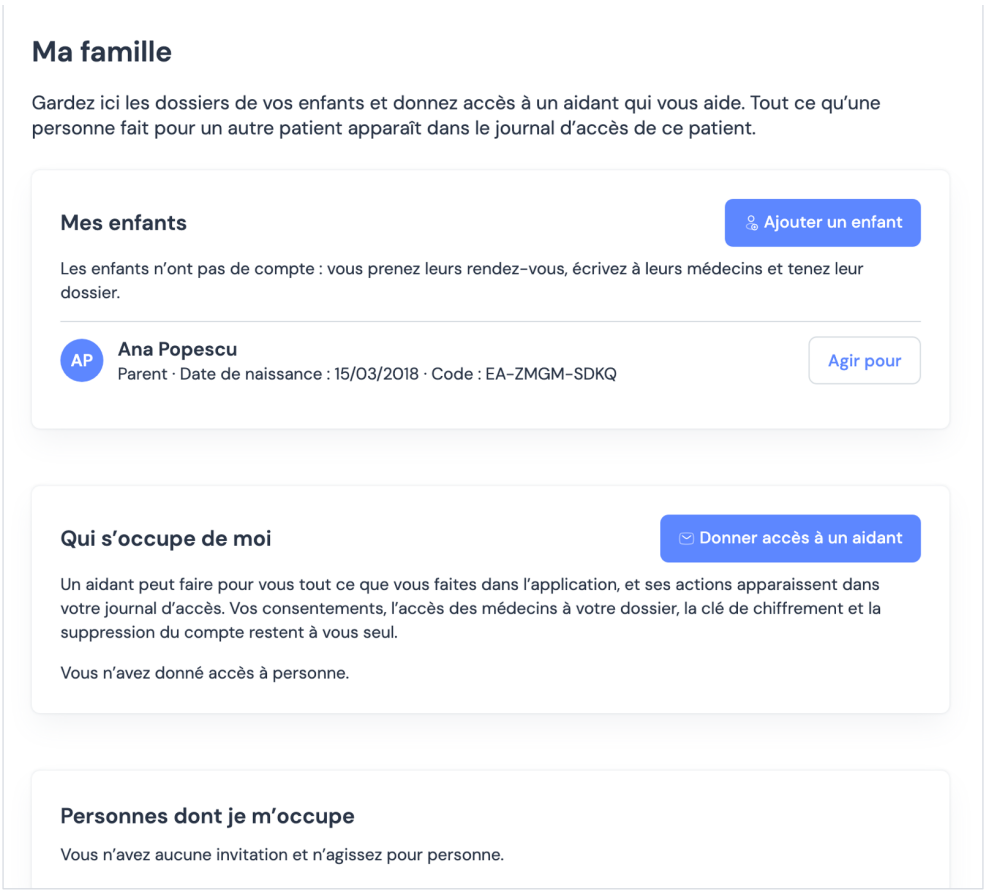
tableaux, les entrées des groupes répétables), sans les scores qui vous sont masqués ; les questions sans réponse n'y figurent pas. Vos propres téléchargements n'apparaissent pas dans le Journal des accès.

- **Journal des accès :** chaque consultation de vos réponses (par un médecin, un administrateur ou un superviseur), chaque utilisation par l'assistant IA et chaque synthèse qui les inclut figure dans le Journal des accès de votre dossier (« A consulté votre réponse à un questionnaire ») ; chaque fichier téléchargé par le personnel (PDF, Excel ou CSV) figure comme « A téléchargé votre réponse à un questionnaire », avec le format après le titre, par exemple « (PDF) ».
- Certains questionnaires calculent un score à partir de vos réponses (par exemple un total de points), enregistré avec elles ; vous ne le voyez en répondant que si l'auteur l'a choisi. Un questionnaire clôturé n'accepte plus de réponses ; ce que vous avez envoyé est conservé.
- Vos réponses (et vos brouillons) figurent dans le fichier obtenu avec **Télécharger mes données** et sont supprimées avec votre compte.

Ma famille : enfants et aidants

Dans **Ma famille** (menu du patient ; sur le téléphone, depuis Profil), vous tenez les dossiers de vos enfants et donnez accès à un aidant qui vous aide.

- **Ajouter un enfant** : prénom, nom, date de naissance (moins de 18 ans), CNP facultatif et lien (Parent ou Tuteur légal). L'enfant n'a pas de compte propre : vous prenez ses rendez-vous, écrivez à ses médecins et tenez son dossier. L'ajout vaut déclaration que vous êtes son parent ou son tuteur.

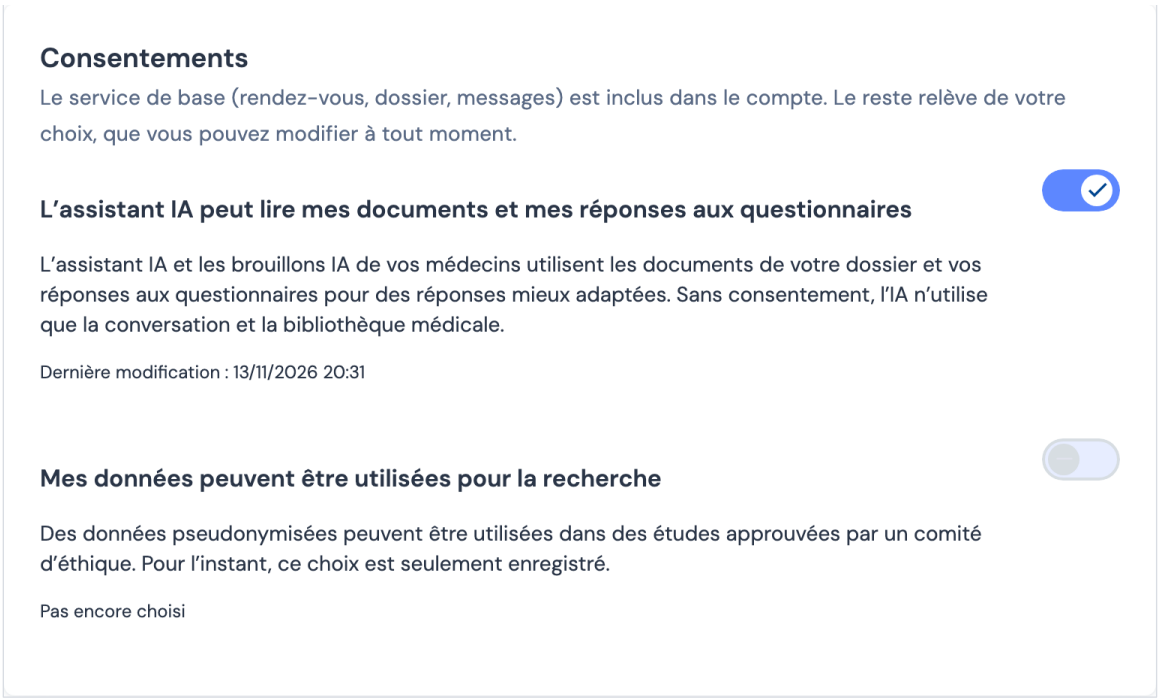


La page Ma famille.

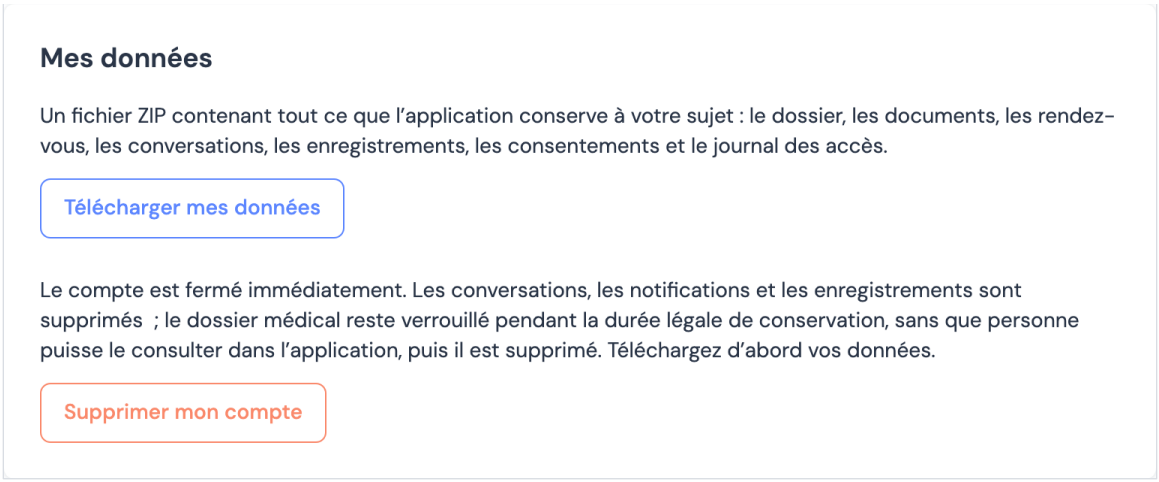
- **Donner accès à un aidant** : son code patient (EA-XXXX-XXXX, dans son Mon profil) et l'e-mail de son profil. L'aidant a besoin de son propre compte de patient et accepte ou refuse l'invitation dans Ma famille. **Révoquer l'accès** (ou **Retirer l'invitation**) y met fin à tout moment ; l'aidant peut aussi renoncer.
- **Vous agissez pour** : dans la barre du haut (sur le téléphone, sur l'Accueil et dans Profil), vous choisissez pour qui vous travaillez — vous-même, vos enfants ou les patients qui vous ont donné accès. Un bandeau indique « Vous agissez pour … », avec **Revenir à mon compte**.
- Un représentant peut faire tout ce que fait le patient (rendez-vous, messages, dossier, mesures, anamnèse…), et chaque action et chaque lecture figure dans le **Journal des accès** du patient, à son nom. Les notifications du patient parviennent aussi aux représentants.
- Un aidant **ne peut pas** modifier les consentements, l'accès des médecins au dossier ou la clé de chiffrement, ni télécharger les données ou supprimer le compte. Pour un enfant, c'est le parent qui en décide.

Mon profil : consentements, export, suppression

Dans Mon profil, vous mettez à jour vos coordonnées, choisissez à quoi servent vos données, et pouvez télécharger vos données ou supprimer votre compte.



Les consentements : vous les activez ou désactivez à tout moment.



Mes données : télécharger vos données et supprimer le compte.

- **Photo de profil : Ajouter une photo** (sur le téléphone, aussi avec l'appareil photo), puis cadrez-la dans le cercle : faites-la glisser (ou déplacez-la avec les flèches), agrandissez-la, faites-la pivoter et réglez si besoin sa luminosité, son contraste et l'intensité des couleurs ; **Enregistrer la photo**. Les données cachées du fichier (comme la localisation) sont supprimées à l'enregistrement. Seuls les médecins ayant accès à votre dossier et le personnel de la plateforme voient votre photo ; vous pouvez la changer ou la supprimer à tout moment (**Changer de photo**, **Supprimer la photo**). Sans photo, vos initiales s'affichent.
- **Coordonnées :** e-mail, téléphone et date de naissance ; appuyez sur **Enregistrer**.
- **Recevoir les notifications par SMS** (aussi sur mobile, dans Profil) : s'affiche lorsque l'envoi par SMS est configuré et que vous avez un téléphone de contact ; activé par défaut. Seules les notifications importantes arrivent par SMS (rendez-vous confirmés ou annulés, orientations,

consentement à un épisode de soins, l'interprète LSR) ; celles de sécurité (accès à votre dossier, votre compte) sont envoyées dans tous les cas.

- **Clé de chiffrement du dossier :** les fichiers et les textes médicaux de votre dossier (documents, enregistrements, résumés et analyses de l'IA, réponses aux questionnaires, photo) sont chiffrés avec une clé qui vous est propre. La carte affiche l'empreinte de la clé, masquée ; Afficher montre l'empreinte complète (jamais la clé), et Générer une nouvelle clé rechiffre votre dossier en arrière-plan, avec la progression sur la carte. Les deux figurent dans votre journal d'accès.
- **Code patient :** votre code d'identification (de la forme `EA-XXXX-XXXX`), attribué par l'application et jamais modifié. Copiez-le avec le bouton situé à côté et communiquez-le par téléphone ou au cabinet pour être retrouvé sans confusion avec un homonyme. Ce n'est pas un mot de passe.
- **CNP (code numérique personnel roumain) :** facultatif. **Ajouter le CNP** ouvre un champ de 13 chiffres ; Entrée ou l'enregistrement le conserve. L'application vérifie le chiffre de contrôle, la date et le département (județ) et indique ce qui ne va pas (« Le chiffre de contrôle du CNP est incorrect. »). Le CNP doit correspondre à votre date de naissance ; une date de naissance vide est remplie à partir de lui. Il est conservé chiffré et affiché masqué, avec seulement ses 3 derniers chiffres (`**********456`) ; **Afficher** le montre en entier jusqu'à **Masquer**, **Modifier** le remplace, **Supprimer** le retire (après confirmation). Vos médecins peuvent l'afficher en entier, et chaque fois cela figure dans le Journal des accès (« A affiché votre CNP »), tout comme une recherche par votre CNP complet qui vous a trouvé. Si vous fermez votre compte, le CNP reste dans le dossier verrouillé ; pour vous réinscrire avec lui, demandez à l'assistance de le supprimer.
- **Consentements :** deux interrupteurs, désactivés tant que vous ne les activez pas ; une modification prend effet immédiatement et est conservée avec sa date.
    - *L'assistant IA peut lire mes documents et mes réponses aux questionnaires* — sans ce consentement, l'IA n'utilise que la conversation et la bibliothèque médicale.
    - *Mes données peuvent être utilisées pour la recherche* — pour l'instant, ce choix est seulement enregistré.
- **Télécharger mes données :** un fichier ZIP contenant votre dossier, vos documents, rendez-vous, conversations, enregistrements, consentements, orientations, réponses aux questionnaires, photo de profil et votre journal des accès.
- **Supprimer mon compte :** vous confirmez en saisissant le mot demandé (« SUPPRIMER »).
    - Le compte est fermé immédiatement et vous êtes déconnecté.
    - Les conversations, les notifications et les enregistrements sont supprimés.
    - Le dossier médical reste verrouillé pendant la durée légale de conservation, sans que personne puisse le consulter dans l'application, puis il est supprimé.
    - Téléchargez d'abord vos données : la suppression est irréversible.

Manuel du médecin

Première connexion : le code TOTP pas à pas

Un compte de médecin demande à chaque connexion, après le mot de passe, un code à 6 chiffres donné par une application d'authentification sur votre téléphone. Vous la configurez une seule fois, à la première connexion :

Étape 1. Installez Google Authenticator (ou Microsoft Authenticator, FreeOTP) sur votre téléphone, depuis l'App Store ou Google Play.

Étape 2. Ouvrez https://app.e-anamneza.ro, appuyez sur Se connecter, saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis Connexion.



La page de connexion.

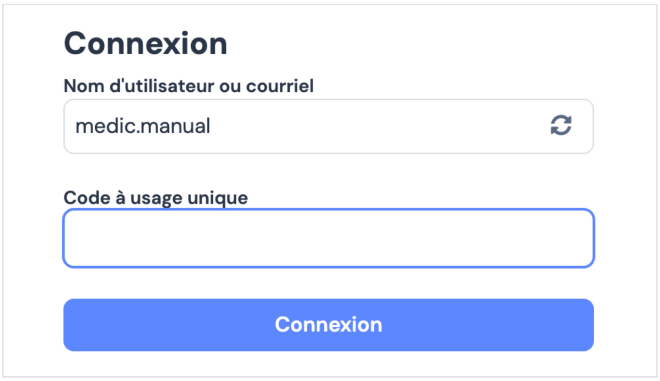
Étape 3. La page Configuration de l'authentification par mobile s'affiche, avec un code QR. Dans Google Authenticator, appuyez sur +, puis Scanner un code QR, et dirigez l'appareil photo vers l'écran. Si vous ne pouvez pas scanner, appuyez sur Impossible de scanner ? et saisissez la clé affichée dans l'application (+ → Saisir une clé de configuration).



Configuration de l'authentification par mobile : le code QR, le code et le nom de l'appareil.

Étape 4. L'application affiche maintenant le compte e-anamneza avec un code à 6 chiffres qui change toutes les 30 secondes. Saisissez le code dans Code à usage unique, donnez un Nom d'appareil (par exemple, Mon téléphone) et appuyez sur Soumettre. Vous êtes dans l'application.

Étape 5. Aux connexions suivantes, après le mot de passe, la page demande le Code à usage unique : ouvrez l'application sur votre téléphone et saisissez le code affiché à ce moment.



Le code demandé à chaque connexion.

Étape 6. Dans l'application, sous Sécurité du compte (menu Compte), vous voyez vos appareils : Ajouter un appareil ajoute un autre téléphone (de secours), Supprimer en retire un.



Sécurité du compte : les appareils d'authentification.

Si vous avez perdu ou changé de téléphone, demandez à un administrateur Réinitialiser le TOTP : à la prochaine connexion, vous configurez de nouveau le code. L'heure du téléphone doit être réglée automatiquement, sinon les codes sont refusés.

Profil et spécialités

Remplissez votre profil lors de votre première visite : vos spécialités vous rendent visible pour les patients orientés vers l'une d'elles. Outre la spécialité principale, vous pouvez en choisir deux autres au plus dans « Autres spécialités (facultatif) » ; elles s'affichent après elle dans la liste des médecins.

1. Ouvrez **Mon profil**.
2. Choisissez votre **Spécialité** dans la liste (26 spécialités, de la Médecine générale à la Radiologie et imagerie médicale) ou « Aucune spécialité ».
3. Renseignez votre e-mail et votre téléphone de contact, puis appuyez sur **Enregistrer**.
4. **Recevoir les notifications par SMS** (aussi sur mobile, dans Profil) : affiché lorsque le SMS est configuré et que vous avez un téléphone ; les demandes de rendez-vous et les interprètes attribués arrivent par SMS, celles de sécurité sont envoyées dans tous les cas.

Photo de profil. Toujours dans Mon profil : **Ajouter une photo** (sur le téléphone, aussi avec l'appareil photo), cadrez-la dans le cercle (faites-la glisser ou déplacez-la avec les flèches, agrandissez-la, faites-la pivoter), réglez si besoin sa luminosité, son contraste et l'intensité des couleurs, puis **Enregistrer la photo**. Tous les utilisateurs de l'application voient votre photo : les patients la voient dans Médecins, dans les rendez-vous et dans la messagerie. Les données cachées du fichier (comme la localisation) sont supprimées ; **Changer de photo** et **Supprimer la photo** à tout moment. Vous voyez les photos de vos patients dans Patients, sur le dossier, dans les rendez-vous et dans la messagerie, tant que vous avez accès à leur dossier.

Votre nom provient du compte de connexion ; pour une correction, adressez-vous à l'administrateur.

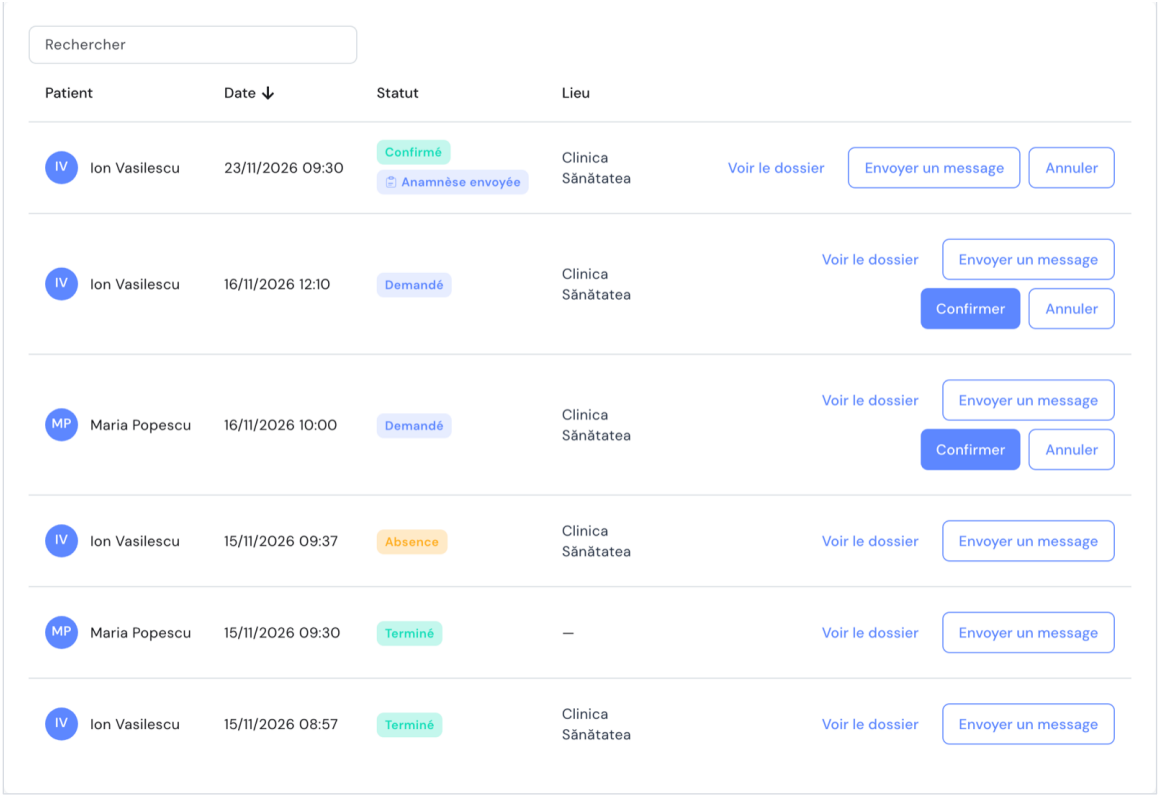
Rendez-vous

Les patients demandent des rendez-vous, et vous les confirmez, les terminez ou les annulez sur la page Rendez-vous.

Statut du rendez-vous	Vos actions
Demandé	**Confirmer** ou **Annuler**
Confirmé	**Terminer** après la consultation, **Absence si le patient ne s'est pas présenté (les deux seulement après l'heure du rendez-vous), ou Annuler**
Terminé, Absence, Annulé	Consultation seulement

Chaque ligne propose aussi **Voir le dossier** et **Envoyer un message**. Le patient reçoit une notification à chaque changement de statut. Un rendez-vous non annulé vous donne accès au dossier du patient, sauf si le patient vous a retiré cet accès. Si l'administrateur les a activés aussi pour les médecins, vous recevez des rappels avant les rendez-vous confirmés (par défaut une notification push sur votre téléphone).

Le tableau a aussi la colonne **Lieu** (la clinique, « (archivée) », « En ligne » ou « — »). Si l'heure d'un rendez-vous n'est plus dans vos horaires (vous les avez changés, vous avez quitté la clinique ou la clinique a été archivée), la ligne affiche **Hors horaires** ; **Confirmer** demande d'abord « Confirmer hors horaires ? » et vous pouvez le confirmer quand même. De même dans l'application mobile. Chaque rendez-vous dure 30 minutes : les patients et l'accueil ne peuvent pas choisir une heure qui chevauche un autre de vos rendez-vous.



La page Rendez-vous, côté médecin.

Cliniques et horaires

Sur la page **Cliniques et horaires** (menu Cabinet ; sur le téléphone depuis Profil ou Accueil), vous indiquez où et quand vous consultez ; les patients ne peuvent demander un rendez-vous que dans ces horaires. Tant que vous n'en avez pas, ils demandent n'importe quelle heure, comme avant.

1. **Mes cliniques :** sous **Ajouter une clinique**, choisissez une clinique partenaire dans la liste et appuyez sur **Ajouter** (20 au plus). **Quitter la clinique**, après confirmation, termine vos horaires là-bas à la date d'hier et supprime vos créneaux supplémentaires de cette clinique ; les rendez-vous déjà pris restent et leur nombre vous est indiqué.
2. **Horaires hebdomadaires : Ajouter un créneau** (ou « + » sur un jour) — **Lieu** (une clinique de votre liste ou En ligne), **Jour de la semaine**, **De** et **À** (par pas de 5 minutes, heure de la Roumanie), **Valable à partir du** et, si besoin, **Valable jusqu'au**. Appuyez sur un créneau pour le modifier ; pour l'arrêter désormais, donnez-lui une date de fin (**Supprimer** l'efface avec tout son historique). Les créneaux passés sont sous **Créneaux terminés**.



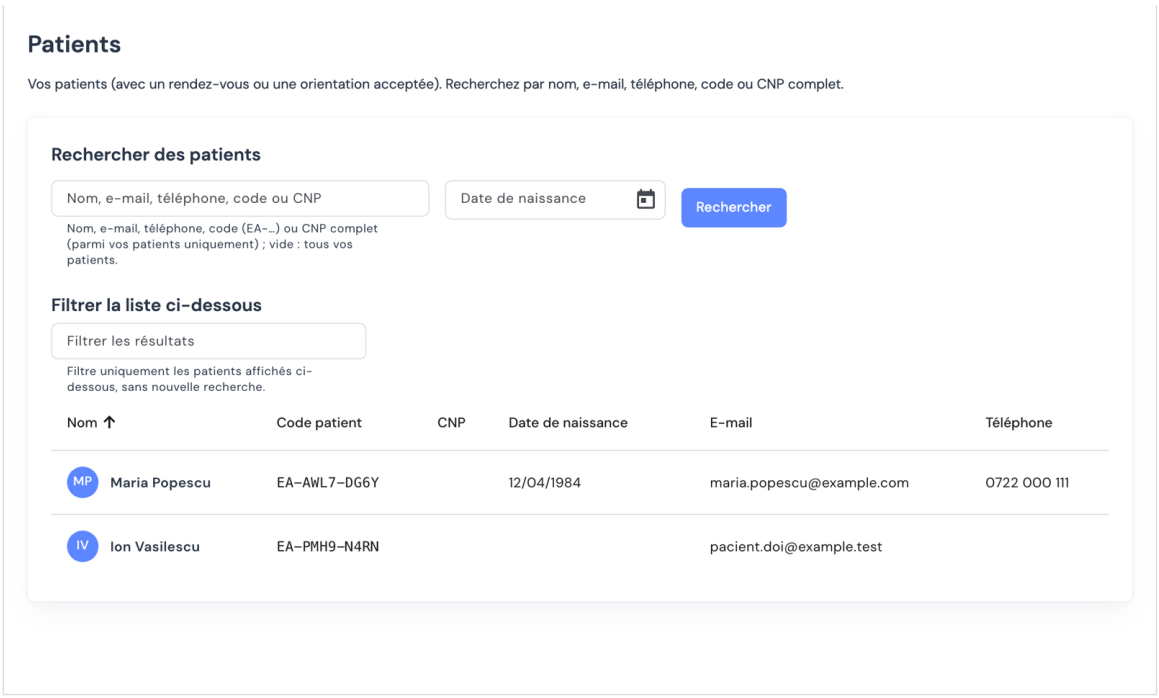
Les Horaires hebdomadaires, sur Cliniques et horaires.

3. **Exceptions aux horaires : Ajouter une exception** — **Indisponibilité** (toute la journée ou un intervalle) ou **Créneau supplémentaire** (avec un lieu). Vous seul voyez la **Note** ; les patients ne la voient jamais.
4. **Congé :** choisissez la période (92 jours au plus) et, si besoin, une note ; chaque jour devient indisponible, les jours déjà libres sont sautés et les jours refusés sont listés avec la raison.
5. **Les 4 prochaines semaines :** les horaires effectifs, exceptions appliquées — ce que voient les patients (sans les notes).

Vous ne pouvez pas être à deux endroits à la fois : un créneau qui en chevauche un autre est refusé, avec le créneau en conflit nommé. Limites : 50 créneaux actifs, 365 exceptions à venir, 12 créneaux par jour. Si un administrateur retire votre rattachement ou archive une clinique, vous recevez une notification (dans l'application et par e-mail) qui ouvre cette page ; les rendez-vous existants restent. Les utilisateurs connectés voient vos horaires sur votre page, dans Médecins.

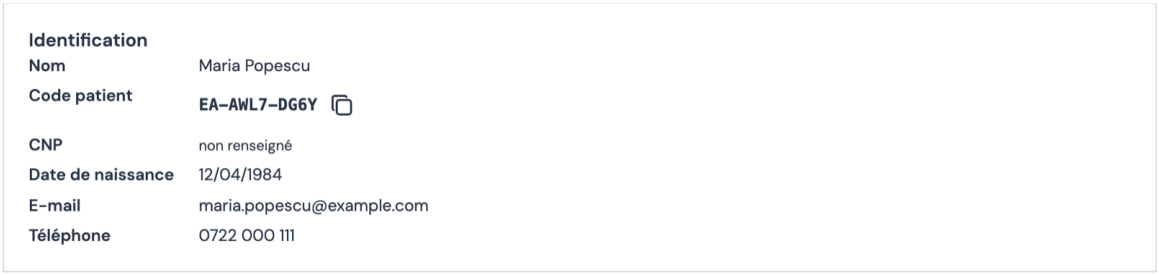
Patients

La page **Patients** (menu Cabinet) liste tous vos patients dès son ouverture — ceux avec lesquels vous avez un rendez-vous non annulé ou une orientation acceptée, qui ne vous ont pas retiré l'accès et dont le compte est ouvert (200 au plus). Les autres patients n'y apparaissent pas et ne peuvent pas être trouvés.



La page Patients : la recherche et la liste de vos patients.

1. Saisissez dans **Rechercher** : un nom (les signes diacritiques n'ont pas d'importance), un e-mail, les chiffres d'un téléphone, le **code patient** (`EA-…`, avec ou sans tiret) ou le **CNP complet** ; vous pouvez aussi choisir la **Date de naissance**. Le code et le CNP ne correspondent qu'en entier, jamais en partie ; un CNP complet ne trouve que l'un de vos propres patients, et une correspondance figure dans le Journal des accès du patient (20 recherches par CNP par heure au plus).
2. Appuyez sur **Rechercher** ; si « Il y a plus de résultats que ceux affichés : affinez votre recherche. » apparaît, ajoutez un critère.
3. Appuyez sur le nom du patient : sa page affiche l'**Identification** (nom, code patient, CNP masqué, date de naissance, e-mail, téléphone) et, en dessous, le dossier complet, comme depuis un rendez-vous — avec Envoyer un message, Orienter vers un spécialiste et les ajouts dans les sections.

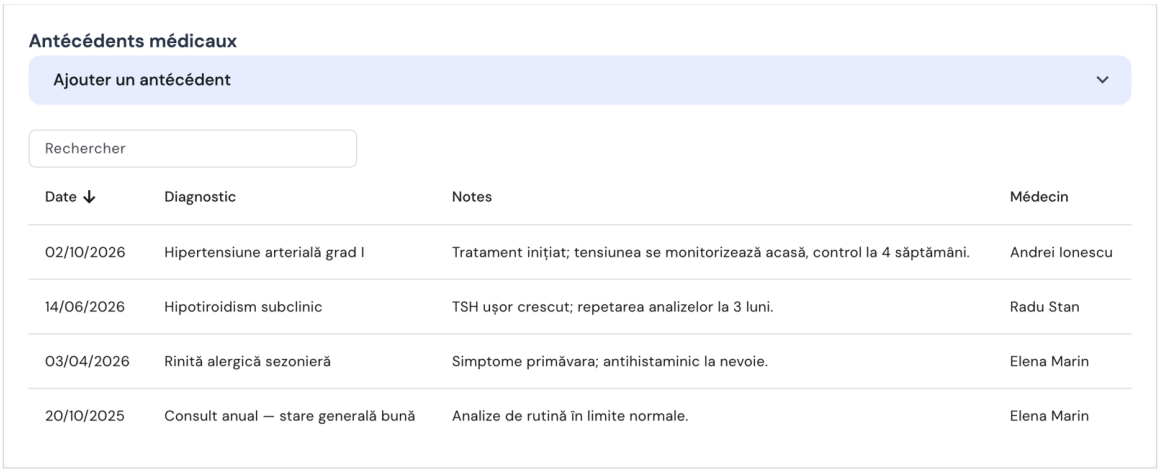


L'identification, sur la page du patient.

Le CNP (code numérique personnel roumain) est masqué (seulement ses 3 derniers chiffres) ; **Afficher** le montre en entier (avec un bouton de copie) jusqu'à **Masquer**. Chaque affichage est inscrit dans le Journal des accès du patient (« A affiché votre CNP »). Le code et le CNP figurent aussi dans l'en-tête du dossier ouvert depuis un rendez-vous. Vous ne voyez pas le Journal des accès du patient.

Le dossier du patient

Vous ne consultez et ne complétez le dossier d'un patient que si vous avez avec lui un rendez-vous non annulé, ou une orientation qu'il a acceptée, et que le patient ne vous a pas retiré l'accès. Les données du dossier sont chiffrées par patient, mais rien ne change pour vous : les fichiers s'ouvrent comme avant, et chaque lecture figure dans le journal des accès.



Le dossier du patient : les antécédents médicaux et Ajouter un antécédent.

- **L'ouvrir :** depuis Rendez-vous → **Voir le dossier**, ou depuis le lien d'une orientation. Sans accès, la page indique que vous n'avez pas accès au dossier de ce patient.
- **Ce que vous ajoutez :** des antécédents (date, diagnostic, notes), des allergies (substance, réaction, gravité), des traitements (dose, fréquence, période) et des documents (PDF, JPEG, PNG, jusqu'à 10 Mo ; le texte des documents scannés est extrait automatiquement).
- **Envoyer depuis le téléphone :** dans Documents (aussi dans l'application mobile), pour le patient en face de vous : il scanne le code QR ou reçoit le lien par e-mail ou par SMS, valable 30 minutes, se connecte sur son téléphone avec son propre compte et photographie (« Prendre une photo ») ou choisit les documents (30 au maximum). Vous les voyez arriver en direct dans la fenêtre ; la session se ferme sur « Terminé », « Fermer la session » ou à son expiration.
- **Classeurs, mots-clés et recherche :** dans Documents, vous organisez le dossier avec le patient et les autres médecins ayant accès — « Nouveau classeur », « Renommer », « Déplacer vers… » (pour un classeur ou les documents cochés), « Supprimer le classeur » (le contenu remonte d'un niveau, rien n'est supprimé) ; « Mots-clés » au téléversement ou avec « Modifier les mots-clés » ; « Rechercher dans les documents » (titre, mots-clés et texte, même sans accents ; chaque résultat indique son classeur). Votre organisation figure dans le journal des accès du patient. Supprimer ne vaut que pour les documents que vous avez ajoutés, tant que vous avez accès au dossier : ils vont dans la Corbeille (n), d'où vous les restaurez (Restaurer) pendant 30 jours ; le patient en est informé, et la suppression comme la restauration figurent dans son journal des accès. Si le patient supprime l'un de vos documents, vous recevez une notification.
- **La page Documents :** depuis le menu (Cabinet → Documents, sous Messages), vous choisissez un patient dans la liste Patient (seulement les patients dont vous pouvez consulter le dossier) et travaillez sur ses documents comme dans le dossier ; Ouvrir le dossier complet vous mène au dossier. Le tableau des documents se trie avec Trier par (Les plus récents, Les plus anciens, Titre (A–Z), Titre (Z–A), Type, Ajouté par) ou d'un clic sur l'en-tête d'une colonne, et se découpe en pages de 10, 25 ou 50 ; un autre classeur ou une nouvelle recherche ramène à la première page.

Dans l'application mobile, l'écran Documents d'un patient propose Trier par sous le champ de recherche, avec les mêmes choix ; la liste défile, sans pages. Si vous avez aussi le rôle d'administrateur ou de superviseur, vous recherchez d'abord le patient (au moins 3 caractères, comme dans Patients) ; au-delà de 200 patients, la page le signale et propose le même champ Rechercher un patient. Précédent et Suivant du navigateur passent d'un patient ouvert à l'autre.

- **Résumés et analyses IA des documents :** dans Documents, vous voyez les documents téléversés par vous, par d'autres médecins et par le patient (la colonne Médecin indique « Le patient »), chacun avec son résumé IA. « Résumer » et « Analyser avec l'IA » (de 1 à 10 documents, question facultative) ne fonctionnent qu'avec le consentement du patient pour l'IA ; sinon, l'application indique que le consentement manque. L'analyse apparaît dans la section Analyses IA du dossier (pour le patient aussi) et vous recevez « Analyse IA prête ». Ils ne sont pas vérifiés par un médecin et sont signalés comme tels ; l'utilisation des documents à votre demande figure dans le journal du patient sous votre nom.
- **Questionnaires :** la section Questionnaires liste les réponses envoyées par le patient à n'importe quel questionnaire (titre, date d'envoi, auteur ; les plus récentes en premier). **Ouvrir** les affiche en lecture seule, y compris les scores masqués au patient ; chaque ouverture figure dans son Journal des accès. Depuis la fenêtre, **Télécharger** → PDF ou Excel enregistre la réponse (scores masqués compris, signalés) ; chaque téléchargement figure dans le journal du patient comme « A téléchargé votre réponse à un questionnaire ». Les résultats d'un questionnaire, sa synthèse et son CSV restent réservés à son auteur, aux administrateurs et aux superviseurs. Si le patient a donné son consentement pour l'assistant IA, le brouillon de l'IA (**Proposer une réponse**) tient aussi compte de ses dernières réponses.
- **Chaque action est journalisée :** le patient voit dans le Journal des accès qui a ouvert son dossier, quand et ce qu'il a fait.
- **Un patient qui a supprimé son compte :** la page indique que le dossier n'est plus disponible.

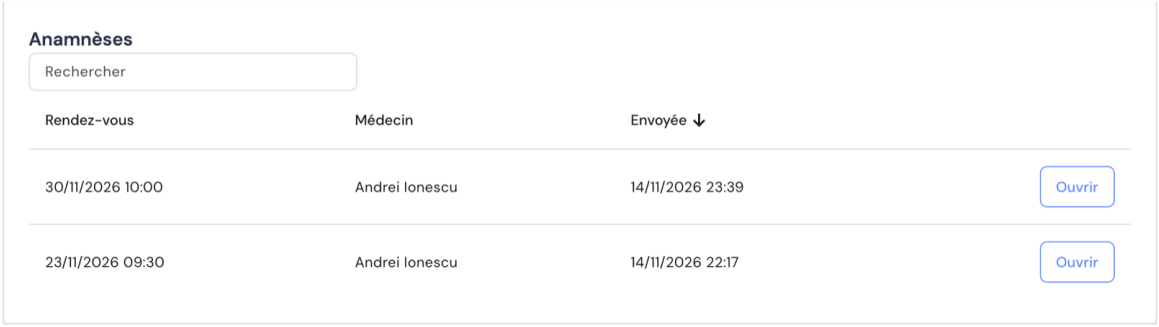
Anamnèse, famille, mesures et prévention du patient

Le dossier du patient comporte aussi quelques nouvelles sections.



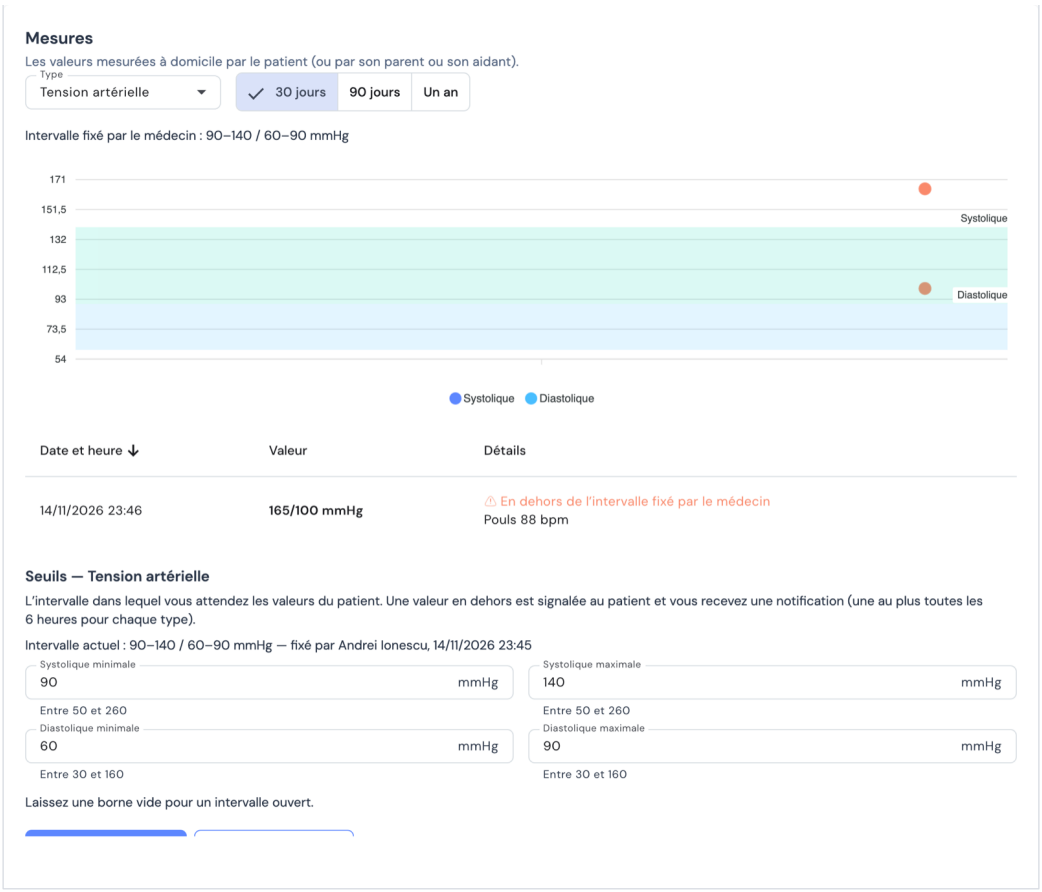
Cliniques et horaires → Entretien d'anamnèse : l'envoi automatique à la confirmation.

- **L'anamnèse avant la consultation.** Quand vous confirmez un rendez-vous, le patient reçoit automatiquement l'entretien d'anamnèse (le réglage **Envoyer automatiquement l'entretien d'anamnèse à la confirmation du rendez-vous** se trouve sur Cliniques et horaires ; si vous le désactivez, appuyez sur **Envoyer l'entretien d'anamnèse** sur le rendez-vous). Sur Rendez-vous, une puce indique l'état de l'entretien ; seul un entretien reçu s'ouvre : le résumé, marqué « Résumé généré par l'IA (modèle), confirmé par le patient » (ou modifié par le patient, ou « Les réponses du patient, dans l'ordre (sans IA) »), puis les réponses. Vous recevez la notification « Anamnèse reçue ». Toutes les anamnèses envoyées sont dans le dossier, sous **Anamnèses** ; chaque lecture figure dans le journal des accès du patient.



Les anamnèses envoyées par le patient, dans son dossier.

- **Enfants et aidants.** Un enfant est un patient comme les autres, sans compte : le parent prend ses rendez-vous et vous écrit. Ce que fait un représentant est signalé : dans le chat « écrit par … (aidant) », sur les mesures « Ajoutée par un parent ou un aidant », sur la prévention « Déclaré par un proche », sur les renouvellements « envoyée par un proche ». Un appel vers un enfant sonne chez le parent.
- **Mesures.** La section Mesures montre le graphique et le tableau des valeurs notées à domicile (sur le téléphone, lecture seule). Sous **Seuils**, vous fixez pour le type choisi un minimum et/ou un maximum (pour la tension, systolique et diastolique séparément) — **Enregistrer l'intervalle** ou **Supprimer l'intervalle**. Une valeur mesurée dans les dernières 24 heures hors de l'intervalle vous envoie la notification « Valeur hors de l'intervalle » (sans la valeur ; au plus une toutes les 6 heures par patient et par type), à vous seul, le dernier à avoir fixé l'intervalle.

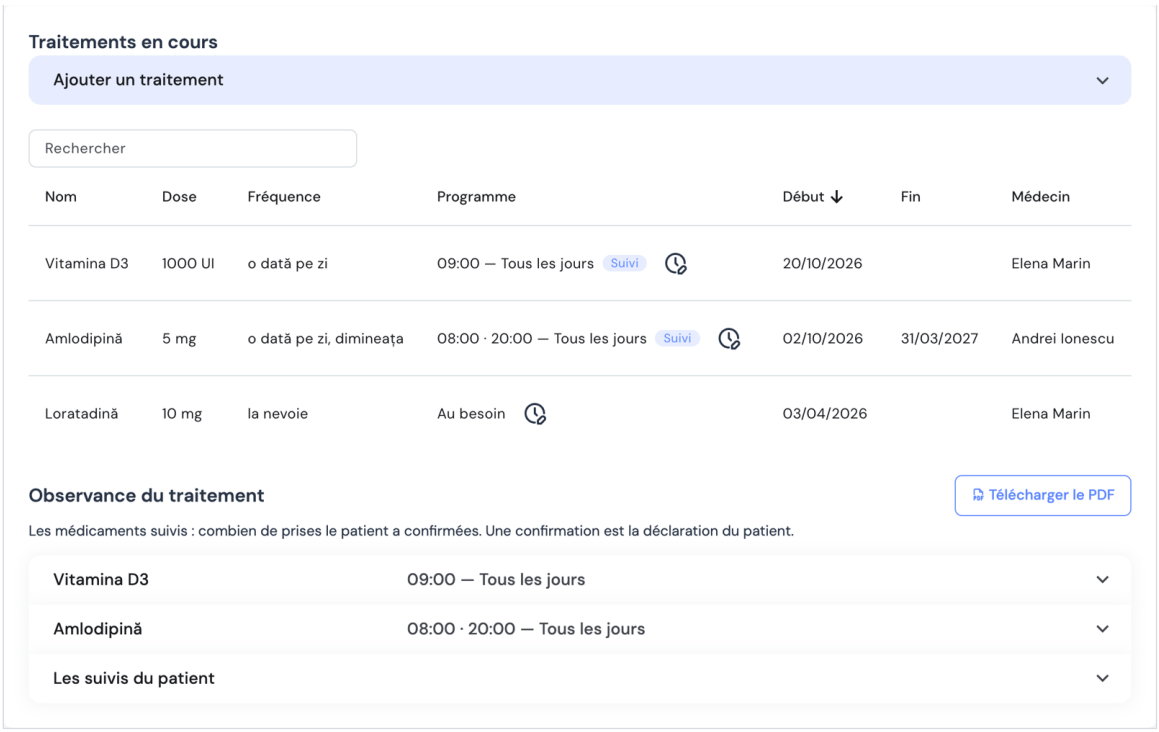


Les mesures du patient, avec l'intervalle fixé par le médecin.

- **Prévention.** La section Prévention : vous ajoutez, modifiez et supprimez des vaccinations et des examens préventifs, effectués (avec la date) ou planifiés (avec la date prévue ; le patient reçoit des rappels 14 jours et un jour avant). Une déclaration du patient que vous modifiez reste effectuée et devient votre enregistrement. Sur le téléphone, lecture seule.
- **Imagerie DICOM.** Un examen .dcm ou .zip (un seul examen, jusqu'à 200 Mo) se téléverse depuis Documents ; seules les données sûres de l'examen sont conservées (modalité, date, région, nombre d'images), jamais le nom ou l'identifiant contenus dans le fichier. **Afficher** ouvre la visionneuse web : les images dans l'ordre (molette, flèches, curseur), **Fenêtre/niveau**, **Déplacer**, **Zoom** et **Réinitialiser**. Certaines compressions ne s'affichent pas — téléchargez alors l'examen. L'ouverture figure dans le journal des accès comme un téléchargement.

Observance du traitement

Pour un médicament avec un **Programme des prises**, le patient reçoit un rappel à chaque prise et la confirme (**Je l'ai pris** / **Je l'ai sauté**) ; vous voyez ce qu'il a confirmé. La confirmation est la déclaration du patient.



Les traitements en cours du patient et l'Observance du traitement.

Le programme. Quand vous ajoutez un médicament (le dossier du patient → **Traitements en cours**), remplissez les **Heures des prises** (1 à 8 heures, heure de la Roumanie) et les jours (**Tous les jours** ou des jours de la semaine). Sans heures, le médicament est « Au besoin » et n'est pas suivi.

- **Proposer avec l'IA** propose les heures d'après le texte de la fréquence (par exemple « 3 fois par jour après les repas ») ; l'IA ne reçoit que le texte du médicament, rien sur le patient. La proposition indique sa source : « Proposée par l'IA » ou « Proposition automatique » (sans IA configurée).
- **Utiliser** remplit les heures — rien n'est enregistré tout seul ; vérifiez-les et enregistrez.
- Sur un médicament existant, le bouton **Programme** ouvre son programme : modifiez-le (**Enregistrer le programme**) ou **Arrêter le suivi** (les prises confirmées restent dans le dossier). La colonne **Programme** affiche les heures ou « Au besoin ».

L'observance. Sous le tableau **Traitements en cours**, dans **Observance du traitement**, **Voir l'observance** ouvre pour chaque médicament suivi la part des prises effectuées sur les **7 derniers jours** et les **30 derniers jours**, les prises manquées d'affilée et le calendrier des prises (Prise / Prise en retard / Sautée / Manquée / À confirmer, avec une légende). **Voir les suivis** montre les réponses du patient au suivi périodique et, si le patient a donné son consentement pour l'IA, un résumé marqué « Généré par l'IA — non vérifié par un médecin ». **Télécharger le PDF** donne le rapport d'observance. Chaque consultation et chaque PDF figurent dans le journal des accès du patient.

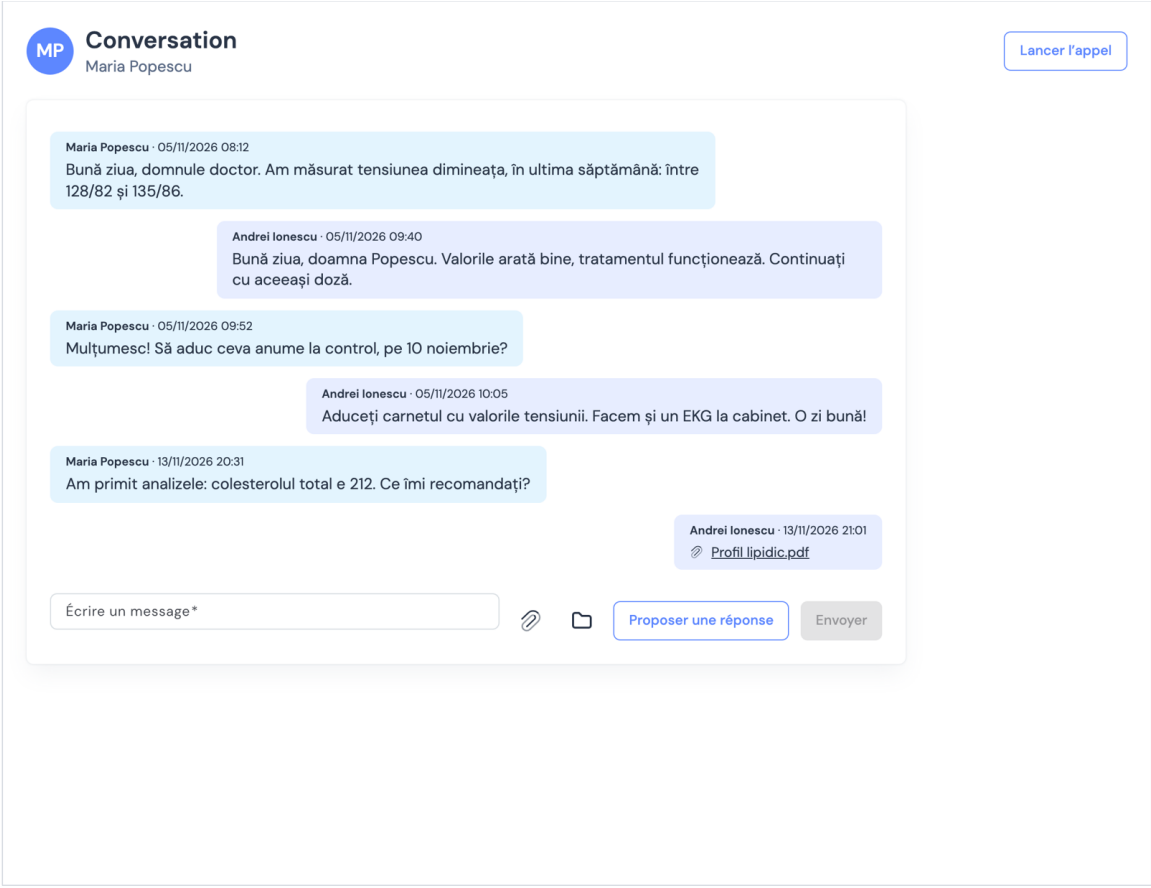
Alertes. Vous recevez la notification **Doses de traitement manquées** quand le patient manque des prises d'affilée (par défaut 2) ou que l'observance passe sous le seuil (par défaut 80 % sur 7 jours) — une seule fois par épisode —, et **Effets indésirables signalés** quand il les signale dans un suivi. Vous ne les

recevez que tant que vous avez accès au dossier ; la notification ouvre les Traitements en cours du patient.

Patients à risque. Sur **Statistiques** (web) et sur **Accueil** (téléphone), la liste **Patients à risque — observance du traitement** montre vos patients avec des prises manquées d'affilée, une observance faible ou des effets indésirables récents, avec un lien vers le dossier. Sur le téléphone : le dossier du patient → **Traitements en cours**, le bouton **Programme**, puis **Voir l'observance**, **Voir les suivis** et **Télécharger le PDF** (par le menu de partage).

Messages, brouillons de l'IA et appels

Vous échangez avec les patients dans Messages et pouvez demander à l'assistant un brouillon de réponse, que vous envoyez en votre nom.



Une conversation avec un patient : messages, fichiers, Lancer l'appel.

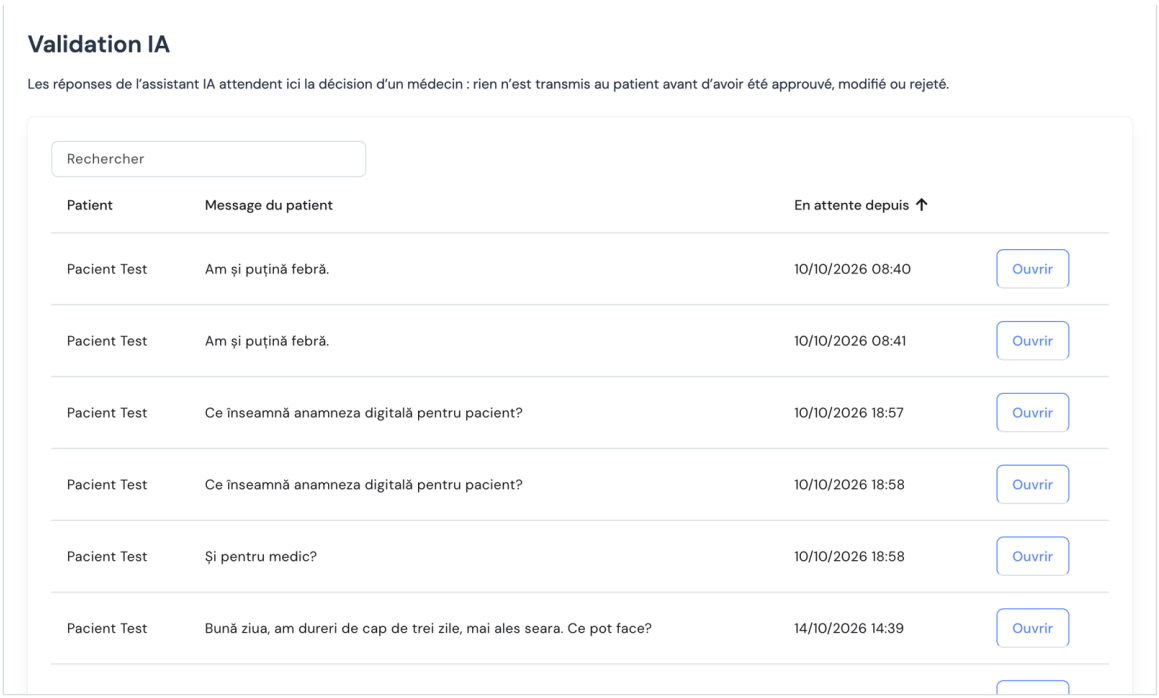
- **Les conversations** se trouvent dans **Messages** ; une nouvelle conversation commence depuis Rendez-vous → **Envoyer un message**.
- **Proposer une réponse :** l'assistant IA rédige un brouillon dans la zone de message, à partir de la conversation (et des documents du patient, si vous avez accès au dossier et que le patient y a consenti). Le brouillon attend dans une file commune des traitements IA : sous la zone, vous voyez « La proposition IA attend dans la file (place n)… », puis « L'assistant IA rédige la

proposition… » ; « Abandonner » vous rend la zone. Vous le lisez, le modifiez et l'envoyez ; le message est marqué « Assisté par l'IA ». Jusqu'à 60 brouillons par heure.

- **Fichiers dans la messagerie :** le trombone envoie un PDF, un document Word ou une image (jusqu'à 10 Mo) ; le fichier est aussi ajouté au dossier du patient, vous devez donc avoir accès au dossier. Juste après l'envoi, l'assistant IA place dans votre zone de message une analyse du document, que vous vérifiez et envoyez. Un fichier que le patient vous a envoyé se télécharge depuis le message, et **Proposer une réponse** l'analyse aussi.
- **Joindre depuis le dossier :** à côté du trombone, envoie un document existant du dossier du patient (avec accès au dossier), sans copie ; l'envoi figure dans le journal des accès du patient. L'assistant IA ne le lit pour une ébauche que si le patient a donné son consentement pour l'IA.
- **« … écrit… » :** le patient voit quand vous écrivez, et vous voyez quand il écrit.
- **Assistant indisponible :** si le service d'IA ne répond pas, la messagerie vous l'indique et ne remplit rien.
- **Appel vidéo ou audio :** dans la conversation, **Lancer l'appel**. L'appel n'est enregistré que si vous et le patient avez tous deux coché « J'accepte que cet appel soit enregistré » ; c'est votre page d'appel qui enregistre : une seule vidéo MP4 avec vous deux côte à côte (vous à gauche, le patient à droite, chacun avec son rôle et son nom, la date et l'heure en haut) et les deux voix, lisible aussi sur téléphone. Sous l'image, vous voyez l'état : enregistré, en attente du patient ou non enregistré (un consentement manque). L'enregistrement est sauvegardé quand vous quittez l'appel. Le patient voit dans l'application que vous l'appelez (« … vous appelle ») et répond depuis cet avis ; de même, lorsqu'un patient vous appelle, l'avis avec **Répondre** et **Refuser** s'affiche en haut, et l'appel reste dans la cloche. Peu importe qui rejoint l'appel en premier ; si l'un de vous le quitte, il peut le rejoindre de nouveau depuis la conversation. L'appel passe par notre propre serveur ; il fonctionne donc aussi depuis des réseaux restrictifs.
- **La note de consultation issue d'un enregistrement.** Après un appel vidéo enregistré, dans la conversation (la liste Enregistrements des appels) ou dans le dossier (la section **Notes de consultation** ; sur le téléphone, le bouton du chat), appuyez sur **Générer la note de consultation**. L'IA transcrit seulement la piste audio de l'appel et rédige un brouillon sous des titres fixes (motif, ce que rapporte le patient, ce que vous avez constaté, conclusions, recommandations, suite), sans diagnostic ni conseil de sa part. Vous recevez la notification « Note de consultation à vérifier » ; ouvrez-la avec **Vérifier la note**, corrigez-la (la transcription est à côté, pour comparer) et choisissez **Enregistrer dans l'historique clinique** — l'entrée est marquée « Assisté par l'IA », pour le patient aussi — ou **Abandonner**. Le brouillon et la transcription sont supprimés à l'enregistrement ou à l'abandon ; un brouillon non enregistré est supprimé après 30 jours. Seul le médecin de l'appel, tant qu'il a accès au dossier.

Validation IA

Les réponses de l'assistant virtuel aux patients attendent sur la page Validation IA qu'un médecin les approuve, les modifie ou les rejette.



Validation IA : les réponses de l'assistant qui attendent un médecin.

1. Ouvrez **Validation IA** ; la liste indique le patient, la question et depuis combien de temps la réponse attend. La liste se met à jour toute seule.
2. Ouvrez une réponse : vous voyez la conversation et le brouillon généré.
3. Choisissez :
    - **Approuver** — la réponse part telle quelle, avec votre nom comme médecin qui l'a vérifiée ;
    - **Envoyer modifiée** — vous modifiez d'abord le texte ;
    - **Rejeter** — le patient reçoit un message type, avec votre note.
4. La première décision l'emporte : si un autre médecin a décidé avant vous, vous êtes informé que la réponse a déjà été traitée.

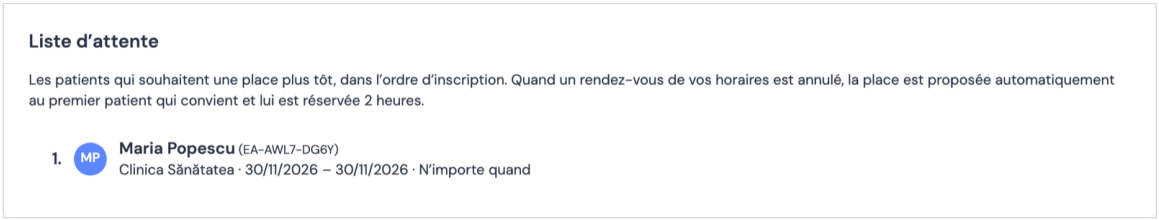
Vous ne voyez pas les réponses destinées aux patients qui vous ont retiré l'accès. L'ouverture d'une réponse et la décision figurent dans le journal des accès du patient.

Un administrateur peut désactiver la validation (Administration → Paramètres) : les nouvelles réponses de l'assistant parviennent alors directement au patient, avec la mention « Non vérifié par un médecin », et celles qui sont déjà dans la file attendent toujours leur validation. Si le patient a envoyé un fichier, vous pouvez le télécharger depuis la page de validation, pour comparer l'analyse de l'IA avec le document. Un message que le patient a dicté (parole transcrite en texte) porte la mention « dicté », avec un microphone, ici et dans la conversation — il peut contenir des mots mal compris.

Liste d'attente, calendrier et accueil

- **Liste d'attente.** Sur Rendez-vous, la carte **Liste d'attente** montre les patients qui veulent une place plus tôt chez vous, dans l'ordre d'inscription, avec le lieu et les jours souhaités et la place proposée en ce moment. Quand un rendez-vous de vos horaires est annulé, l'heure est

proposée automatiquement au premier patient qui convient et réservée 2 heures ; s'il accepte, le rendez-vous est confirmé et vous recevez une notification. Web uniquement.



La carte Liste d'attente, sur Rendez-vous.

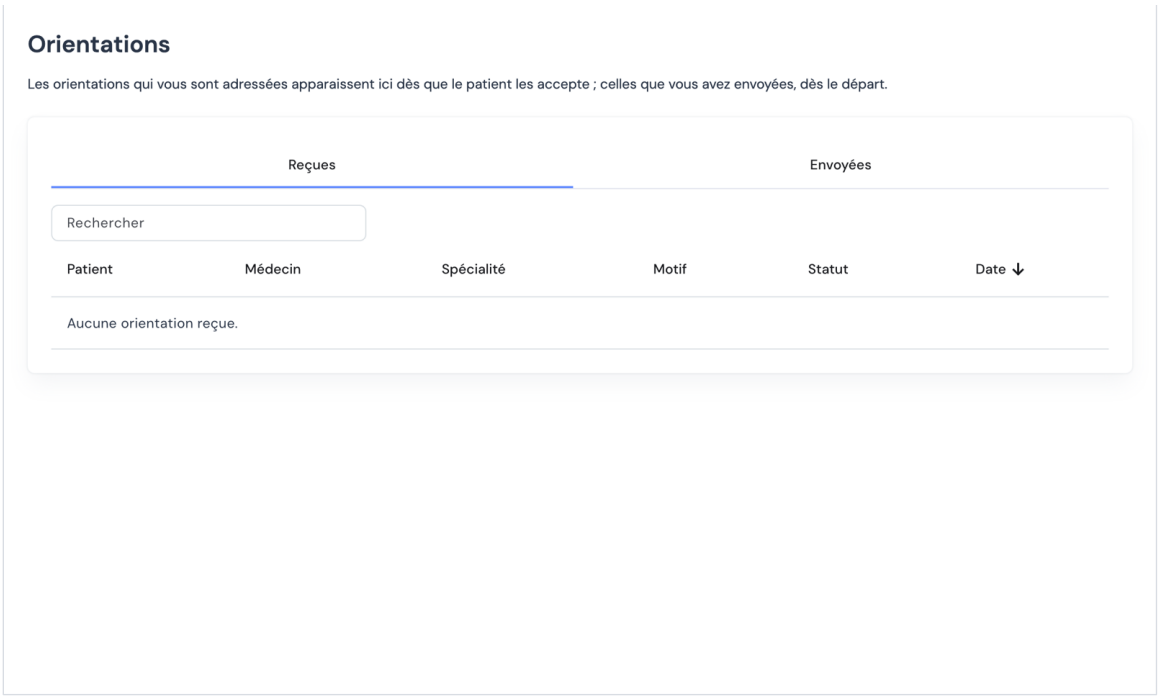
- **Synchronisation du calendrier.** Dans Mon profil, la carte **Synchronisation du calendrier** vous donne un lien d'abonnement secret pour Google Agenda, Outlook ou Apple Calendrier. Les événements montrent l'heure, le lieu et le patient seulement par ses initiales et son code, jamais de données médicales. Le lien n'est affiché qu'une fois ; **Générer un autre lien** le remplace.
- **L'accueil de la clinique.** Les agents d'accueil de vos cliniques peuvent prendre, confirmer, déplacer et annuler vos rendez-vous dans ces cliniques. Vous recevez une notification (dans l'application et par e-mail) pour chaque rendez-vous pris, déplacé ou annulé par l'accueil ; sur Statistiques, ses annulations apparaissent à part (« par l'accueil »).

Demandes de renouvellement et avis

- **Demandes de renouvellement d'ordonnance.** La carte de Statistiques (sur le téléphone, sur l'Accueil) montre les demandes en attente de vos patients (les plus anciennes d'abord), puis celles des 30 derniers jours. **Accepter** — avec, si besoin, une nouvelle date de fin du traitement, reportée sur le médicament et son programme des prises, et une note — ou **Refuser**, avec un motif obligatoire. Vous délivrez l'ordonnance elle-même en dehors de l'application. Vous recevez une notification à chaque nouvelle demande.
- **Avis des patients.** La carte de Statistiques (sur le téléphone, la moyenne sur l'Accueil) montre les notes données par les patients après les consultations terminées, de façon anonyme : sans nom, sans date, les commentaires dans un ordre aléatoire. La période est l'une des fenêtres en mois entiers : **Le dernier mois complet**, **Les 3 derniers mois complets**, **Les 12 derniers mois complets**, **Tout l'historique** ; les chiffres changent une fois par mois (le 9), et une réponse apparaît après les 7 jours pendant lesquels le patient peut la modifier. La moyenne, la répartition et les commentaires n'apparaissent qu'à partir de 5 réponses ; en dessous de 5, vous ne voyez que le nombre. Le filtre par clinique n'affiche des chiffres que si chaque lieu a 0 ou au moins 5 réponses ; sinon, seulement le nombre.

Orientations vers un spécialiste

Vous orientez un patient vers un autre médecin ou vers une spécialité depuis la page du dossier, et vous traitez les orientations reçues sur la page Orientations.



La page Orientations : Reçues et Envoyées.

Comment orienter un patient

5. Depuis le dossier du patient, appuyez sur **Orienter vers un spécialiste**.
6. Choisissez la destination : **Un médecin** (dans la liste) ou **Une spécialité** (le patient choisit le médecin).
7. Indiquez le motif de l'orientation et, si vous le souhaitez, la question clinique ; appuyez sur **Envoyer**.
8. Le patient doit accepter ; d'ici là, le médecin choisi ne voit rien. Vous êtes informé lorsque le patient accepte ou refuse et lorsque le spécialiste rejette ou finalise l'orientation. Vous pouvez l'**Annuler** tant qu'elle n'est pas finalisée.

Comment traiter une orientation reçue

1. **Orientations → Reçues** affiche les orientations acceptées par les patients ; ouvrez-en une.
2. Lisez le motif et la question, puis ouvrez le dossier du patient.
3. Choisissez :
    - **Finaliser** — vous renseignez le diagnostic et la conclusion ; ils parviennent au médecin qui a orienté le patient et au patient, et sont ajoutés aux antécédents médicaux, avec vous comme auteur ;
    - **Rejeter** — si l'orientation ne relève pas de votre compétence, avec une note.

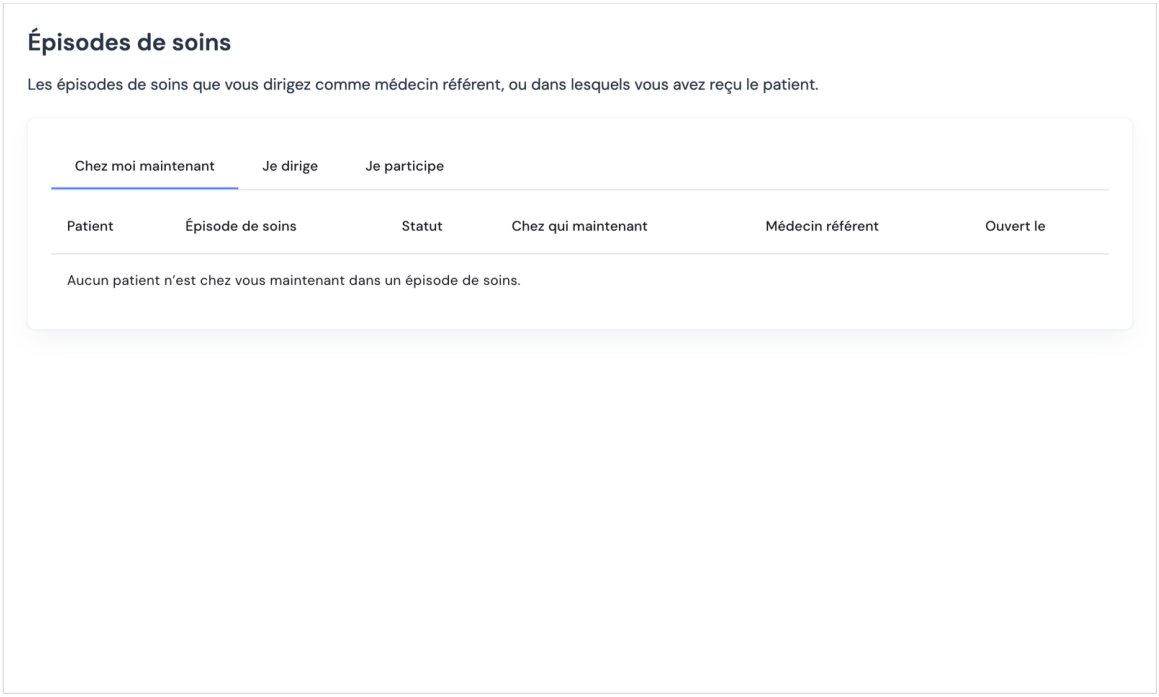
Statut	Ce qu'il signifie
En attente du patient	Émise, le patient n'a pas décidé
Acceptée	Le spécialiste a accès et peut la traiter

Statut	Ce qu'il signifie
Finalisée	Le spécialiste a répondu
Refusée par le patient	Le patient l'a refusée
Rejetée par le médecin	Le spécialiste l'a rejetée
Annulée	Le médecin qui a orienté le patient l'a annulée

Si le patient vous a retiré l'accès, l'orientation ne vous montre que son statut et les noms ; le motif et le résultat sont masqués.

Épisodes de soins (le parcours du patient)

Vous prenez en charge l'épisode de soins d'un patient et vous le dirigez comme médecin référent : vous l'orientez vers d'autres médecins, et il peut revenir chez vous ou chez n'importe quel médecin du parcours. Le patient consent une seule fois, pour tout l'épisode.



La page Épisodes de soins : Chez moi maintenant, Je dirige, Je participe.

Comment prendre en charge un épisode de soins

1. Ouvrez le dossier du patient et appuyez sur **Prendre en charge**.
2. Écrivez l'intitulé (par exemple le problème) et pourquoi vous le prenez en charge, puis appuyez sur **Prendre en charge**.
3. L'épisode attend le consentement du patient. Vous recevez une notification quand il l'accepte ou le refuse.

Comment orienter le patient plus loin

Sur la page **Épisodes de soins** (section Cabinet), ouvrez l'épisode et appuyez sur **Orienter vers un médecin** : choisissez le médecin, écrivez le motif et, si vous le souhaitez, la question clinique. L'étape commence aussitôt. Le patient est informé de chaque nouveau médecin de l'épisode et peut lui retirer l'accès à tout moment.

Comment finaliser une étape reçue

1. Dans **Épisodes de soins**, onglet **Chez moi maintenant**, ouvrez l'épisode et appuyez sur **Finaliser l'étape**.
2. Écrivez le diagnostic et la conclusion. Ils entrent dans les antécédents médicaux du patient, avec vous comme auteur.
3. Choisissez la suite : retour au médecin qui l'a orienté (par défaut), retour au médecin référent, vers un autre médecin (avec un motif) ou rien, et le médecin référent décide.

Si l'étape ne relève pas de votre domaine, appuyez sur **Rejeter l'étape**. Le médecin référent peut **Transmettre l'épisode** à un médecin qui a eu une étape dans l'épisode, et le termine avec **Clôturer l'épisode** ; les étapes encore ouvertes sont annulées. Un médecin référent qui n'a plus accès au dossier peut seulement clôturer l'épisode.

Onglet	Ce que vous voyez
Chez moi maintenant	Les épisodes ouverts dans lesquels le patient est chez vous maintenant
Je dirige	Les épisodes dont vous êtes le médecin référent
Je participe	Les épisodes dans lesquels vous avez reçu le patient, sans les diriger

Si le patient retire son consentement, les étapes ouvertes sont annulées, et les médecins qui voyaient son dossier uniquement par cet épisode ne le voient plus.

Questionnaires

Sur la page **Questionnaires** (section Cabinet), vous envoyez vos propres questionnaires à vos patients, et vous approuvez ou rejetez les questionnaires des administrateurs et des superviseurs qui nécessitent l'approbation d'un médecin.

Un questionnaire à vous

1. Appuyez sur **Nouveau questionnaire** et construisez-le dans l'onglet **Éditeur** : depuis la palette **Ajouter**, vous ajoutez des questions (texte, nombre, date, choix, Oui / Non, échelle de notation, matrice), des sections, des pages et des groupes répétables ; vous les remplissez dans **Propriétés** (en roumain et, si vous le souhaitez, en anglais et en français, **Obligatoire**, limites) et vous les déplacez par glisser-déposer, avec Alt+↑ / Alt+↓ ou avec **Déplacer vers…**. **Afficher uniquement si…** n'affiche une question qu'après certaines réponses précédentes ; un **Score calculé** additionne les points des choix (masqué au patient, sauf si vous cochez **Afficher le score au patient**). Vérifiez-le dans **Aperçu** et enregistrez avec **Enregistrer le brouillon** (Ctrl/Cmd+S).

L'onglet **JSON (avancé)** accepte un JSON SurveyJS que vous avez déjà. Les détails figurent dans le manuel de l'administrateur (l'onglet **Administrateur**, Questionnaires).

2. Appuyez sur **Publier** et choisissez les patients : vous ne trouvez que les patients dont vous pouvez consulter le dossier (un rendez-vous non annulé ou une orientation acceptée, sans retrait d'accès). Votre questionnaire part immédiatement, sans approbation, et les patients reçoivent une notification.
3. Sa page propose ensuite **Ajouter des destinataires**, **Clôturer le questionnaire**, **Dupliquer** et **Supprimer** (un brouillon, ou un questionnaire clôturé avec ses réponses).

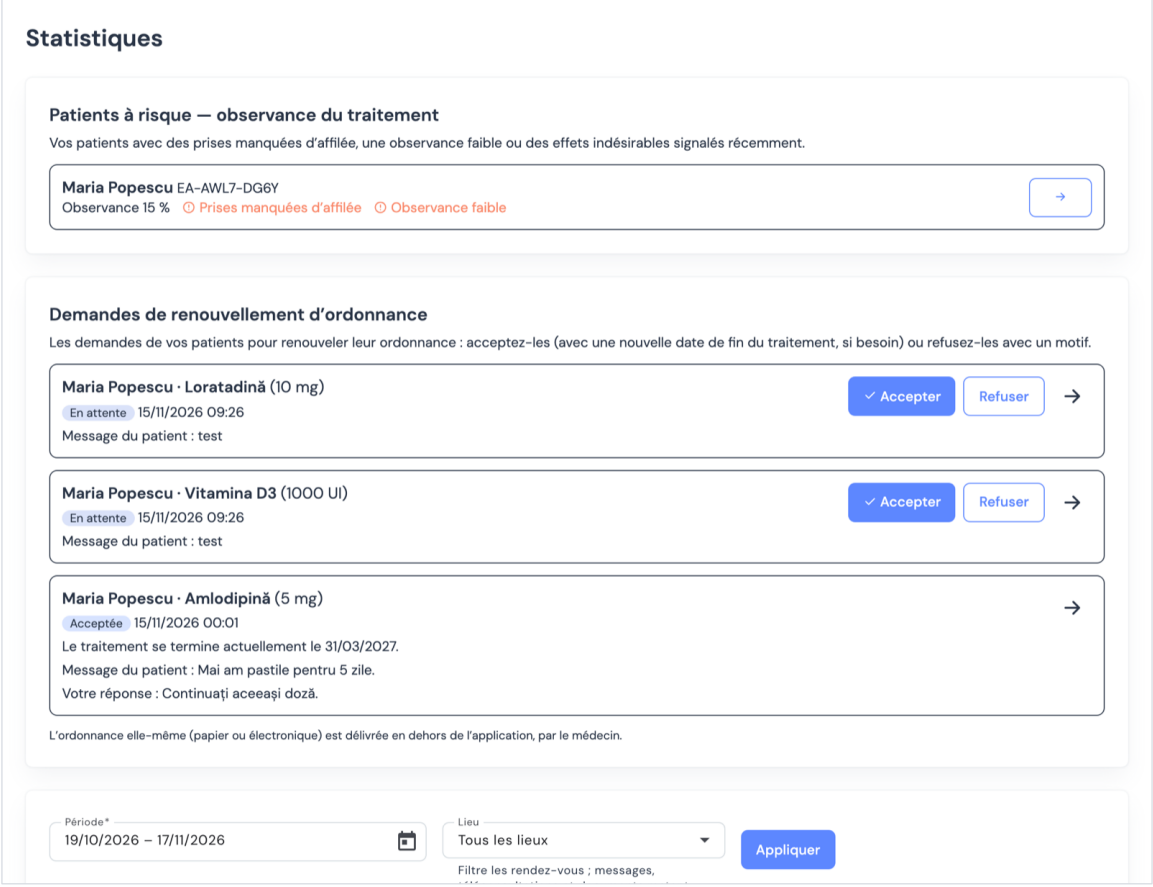
Les résultats se trouvent aussi sur la page du questionnaire : le tableau des réponses, **Ouvrir** pour une réponse envoyée, **Synthèse** et **Télécharger le CSV**. Vous ne voyez la réponse d'un patient que tant que vous avez accès à son dossier : après un retrait, la ligne indique « accès révoqué », et la synthèse et le CSV excluent ce patient. Les scores figurent dans la réponse, la synthèse (« calculé lors du remplissage ») et le CSV. À côté de Télécharger le CSV se trouve **Télécharger l'Excel** : les mêmes lignes et colonnes, plus une feuille « Questions » avec le titre de chaque colonne. Dans la fenêtre d'une réponse, **Télécharger** → PDF ou Excel l'enregistre sous une forme lisible (les choix par leur texte, les matrices en tableaux, les scores masqués signalés). Chaque ouverture et chaque synthèse figurent dans le journal des accès du patient ; chaque fichier téléchargé (CSV, Excel, PDF) figure comme « A téléchargé votre réponse à un questionnaire », avec le format. Le fichier sort de l'application : conservez-le en sécurité et ne l'envoyez pas par des canaux non sécurisés.

Approuver

1. Lorsqu'un administrateur ou un superviseur envoie un questionnaire pour approbation, vous recevez la notification « Questionnaire à approuver », et le questionnaire apparaît dans l'onglet **À approuver**.
2. Ouvrez-le et lisez-le dans l'aperçu (vous ne voyez ni les destinataires ni les réponses).
3. Choisissez :
    - **Approuver** — il part immédiatement vers les patients choisis par l'auteur ;
    - **Rejeter** — avec un motif obligatoire ; le questionnaire revient à son auteur comme brouillon, avec votre motif.
4. La première décision l'emporte : si un autre médecin a décidé avant vous, un message vous indique qu'une décision a déjà été prise sur ce questionnaire.

Statistiques et la page API

Les statistiques montrent l'activité de votre propre cabinet sur n'importe quelle période ; la page API est la documentation technique de la plateforme.



La page Statistiques : patients à risque et demandes de renouvellement d'ordonnance.

- **Statistiques :** choisissez la période (du – au) et appuyez sur **Appliquer**. Vous voyez :
  - les rendez-vous par statut, les taux d'absence et d'annulation ;
  - les nouveaux patients et les patients déjà suivis ;
  - les délais de réponse aux messages et de confirmation des rendez-vous ;
  - les téléconsultations et les documents ;
  - chaque chiffre comparé à la période précédente, ainsi que son évolution dans le temps.
- **API :** la documentation de l'interface de programmation (Swagger). « Try it out » s'exécute avec votre session, vous voyez donc exactement ce que reçoit votre compte. Elle est utile pour les intégrations, pas pour le travail quotidien.

Par lieu. Le sélecteur **Lieu** de Statistiques (Tous les lieux, une de vos cliniques, En ligne, Sans lieu) filtre les chiffres des rendez-vous (les messages, téléconsultations et documents restent entiers), et le tableau **Rendez-vous par lieu** montre, pour la période choisie, les rendez-vous de chaque lieu par statut, avec les taux d'absence et d'annulation.

Patients sourds

Lorsqu'un patient a réglé ses préférences de communication, la messagerie et le dossier affichent l'encadré **Comment le patient communique** : qu'il est sourd (écrivez, n'utilisez pas la voix), qu'il communique en langue des signes roumaine (LSR), qu'il veut des phrases courtes avec une question à la fois, que certains messages peuvent être écrits en signes, ou qu'il ne veut pas d'appels vocaux.

Interprète en LSR. Dans l'appel vidéo avec un patient sourd, appuyez sur **Demander un interprète en LSR** ; la demande n'atteint les interprètes qu'après l'accord du patient. Une fois entré, l'interprète apparaît en troisième image. Vous pouvez **annuler** la demande ou **retirer** l'interprète. Sur un rendez-vous d'un patient sourd ou qui communique en LSR, vous pouvez demander l'interprète à l'avance (**Demander un interprète pour ce rendez-vous**). L'enregistrement d'un appel avec interprète ne démarre qu'avec l'accord des trois participants.

Un message marqué **en signes** a été composé à partir de signes reconnus automatiquement et peut être imprécis : confirmez les informations importantes (doses, durée, allergies).

Le brouillon IA (**Proposer une réponse**) écrit en langage simple pour un patient qui l'a demandé.

Le patient peut répondre avec les boutons rapides (Oui, Non, Je ne sais pas, 1 à 10) : des questions courtes, auxquelles on répond par oui/non ou par un nombre, l'aident.

Manuel de l'administrateur

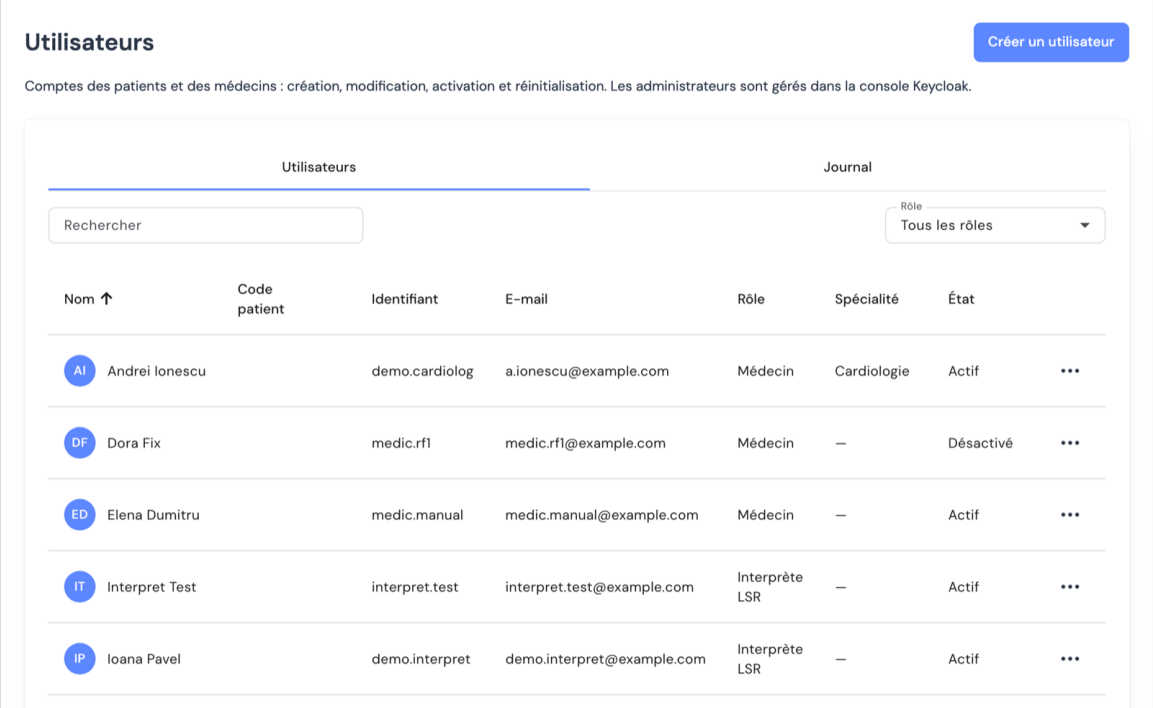
L'administrateur gère les comptes des patients, des médecins et des superviseurs directement dans l'application, sur la page **Administration → Utilisateurs** ; la console Keycloak ne sert plus qu'aux comptes d'administrateur et aux paramètres du serveur.

Accéder à l'application

1. Connectez-vous sur https://app.e-anamneza.ro avec le compte d'administrateur. Le code TOTP est obligatoire : vous le configurez lors de votre première connexion, comme les médecins.
2. Le menu affiche **Supervision → Enregistrements, Questionnaires, Patients, Textes des notifications**, **Administration → Utilisateurs**, **Cliniques, Historique**, **Paramètres** et **API**. L'administrateur ne voit ni les rendez-vous, ni les messages, ni les dossiers (un dossier uniquement au moyen d'un accès d'urgence, depuis Supervision → Patients) ; il voit les enregistrements d'appels, les réponses aux questionnaires et l'historique des modifications, et chaque consultation des données d'un patient figure dans le journal des accès de ce patient. Les données médicales sont chiffrées sur disque avec des clés par patient ; la clé principale est conservée dans OpenBao, exploité en dehors de l'application. Dans Paramètres, la carte Chiffrement des données des patients affiche l'état de la migration et les versions de la clé principale.
3. **Grafana (supervision technique).** Seuls les administrateurs se connectent à https://grafana.e-anamneza.ro, via Keycloak (mot de passe et code TOTP) ; un compte sans le rôle d'administrateur est refusé. Les tableaux de bord montrent les requêtes, les erreurs, la file IA, les notifications et les journaux. Quand un utilisateur vous donne un code d'erreur (par exemple 3f9a1c2e), saisissez-le dans le champ de recherche du tableau **Logs**, ouvrez une ligne du backend et suivez le lien **TraceID** vers la trace de la requête (durée, requêtes SQL, appels externes). Les journaux ne contiennent ni noms, ni adresses e-mail, ni données médicales ; ils sont conservés 30 jours, les traces 7 jours.

La page Utilisateurs

Le tableau liste les patients, les médecins et les superviseurs, avec une recherche, un filtre par rôle et une pagination.

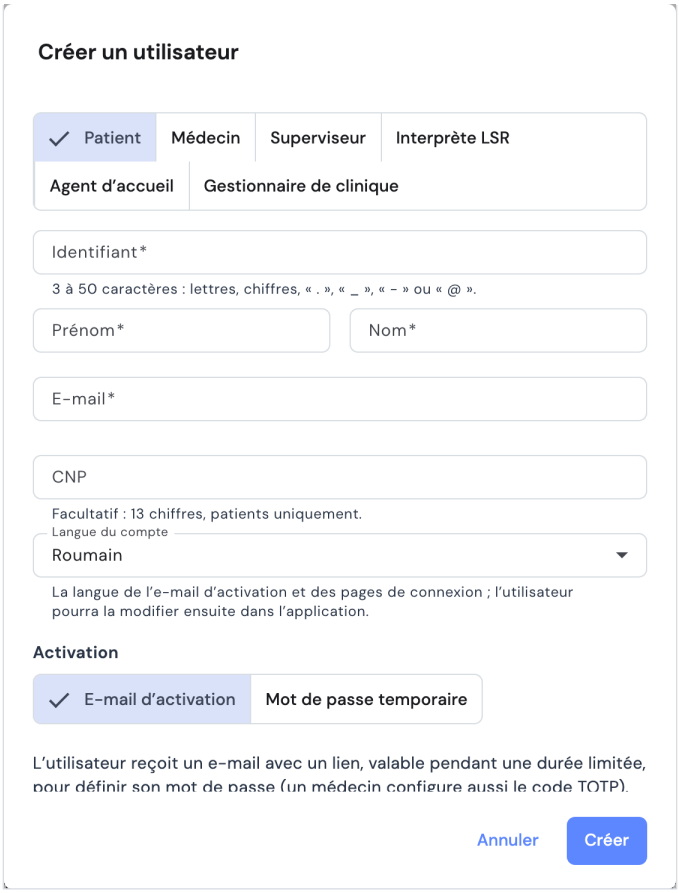


La page Utilisateurs.

Colonne	Ce qu'elle affiche
Nom, Identifiant, E-mail	Les données du compte
Rôle	Patient, Médecin, Superviseur, Interprète LSR, Agent d'accueil ou Gestionnaire de clinique
Spécialité	Médecins uniquement
État	Actif, Désactivé ou Fermé par le patient
Créé le	La date de création du compte
TOTP	Configuré ou Non configuré

Créer un compte

1. Appuyez sur **Créer un utilisateur**.



La boîte de dialogue Créer un utilisateur : le rôle, les données et l'activation.

2. Choisissez le rôle : **Patient**, **Médecin**, **Superviseur**, **Interprète LSR**, **Agent d'accueil** ou **Gestionnaire de clinique**.
3. Renseignez l'identifiant (3 à 50 caractères : lettres, chiffres, « . », « _ », « - » ou « @ »), le prénom, le nom et l'e-mail. Pour un médecin, vous pouvez aussi choisir la spécialité principale et, dans « Autres spécialités », deux autres au plus. Dans **Langue du compte**, choisissez Roumain, Anglais ou Français : la langue de l'e-mail d'activation et des pages de connexion ; l'utilisateur pourra la modifier ensuite dans l'application.
4. Choisissez l'activation :
    - **E-mail d'activation** (recommandé) — l'utilisateur reçoit un lien valable pendant une durée limitée (72 heures par défaut), définit lui-même son mot de passe, et les médecins et superviseurs aussi leur code TOTP ;
    - **Mot de passe temporaire** — 12 à 128 caractères, que vous communiquez par un autre canal ; l'utilisateur doit le changer lors de sa première connexion.
5. Appuyez sur **Créer**. Le profil dans l'application est créé immédiatement (un superviseur n'a pas de profil, seulement le compte).

Si l'e-mail d'activation ne peut pas être envoyé, le compte reste créé, et le message affiché propose **Définir le mot de passe**, pour un mot de passe temporaire. Un identifiant ou un e-mail déjà utilisé est refusé.

Code patient et CNP. La colonne **Code patient** affiche le code d'identification (`EA-…`, jamais modifié ; il peut être recherché dans le tableau). Dans le formulaire d'un patient, le champ **CNP** (code numérique personnel roumain ; facultatif, 13 chiffres) est vérifié avant la création du compte : chiffre de contrôle, date, département (județ), correspondance avec la date de naissance et absence d'utilisation par un autre compte (« Le CNP est déjà utilisé par un autre compte ; contactez l'assistance. »). En modification, vous ne voyez le CNP actuel que masqué, avec seulement ses 3 derniers chiffres (**********678 ; **CNP actuel**) ; un champ vide le conserve, un nouveau le remplace, et **Supprimer le CNP** le retire. Vous ne voyez jamais le CNP complet ici ; le Journal indique seulement « CNP défini / modifié / supprimé ». Un CNP qui ne peut plus être lu s'affiche « illisible ». Un compte fermé conserve son CNP dans le dossier verrouillé, de sorte que la même personne ne peut pas se réinscrire avec lui ; uniquement à sa demande documentée, utilisez Supprimer le CNP (à la demande de la personne) sur le compte fermé (le Journal indique « CNP supprimé (compte fermé) », jamais la valeur).

Comptes d'agent d'accueil et de gestionnaire de clinique

- Dans **Créer un utilisateur**, vous pouvez aussi choisir le rôle **Agent d'accueil** ou **Gestionnaire de clinique**, avec ses cliniques (20 actives au plus). Ces comptes n'ont pas de profil de patient ou de médecin, ni de TOTP obligatoire.
- Les cliniques d'un compte se modifient dans la même boîte de dialogue ou dans celle de la clinique (Administration → Cliniques), onglets **Accueil** et **Gestionnaires** : cochez les comptes qui travaillent dans cette clinique. Un superviseur peut faire de même.
- Un agent d'accueil ou un gestionnaire sans aucune clinique active ne voit rien tant que vous ne lui en associez pas une.
- Le **Journal** a de nouvelles lignes : Cliniques de l'agent d'accueil modifiées, Cliniques du gestionnaire modifiées, chaque action de l'accueil (Rendez-vous pris / confirmé / déplacé / annulé par l'accueil, Absence notée par l'accueil, Patient inscrit sur la liste d'attente par l'accueil — avec le rendez-vous, le médecin, l'heure et la clinique) et Tableau de bord de la clinique téléchargé (CSV).

Actions sur un compte

Le menu de la ligne d'un compte propose :

Action	Ce qu'elle fait
Modifier	Change le prénom, le nom, l'e-mail et, pour un médecin, les spécialités. Lorsque l'e-mail change, le titulaire en est informé à l'ancienne adresse, ses sessions sont fermées, et l'e-mail de contact du profil ne change que s'il était identique à celui de connexion
Désactiver / Réactiver	Le compte ne peut plus se connecter jusqu'à sa réactivation, et ses sessions ouvertes sont fermées immédiatement (avec confirmation)
Renvoyer l'e-mail d'activation	Un nouveau lien pour définir le mot de passe (et le code TOTP, pour les médecins et les superviseurs) ; uniquement tant que le titulaire n'a pas défini son mot de passe
Réinitialiser le mot de passe	Par un e-mail de réinitialisation envoyé au titulaire ; un mot de passe temporaire uniquement pour les comptes pas encore activés

Action	Ce qu'elle fait
Réinitialiser le TOTP	Sur un compte non activé, supprime le code. Sur un compte activé, le titulaire reçoit un e-mail pour définir un nouveau mot de passe (et un nouveau code, pour les médecins et les superviseurs), et l'ancien mot de passe cesse de fonctionner (avec confirmation)
Supprimer la photo de profil	Affiché seulement si le compte a une photo ; retire une photo inadaptée après confirmation. Le titulaire peut en ajouter une autre. L'administrateur ne peut pas ajouter de photo, seulement la supprimer ; l'action figure dans le Journal (« Suppression de photo »).

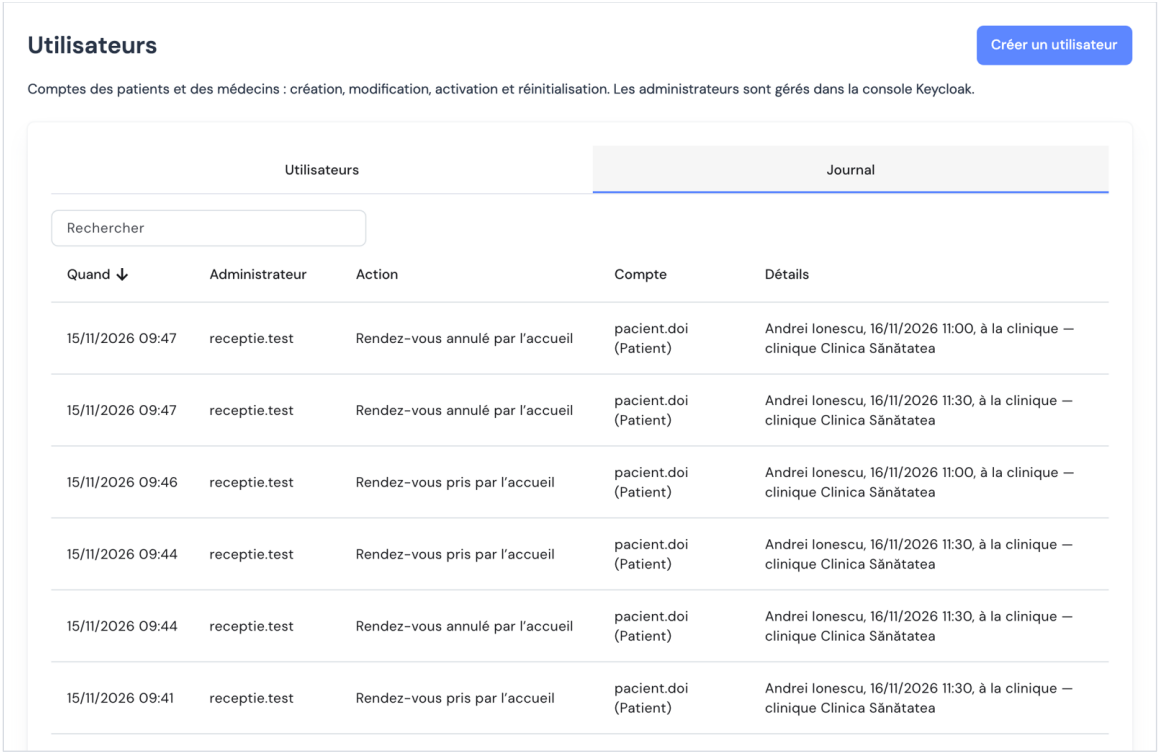
Un compte activé signifie que le titulaire a défini son propre mot de passe. Dès lors, l'administrateur ne peut plus connaître ni définir le mot de passe du compte : toute réinitialisation passe par un e-mail envoyé au titulaire.

Le titulaire est informé — par une notification dans l'application et par e-mail — lorsque son mot de passe ou son TOTP est réinitialisé ou que son e-mail change, et ses sessions actives sont fermées.

Un compte fermé par le patient ne peut plus être modifié ni réactivé : seul le patient supprime son compte, depuis Mon profil, et le dossier reste verrouillé pendant la durée légale.

Le journal d'administration

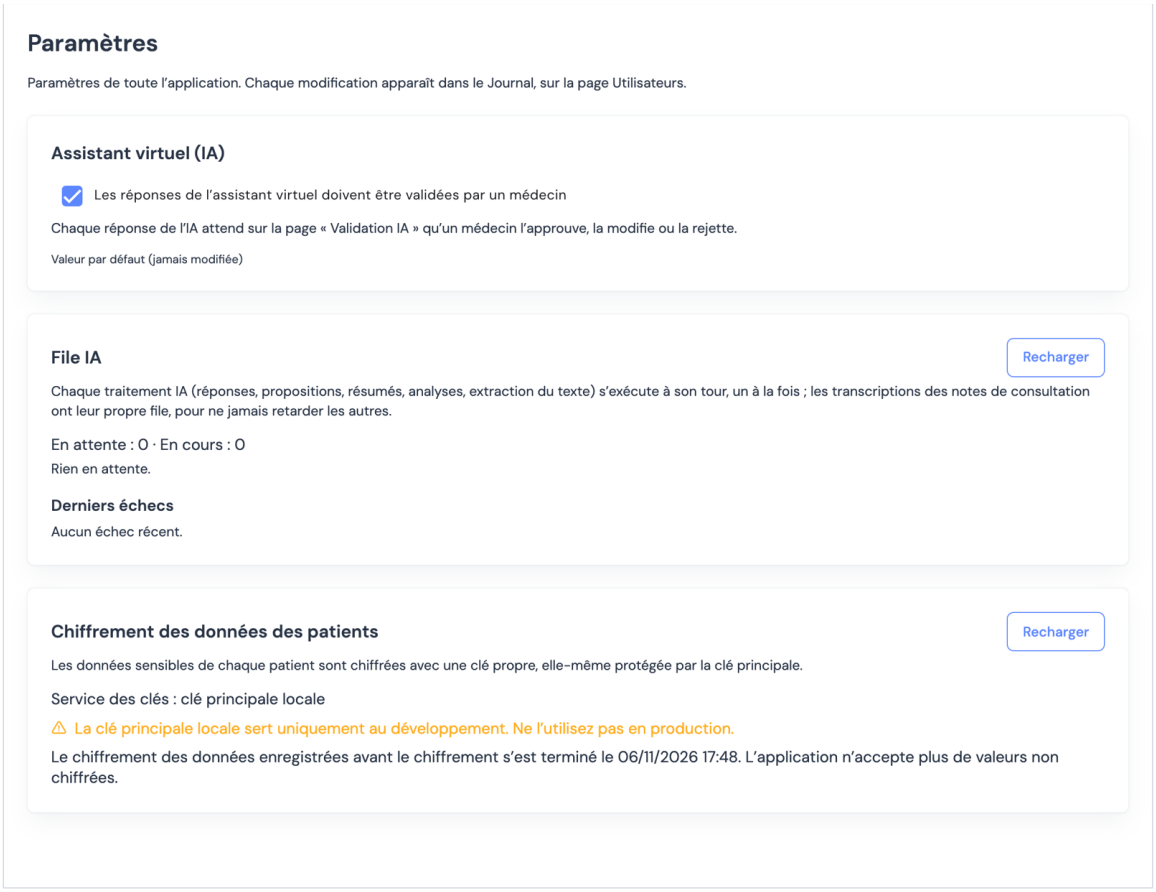
L'onglet **Journal** liste chaque action d'administration : le moment, l'administrateur, l'action, le compte concerné et les détails (jamais les mots de passe). Le journal ne peut être ni modifié ni supprimé.



Utilisateurs → Journal : chaque action d'administration.

Paramètres — la validation des réponses de l'IA

Administration → Paramètres comporte la case **Les réponses de l'assistant virtuel doivent être validées par un médecin** (cochée par défaut). Décochée — après confirmation —, les nouvelles réponses de l'assistant parviennent directement au patient, avec la mention « Non vérifié par un médecin » ; celles qui sont déjà dans la file attendent toujours leur validation. La page indique qui a modifié le paramètre et quand, et chaque modification figure dans le **Journal**. Avec des données réelles de patients, la validation doit rester activée (le plan RGPD, section 6).

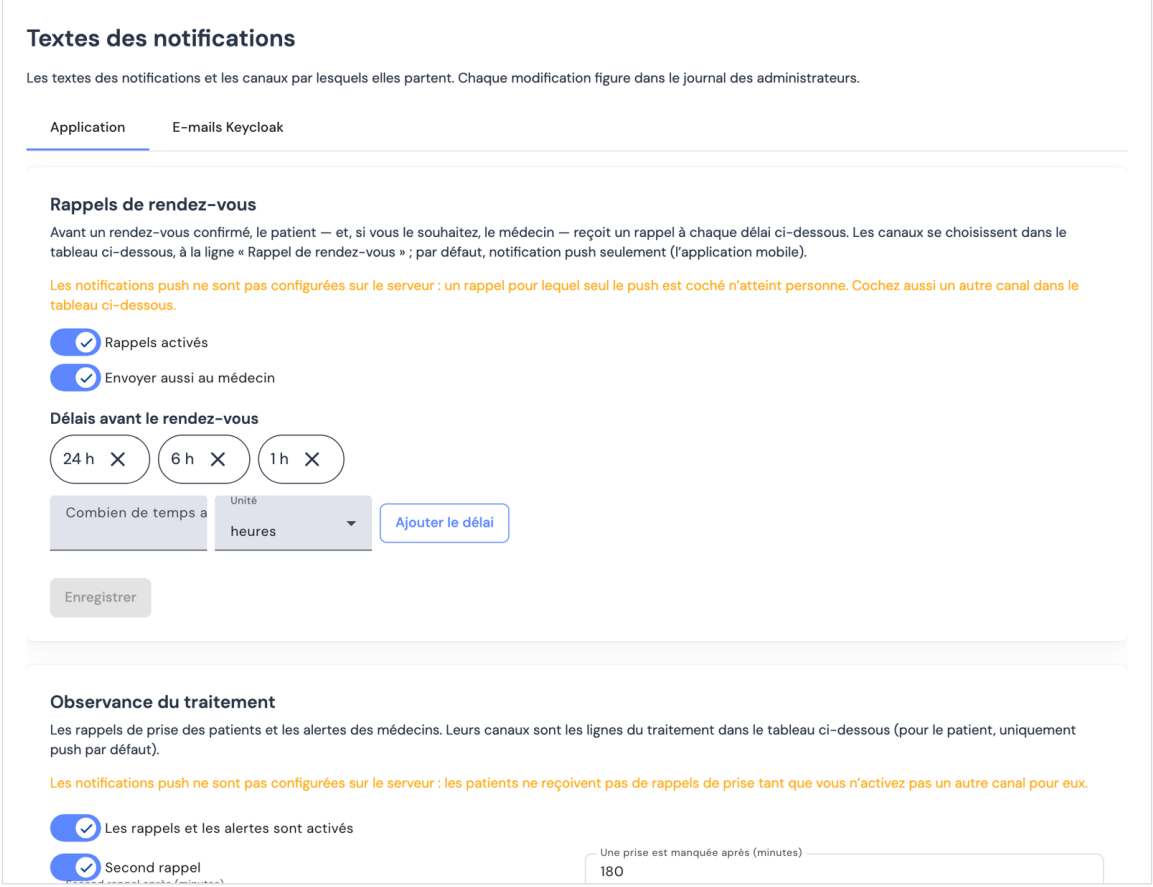


La page Paramètres : l'assistant virtuel, la file IA, le chiffrement.

File IA. Sous le paramètre, la carte File IA indique combien de traitements IA attendent et sont en cours (les réponses de l'assistant, les propositions pour les médecins, l'extraction du texte, les résumés et les analyses IA), depuis quand attend le plus ancien, et les derniers échecs (type, code et date, sans patient et sans contenu) ; Recharger la met à jour. Les traitements s'exécutent un à la fois : une file qui s'allonge signifie des réponses retardées. Une suite d'échecs AI_UNAVAILABLE indique que le serveur d'IA ne répond pas.

Textes des notifications — les textes et les canaux

La page **Supervision → Textes des notifications** (les superviseurs l'utilisent aussi) a deux onglets. Chaque modification figure dans le **Journal**, comme « Notification modifiée ».



Textes des notifications : les rappels de rendez-vous et l'observance du traitement.

Rappels de rendez-vous (la carte du haut) : avant un rendez-vous confirmé, le patient — et, avec **Envoyer aussi au médecin**, le médecin — reçoit un rappel à chaque délai de **Délais avant le rendez-vous** (par défaut 24 h, 6 h et 1 h). Ajoutez-en un avec **Combien de temps avant**, **Unité** et **Ajouter le délai** (1 à 10 délais, entre 10 minutes et 14 jours) ; **Rappels activés** les désactive tous ; **Enregistrer** conserve la modification, qui figure dans le Journal. Si plusieurs délais arrivent en même temps, seul le plus proche est envoyé, et rien après l'heure du rendez-vous. Par défaut, les rappels partent seulement en push vers l'application mobile ; E-mail, Dans l'application et SMS se cochent sur les lignes **Rappel de rendez-vous (au patient)** et **Rappel de rendez-vous (au médecin)**.

Observance du traitement (la carte en dessous) : les rappels des prises pour les patients et les alertes pour les médecins. **Les rappels et les alertes sont activés** les désactive tous. Vous réglez : **Second rappel après (minutes)** (par défaut 30, de 5 à 180, ou désactivé), **Une prise est manquée après (minutes)** (par défaut 180, de 30 à 720, après le second rappel), **Alerter le médecin après des prises manquées d'affilée** (par défaut 2, de 1 à 10), **Alerter quand l'observance passe sous (%)** (par défaut 80, de 50 à 100), **Période de l'observance (jours)** (par défaut 7, de 3 à 30) et **Suivi périodique tous les (jours)** (par défaut 7, de 1 à 30, ou désactivé) ; **Enregistrer** — la modification figure dans le Journal. Les canaux sont sur les lignes **Prise de traitement (au patient)** et **Suivi du traitement (au patient)** (par défaut push seulement), **Doses manquées (au médecin)** et **Effets indésirables signalés (au médecin)** (dans l'application + push). Les notifications ne nomment jamais le médicament.

Corps de l'e-mail (mis en forme) (facultatif, pour les types envoyés par e-mail et les e-mails Keycloak) : **Mettre en forme l'e-mail** ouvre un éditeur avec gras, italique, souligné, titres, listes, liens (https:// ou mailto: uniquement), images (**Insérer une image** : JPEG ou PNG, 1 Mo au maximum), **Variables** et un aperçu ; **Utiliser le message simple** revient au texte simple. L'application, les notifications push et les SMS utilisent toujours le message simple ; dans les e-mails Keycloak, le lien de l'action reste le bouton. Le serveur ne garde que la mise en forme autorisée ; les images sont hébergées par l'application, chaque téléversement figure dans le Journal, et une image inutilisée pendant 30 jours est supprimée.

1. **Application** liste les notifications (demande de rendez-vous, nouveau message, orientations, questionnaires, appel vidéo…) avec les interrupteurs de leurs canaux : **Dans l'application** (la cloche), **E-mail** et, pour les appels, **Push** (le téléphone). « Dans l'application » désactivé, la notification n'apparaît plus dans la cloche ; l'e-mail désactivé, elle n'est plus envoyée par e-mail. Les notifications marquées **Obligatoire (sécurité / RGPD)** — les modifications apportées au compte par un administrateur, les appareils d'authentification, le dossier ouvert avec un accès d'urgence — ne peuvent pas être désactivées. **SMS** (lorsque l'envoi par SMS est configuré) n'apparaît que pour les notifications importantes — rendez-vous, orientations, consentement à un épisode de soins, l'interprète LSR, accès d'urgence, modifications du compte ; le SMS reprend le titre et le message de la notification. Les utilisateurs peuvent désactiver les SMS dans leur profil, mais reçoivent quand même les notifications obligatoires.

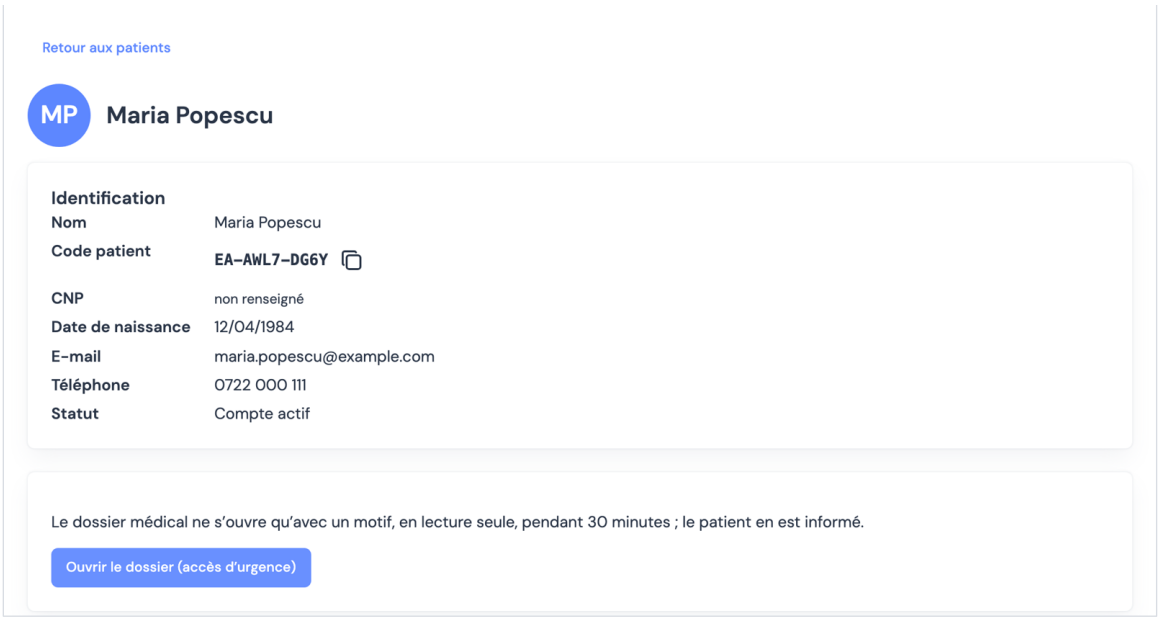
2. **Modifier** ouvre les textes en roumain, en anglais et en français : le titre et le message. Les boutons sous les champs (par exemple {patientName}) insèrent une variable à l'emplacement du curseur ; dans la notification, elle devient la valeur réelle (le nom, la date). Une variable que la notification n'a pas est refusée. **Aperçu** montre le texte avec des valeurs d'exemple. **Enregistrer (Français)** n'enregistre que la langue ouverte ; **Revenir au texte par défaut** rétablit le texte de l'application.

3. **E-mails Keycloak** : les e-mails du serveur d'authentification — activation du compte, réinitialisation du mot de passe, vérification de l'adresse, alertes de sécurité (mot de passe modifié, appareil ajouté ou supprimé). Ils partent toujours ; vous modifiez l'objet, le texte et le **Libellé du bouton**. {link} doit rester dans le texte : dans l'e-mail, il devient le bouton.

Dans la cloche, les notifications plus anciennes s'affichent elles aussi avec le nouveau texte ; les e-mails déjà envoyés restent tels quels.

Patients et accès d'urgence

La page **Supervision → Patients** trouve n'importe quel patient mais n'affiche que ses données d'identification. Le dossier ne s'ouvre qu'au moyen d'un accès d'urgence, avec un motif, en lecture seule, pour 30 minutes.



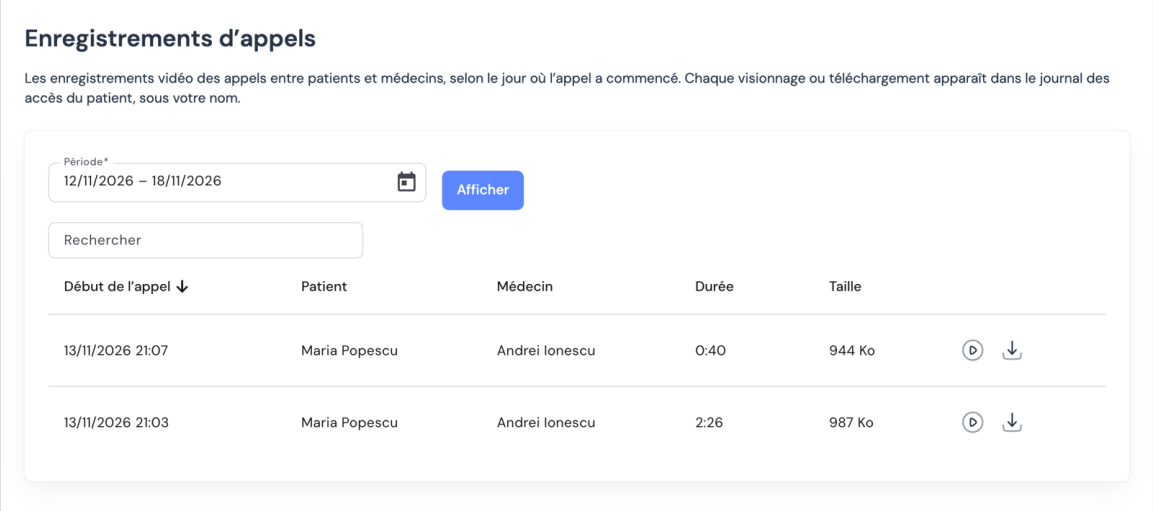
La page d'un patient : Ouvrir le dossier (accès d'urgence).

1. Saisissez dans **Rechercher** au moins 3 caractères — un nom (sans signes diacritiques, cela fonctionne aussi), un e-mail, un téléphone, le code patient (`EA-…`) ou le CNP complet (il ne trouve qu'un patient dont vous détenez déjà un accès d'urgence au dossier ; sinon, la réponse est « Aucun patient trouvé. », comme pour un CNP qui n'existe pas, et une correspondance figure dans le Journal des accès du patient) — ou choisissez la **Date de naissance**, puis **Rechercher**. 50 résultats au plus sont affichés (sinon « affinez votre recherche ») ; la colonne **Statut** indique Compte actif, Compte fermé ou « Accès d'urgence jusqu'à … ». Les autres recherches ne sont pas journalisées ; vous disposez de 300 recherches par jour au plus.
2. Appuyez sur le nom : la page du patient affiche l'**Identification** (code, CNP masqué, date de naissance, e-mail, téléphone, statut du compte).
3. **Ouvrir le dossier (accès d'urgence)** demande le **Motif de l'accès** (10 à 500 caractères, par exemple le numéro du ticket d'assistance ou de la demande légale) ; **Ouvrir le dossier** l'accorde.
4. Un bandeau affiche « Accès d'urgence, en lecture seule, jusqu'à HH:mm » et le temps restant. Vous voyez les antécédents, les allergies, les traitements, les documents (avec téléchargement, dans leurs classeurs), les questionnaires (y compris les scores masqués au patient, signalés, et le téléchargement PDF/Excel), les orientations, le Journal des accès du patient et ses enregistrements d'appels des 366 derniers jours. Vous pouvez appuyer sur **Afficher** pour le CNP. Vous ne pouvez rien ajouter ni modifier.
5. À la fin, le contenu est masqué (« L'accès d'urgence a pris fin ; le dossier a été masqué. ») ; pour 30 minutes de plus, vous indiquez de nouveau un motif.

L'octroi (avec le motif et votre rôle) et chaque consultation sont inscrits dans le Journal des accès du patient, et le patient en est informé chaque fois dans l'application et par e-mail, sans votre nom et sans le motif (il les voit dans son Journal des accès). 10 octrois par heure au plus ; un compte fermé ne peut plus être ouvert.

Enregistrements d’appels

Comme un superviseur, vous voyez dans **Supervision → Enregistrements** les enregistrements vidéo selon le jour où l’appel a commencé (le manuel du superviseur, dans l’onglet **Superviseur**). Chaque visionnage ou téléchargement figure dans le journal des accès du patient, avec votre nom et le rôle « Administrateur ».



Enregistrements : la liste sur une période, avec visionnage et téléchargement.

Historique des modifications

Chaque modification dans l’application est conservée, avec son auteur et sa date.

1. Ouvrez **Administration → Historique**.
2. Choisissez le type de données (par exemple Allergie, Rendez-vous, Patient) et, si vous le souhaitez, l’identifiant de la ligne.
3. Appuyez sur **Rechercher** : avec un identifiant, vous voyez chaque version de la ligne, depuis la première ; sans identifiant, les 200 dernières modifications de ce type.

Les lignes qui appartiennent à un patient (son dossier, ses rendez-vous, ses messages…) n’affichent leurs valeurs que tant que vous détenez un accès d’urgence au dossier de ce patient (Supervision → Patients → Ouvrir le dossier). Sinon, vous voyez seulement qui a modifié quel type de ligne et quand, avec « [accès d’urgence requis] », le code du patient et un lien vers sa page ; les lignes d’un compte fermé ou supprimé définitivement restent masquées. Chaque consultation des valeurs d’un patient figure dans son Journal des accès.

Chaque ligne indique quand, qui (« système » pour les opérations automatiques), quoi (Créé, Modifié, Supprimé) et les champs modifiés, avec la valeur avant et après. La consultation de l’historique des données d’un patient figure dans son journal des accès. Les modifications faites directement dans la base de données (décisions sur les réponses de l’IA, étapes des orientations, suppression de compte, purge) n’apparaissent pas ici — elles ont leurs propres traces. L’historique est conservé même après qu’un patient a supprimé son compte.

e-anamneza

Questionnaires

Vous construisez des questionnaires pour les patients directement dans l'application, dans l'éditeur visuel, et vous les publiez pour tous les patients ou pour des patients sélectionnés, depuis **Supervision → Questionnaires** ; les superviseurs ont la même page.

Les onglets **Les miens** et **Tous** listent les questionnaires avec le titre, le statut (Brouillon, En attente d'approbation, Publié, Clôturé), l'auteur, la dernière modification, la date de publication et les réponses (par exemple « 2 envoyées · 1 en cours »). Vous gérez vos propres questionnaires et ceux des autres administrateurs et superviseurs ; ceux des médecins, vous les voyez, avec leurs résultats, mais ne les modifiez pas.

En créer un

1. Appuyez sur **Nouveau questionnaire** et renseignez le **Titre** et, si vous le souhaitez, la **Description** (affichée au patient). Cochez **Nécessite l'approbation d'un médecin** si vous le voulez.
2. En dessous se trouvent trois onglets : **Éditeur** (par défaut, l'éditeur visuel), **Aperçu** (le questionnaire tel que les patients le verront ; les réponses données ici ne sont enregistrées nulle part) et **JSON (avancé)**.
3. Construisez le questionnaire dans l'onglet **Éditeur** (ci-dessous), puis appuyez sur **Enregistrer le brouillon** (ou Ctrl+S / Cmd+S).

L'éditeur visuel

- **La palette Ajouter** (à gauche ; sur un écran étroit, le bouton **Ajouter** avec un menu) : Texte court, Texte long, Nombre, Date, Choix unique, Choix multiple, Liste déroulante, Oui / Non, Échelle de notation, Matrice, Section, Groupe répétable, Score calculé et Nouvelle page. Un clic ajoute l'élément après celui qui est sélectionné (ou à la fin de la page) ; vous pouvez aussi le faire glisser sur le canevas. Une **Section** regroupe des questions sous un titre ; un **Groupe répétable** est rempli par le patient autant de fois que nécessaire (par exemple, une fois pour chaque médicament) et ne contient que des questions simples ; dans une **Matrice**, le patient choisit une colonne sur chaque ligne.
- **Le canevas** (au milieu) affiche les pages et, dans chacune, une ligne par élément, avec des badges : Obligatoire, Conditionnel, EN ou EN partiel, FR ou FR partiel, le nombre de problèmes. Un clic sur une ligne la sélectionne.
- **Propriétés** (à droite ; sur un écran étroit, un panneau avec **Fermer**) : le titre en roumain (obligatoire) et, avec **Afficher les champs en anglais** et **Afficher les champs en français** activés, les textes en anglais et en français (facultatifs : si le texte anglais est vide, le patient voit le texte roumain ; si le texte français est vide, il voit le texte anglais, à défaut le texte roumain ; la barre d'outils indique combien de textes sont traduits, « EN x/y · FR x/y », et **Problèmes** signale les textes non traduits), la description, **Obligatoire** et les limites — longueur minimale et maximale pour un texte, valeur minimale et maximale pour un nombre, **Sélections minimales** / **Sélections maximales** pour un choix multiple, **Échelle de** / **Échelle à** (0–10) avec les libellés des extrémités. Sans sélection, le panneau affiche les **Paramètres du questionnaire**.
- **Choix** (pour les choix et les listes déroulantes ; pour une matrice, **Lignes** et **Colonnes**) : **Ajouter un choix**, ou Entrée dans le dernier ; réordonnez-les par glisser-déposer ou avec les flèches. Les

cases **Choix « Autre (précisez) »** et **Choix « Aucun »** ajoutent les deux choix spéciaux, avec un texte propre facultatif.

- **Déplacer :** faites glisser la ligne par sa poignée, appuyez sur Alt+↑ / Alt+↓, ou utilisez le menu ⋮ — **Monter**, **Descendre**, **Déplacer vers…** (une autre page, une section ou un groupe), **Dupliquer**, **Supprimer**. Si l'élément supprimé est utilisé dans une condition ou un score, la confirmation vous indique où ; après la suppression, vous pouvez appuyer sur **Annuler**.
- **Annuler** / **Rétablir** dans la barre d'outils, ou Ctrl/Cmd+Z et Ctrl/Cmd+Maj+Z (ou Ctrl+Y) en dehors des champs de texte ; l'historique est conservé lorsque vous changez d'onglet.
- **Avancé → Nom dans l'export** est la clé de la réponse et la colonne du CSV. Il suit le titre jusqu'au premier enregistrement ou jusqu'à ce que vous le modifiiez, puis reste fixe ; de même pour les valeurs des choix (**Valeurs d'export (avancé)**).

Affichage conditionnel

1. Sélectionnez la question (ou la section, le groupe ou la page) et cochez **Afficher uniquement si…**.
2. Choisissez la question, la condition (par exemple « est », « a coché », « est au moins », « a une réponse ») et la réponse. Vous ne pouvez utiliser que des questions placées **avant** l'élément, en dehors des groupes répétables (les questions d'un groupe ne peuvent pas non plus avoir de conditions).
3. Avec **Ajouter une clause** (10 au plus), vous choisissez si **toutes les clauses sont vraies** ou si **au moins une clause est vraie**. Sous le constructeur apparaît la phrase « Affiché uniquement si … », et la ligne reçoit le badge **Conditionnel**.

Les réponses de ce qui est masqué ne sont pas conservées : si le patient modifie une réponse et qu'une question déjà remplie est masquée, sa réponse est effacée. Pour un JSON importé qui ne le fait pas, l'éditeur avertit et propose **Effacer les réponses masquées (recommandé)**.

Scores

1. Attribuez des points dans les propriétés des questions : **Points** sur chaque choix (et sur « Aucun »), **Points pour « Oui »** et **Points pour « Non »**, des points sur les colonnes de la matrice (comptés pour chaque ligne) ; une échelle ajoute la valeur choisie. Un item à cotation inversée s'obtient en attribuant les points en sens inverse.
2. Ajoutez un **Score calculé** depuis la palette et cochez les **Questions additionnées** (ou **Tout cocher**).
3. Le score est **Masqué au patient** par défaut ; si **Afficher le score au patient** est coché, le patient le voit en répondant. Le personnel le voit de toute façon : dans l'aperçu, la réponse, la synthèse et le CSV.

Le score est calculé dans le navigateur du patient pendant qu'il remplit le questionnaire et enregistré avec les réponses ; les résultats l'indiquent comme « calculé lors du remplissage ».

Enregistrer

- **Enregistrer le brouillon** ou Ctrl/Cmd+S ; il n'y a pas d'enregistrement automatique. **Problèmes (n)**, dans la barre d'outils, liste les erreurs et les avertissements (un clic sélectionne l'élément).

Tant qu'il y a des erreurs, l'enregistrement est refusé (« L'éditeur a trouvé des erreurs ; corrigez-les avant d'enregistrer »). Le serveur vérifie aussi la définition ; les problèmes qu'il trouve s'affichent sur leur élément.
- Si quelqu'un d'autre a enregistré le brouillon entre-temps, vous voyez « Quelqu'un d'autre a enregistré le brouillon entre-temps. Vos modifications n'ont pas été enregistrées et rien n'a été écrasé. » Choisissez **Télécharger mon JSON**, pour conserver votre version, ou **Charger la version enregistrée** — après confirmation, vos modifications non enregistrées sont perdues.
- Si vous quittez la page avec des modifications non enregistrées, l'application demande « Quitter sans enregistrer ? » (**Quitter sans enregistrer**, ou rester). **Publier** reste désactivé tant que vous n'avez pas enregistré.

L'onglet JSON (avancé)

Pour un questionnaire SurveyJS que vous avez déjà : collez le JSON dans **Définition du questionnaire (JSON SurveyJS)** ou utilisez **Téléverser un fichier .json**. **Télécharger le JSON** enregistre la définition dans un fichier, et **Ouvrir l'éditeur gratuit SurveyJS** (surveyjs.io, dans un nouvel onglet) reste disponible pour les fonctionnalités que l'éditeur n'a pas. La définition fait 256 Ko au plus (au-delà de 200 Ko, la barre d'outils affiche sa taille). Les questions HTML, les images, les fichiers et les signatures, les adresses externes, le service cloud de SurveyJS et les cookies ne sont pas autorisés ; la vérification les signale, chacun avec sa place dans le JSON.

- Un JSON qui n'utilise que ce que l'éditeur connaît s'ouvre dans l'onglet **Éditeur**, sans modification.
- Sinon, l'onglet devient **Éditeur (JSON uniquement)** : la note « Ce questionnaire utilise des fonctionnalités que l'éditeur visuel n'a pas » liste les raisons (un type d'élément, une propriété ou une condition que l'éditeur n'a pas), avec **Copier la liste**, **Ouvrir l'onglet JSON** et **Revenir à la dernière version visuelle** (avec confirmation). Rien n'est perdu sans avertissement.
- **Conseil :** un questionnaire importé de surveyjs.io conserve les noms définis là-bas (`question1`, `item1` …), qui deviennent les colonnes du CSV. Renommez-les dans **Avancé → Nom dans l'export** et dans **Valeurs d'export (avancé)** avant le premier enregistrement.

Publier

1. Sur la page du brouillon, appuyez sur **Publier** (ou sur **Envoyer pour approbation**, si vous avez coché l'approbation).
2. Sous **Destinataires**, choisissez **Tous les patients (y compris ceux qui s'inscriront plus tard)** ou **Patients sélectionnés** — recherchez-les par nom ou par e-mail et ajoutez-les.
3. Confirmez. Les patients reçoivent une notification dans l'application et par e-mail. Dès lors, la définition ne peut plus être modifiée, seulement dupliquée.

Avec approbation, le questionnaire passe « En attente d'approbation » et chaque médecin en est informé. Le premier médecin qui décide l'approuve (il est publié immédiatement pour les patients choisis) ou le rejette avec un motif : il redevient un brouillon, et sa page indique « Rejeté par … Motif : … ». Vous êtes informé dans les deux cas.

Après la publication

Action	Ce qu'elle fait
Ajouter des destinataires	De nouveaux patients pour un questionnaire envoyé à des patients sélectionnés ; ils en sont informés et peuvent répondre immédiatement
Clôturer le questionnaire	Les patients ne peuvent plus répondre ; les réponses envoyées sont conservées (avec confirmation)
Dupliquer	Une copie sous forme de nouveau brouillon, à modifier et à publier séparément
Supprimer	Un brouillon, ou un questionnaire clôturé avec toutes ses réponses — définitivement, avec confirmation ; uniquement l'auteur ou un administrateur

Les résultats

- **Réponses :** le tableau avec le patient, l'e-mail, le statut (En cours, Envoyée), la dernière modification et la date d'envoi ; **Ouvrir** affiche une réponse envoyée, en lecture seule, avec les scores (y compris ceux masqués au patient). Les brouillons des patients ne peuvent pas être ouverts.
- **Synthèse :** pour chaque question, le nombre de réponses pour chaque choix (barres avec pourcentages) et, pour les échelles, les nombres et les scores, la moyenne, le minimum et le maximum — un score est signalé « calculé lors du remplissage ». Les choix spéciaux s'affichent « Autre » et « Aucun », même si vous leur avez donné un autre texte. Les réponses en texte libre se lisent dans chaque réponse ou dans le CSV.
- **Télécharger le CSV :** une ligne pour chaque réponse envoyée, une colonne pour chaque nom dans l'export (et pour chaque score).
- **Télécharger l'Excel** (à côté de Télécharger le CSV) : les mêmes lignes et colonnes que le CSV, avec la date et les nombres comme des valeurs utilisables dans des calculs, plus une feuille « Questions » avec le titre de chaque colonne. Dans la fenêtre d'une réponse, **Télécharger** → **PDF** ou **Excel** enregistre la réponse sous une forme lisible (les choix par leur texte, les matrices en tableaux, les entrées des groupes répétables, les scores masqués au patient signalés). Le fichier sort de l'application : conservez-le en sécurité et ne l'envoyez pas par des canaux non sécurisés.
- **Chaque consultation est journalisée :** l'ouverture d'une réponse et la synthèse figurent dans le journal des accès de chaque patient concerné, avec votre nom et votre rôle ; chaque fichier téléchargé (CSV, Excel, PDF) y figure comme « A téléchargé votre réponse à un questionnaire », avec le format. Seule la liste des personnes qui ont répondu n'est pas journalisée.

Exemple pas à pas : un questionnaire à partir de zéro

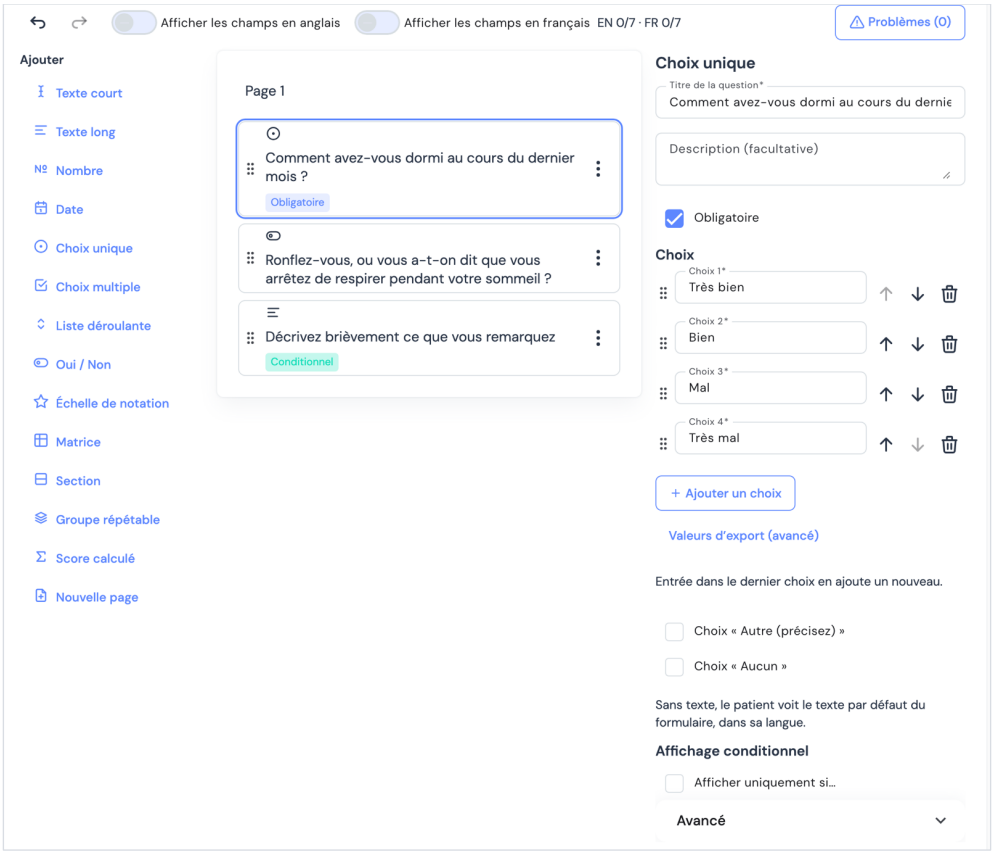
L'exemple construit le questionnaire « Qualité du sommeil », avec trois questions ; la troisième n'apparaît que si le patient répond « Oui » à la deuxième. Les étapes sont les mêmes pour les administrateurs, les superviseurs et les médecins (la page Questionnaires).

Étape 1. Ouvrez Questionnaires et appuyez sur Nouveau questionnaire. Écrivez le Titre (« Qualité du sommeil ») et, si vous le souhaitez, la Description, que le patient voit. Cochez Nécessite l'approbation d'un médecin seulement si vous voulez qu'un médecin le vérifie avant son envoi aux patients.



Nouveau questionnaire : le titre, la description et l'approbation.

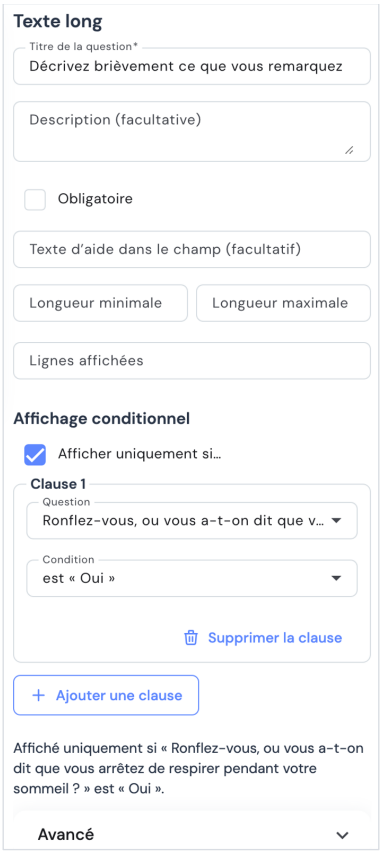
Étape 2. Dans la palette Ajouter (à gauche), appuyez sur Choix unique. À droite, écrivez le Titre de la question, remplissez Choix 1 et Choix 2, appuyez sur Ajouter un choix pour deux de plus et cochez Obligatoire. La question apparaît sur le canevas (au milieu), avec le badge Obligatoire.



L'éditeur : la palette Ajouter, le canevas avec les questions et les propriétés de la question choisie.

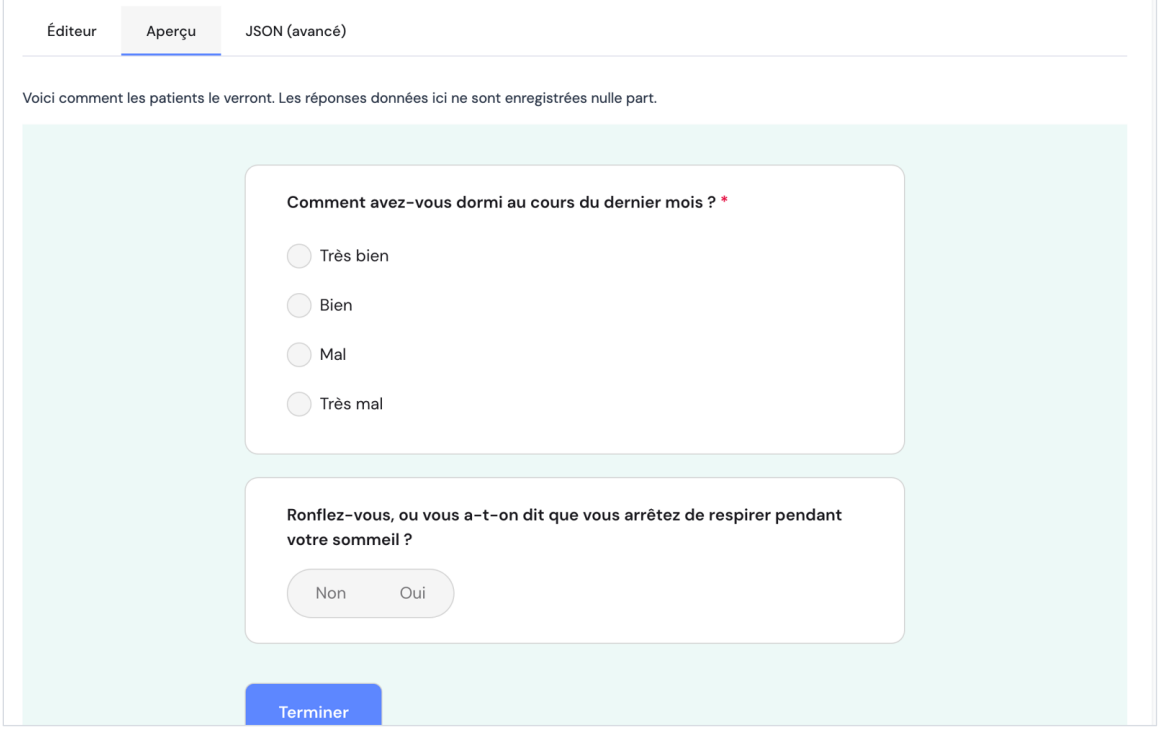
Étape 3. Appuyez sur Oui / Non et écrivez la question (« Ronflez-vous, ou vous a-t-on dit que vous arrêtez de respirer pendant votre sommeil ? »). Puis appuyez sur Texte long et écrivez « Décrivez brièvement ce que vous remarquez ».

Étape 4. La question Texte long étant sélectionnée, sous Affichage conditionnel cochez Afficher uniquement si…, choisissez sous Question la question Oui / Non et laissez la Condition « est « Oui » ». En dessous apparaît la phrase « Affiché uniquement si … », et la ligne reçoit le badge Conditionnel. Ajouter une clause permet de poser plusieurs conditions.



Affichage conditionnel : la question n'apparaît que si la réponse à Oui / Non est « Oui ».

Étape 5. Ouvrez l'onglet Aperçu : vous voyez le questionnaire comme le patient ; la troisième question n'apparaît qu'après avoir choisi « Oui ». Les réponses données ici ne sont pas enregistrées.



L'aperçu, tel que le patient le verra.

Étape 6. Appuyez sur Enregistrer le brouillon (ou Ctrl+S / Cmd+S). Le questionnaire a le statut Brouillon et les boutons Publier, Dupliquer et Supprimer ; vous pouvez le modifier jusqu'à sa publication.



Le brouillon enregistré : Publier, Dupliquer, Supprimer.

Étape 7. Appuyez sur Publier et choisissez les destinataires : Tous les patients, Patients sélectionnés (recherchez par nom ou e-mail et choisissez le patient) ou Public (lien), pour toute personne ayant le lien. Un médecin ne choisit que des patients dont il peut consulter le dossier. Appuyez sur Publier.



La boîte de dialogue Publier le questionnaire, avec un patient choisi.

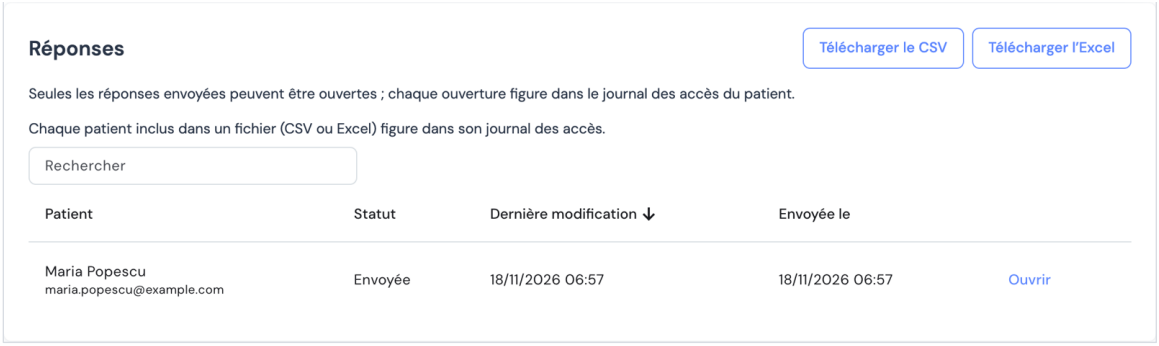
Étape 8. Le questionnaire est Publié, et les patients choisis reçoivent une notification. D'ici, vous ajoutez des destinataires ou clôturez le questionnaire. Une fois publié, il ne peut plus être modifié : pour une nouvelle version, utilisez Dupliquer.



Le questionnaire publié : destinataires, réponses, Clôturer le questionnaire.

Étape 9. Le patient le trouve dans Questionnaires (statut Nouveau), le remplit — ce qu'il écrit est enregistré tout seul comme brouillon — et appuie sur Terminer, puis Envoyer.

Étape 10. Sur la page du questionnaire, vous voyez les Réponses (Ouvrir affiche une réponse ; Télécharger le CSV ou Télécharger l'Excel) et la Synthèse, avec le nombre et le pourcentage pour chaque choix.



Les réponses envoyées, avec Ouvrir, Télécharger le CSV et Télécharger l'Excel.



La synthèse des réponses, question par question.

Questionnaires publics (sans compte)

À la publication, vous pouvez aussi choisir **Public (lien)** : toute personne ayant le lien répond depuis son navigateur, sans compte. Seuls les administrateurs et les superviseurs peuvent publier publiquement ; l'approbation d'un médecin, si vous l'avez cochée, reste obligatoire.

Paramètres du lien : la date de clôture (facultative ; le lien est clôturé à la fin de ce jour), le nombre maximal de réponses (facultatif), l'adresse e-mail du répondant (**Ne pas la demander** — réponses anonymes — ou **Facultative**) et un texte d'introduction (roumain, en option anglais et français).

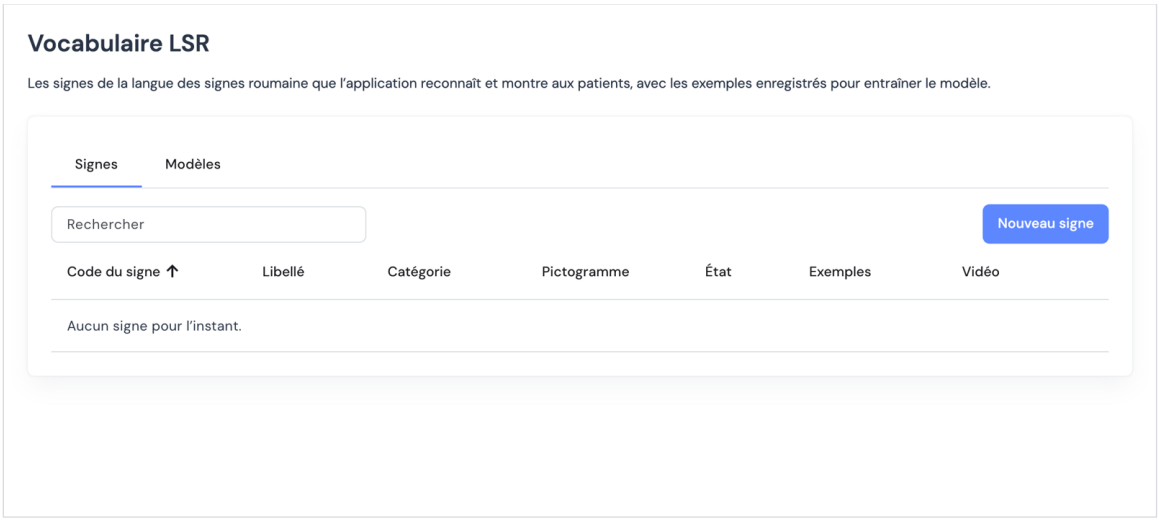
Lien public (sur la page du questionnaire) : le lien, **Copier**, le code QR (**Télécharger PNG** / **Télécharger SVG**), l'état et le nombre de réponses, **Modifier les paramètres** et **Générer un autre lien** (l'ancien ne fonctionne plus). Ne donnez le lien qu'à ceux à qui il est destiné : il n'est listé nulle part.

Ce que voit le répondant : l'introduction, l'information RGPD et la case de consentement (sans elle, il ne peut pas commencer), le formulaire, l'e-mail si vous l'avez demandé, puis **Envoyer**. Le brouillon reste uniquement dans son navigateur ; un navigateur envoie une seule réponse.

Réponses publiques (un onglet des résultats) : date, langue et e-mail, chaque réponse ouverte en lecture seule, le résumé, CSV / Excel / PDF. **Supprimer** une réponse, ou **Supprimer par e-mail** toutes les réponses d'une personne qui le demande. Elles sont supprimées automatiquement au bout d'un an, n'entrent dans aucun dossier et ne sont pas lues par l'IA.

Vocabulaire LSR et interprètes

La page **Vocabulaire LSR** (menu **Langue des signes**) contient les signes de la langue des signes roumaine que l'application reconnaît et montre aux patients sourds. Les administrateurs et les interprètes l'utilisent.



Vocabulaire LSR : les signes et les modèles de reconnaissance.

Les interprètes sont des comptes avec le rôle **Interprète LSR**, créés dans **Utilisateurs** comme les superviseurs (sans spécialité, sans CNP). Un interprète voit cette page et la page Interprétation (les appels vidéo qu'on lui demande de rejoindre — voir le Manuel de l'interprète LSR), jamais un dossier.

Signes (onglet **Signes**) : **Nouveau signe** — le code (par exemple DURERE), les libellés RO/EN/FR, la catégorie et le pictogramme. Depuis le menu d'un signe : **Modifier**, **Téléverser une vidéo** (MP4 ou WebM, 8 Mo au plus, filmée par l'interprète), **Enregistrer des exemples**. Seul un administrateur supprime un signe, et seulement s'il n'a pas d'exemples ; sinon, rendez-le inactif.

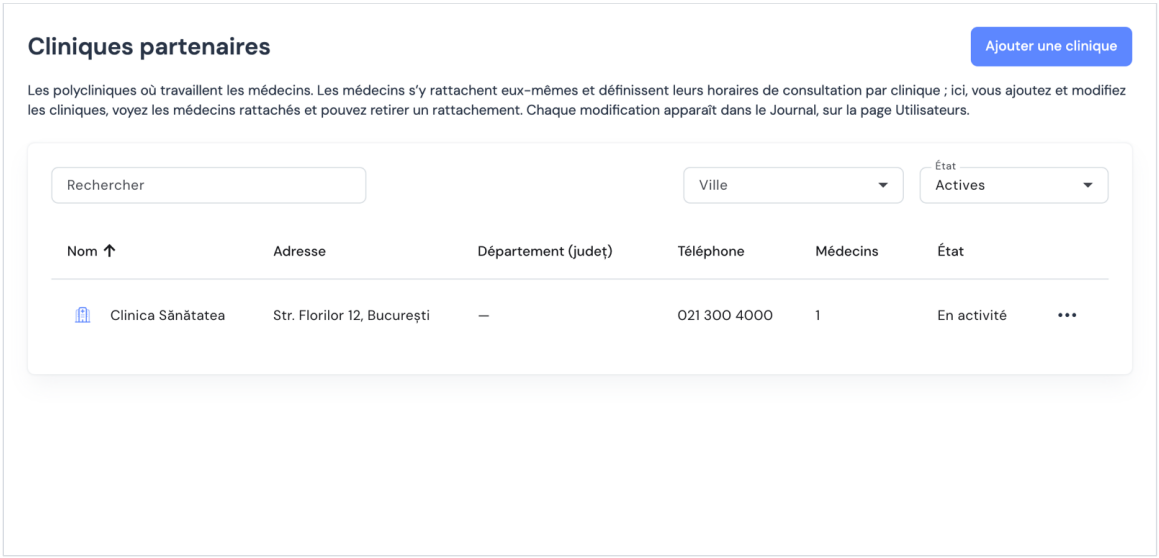
Enregistrer des exemples : avant la première prise, cochez le consentement (seuls les points du mouvement sont conservés, jamais la vidéo). **Enregistrer** → le compte à rebours 3-2-1 → 3 secondes de signe → vous la revoyez sous forme de squelette → **Enregistrer** ou **Recommencer**. L'objectif : au moins 30 exemples par signe, de plusieurs personnes.

Modèles (administrateurs uniquement) : **Télécharger le jeu de données**, entraînez le modèle hors de l'application (instructions dans tools/sign-model), puis **Téléverser un modèle** et **Activer**. Un seul modèle est actif ; sans lui, les patients ne peuvent pas écrire en signes.

Cliniques

La page **Administration → Cliniques** tient la liste des cliniques partenaires (polycliniques) où travaillent les médecins ; les médecins s'y rattachent eux-mêmes et fixent leurs horaires par clinique, et les patients les trouvent par ville et par clinique.

1. Le tableau a une recherche, les filtres **Ville** et **État** (Actives, par défaut ; Archivées ; Toutes) et les colonnes Nom (avec le logo), Adresse, Département (județ), Téléphone, Médecins et État.



La page Cliniques.

2. **Ajouter une clinique : Nom** (seul champ obligatoire, unique), **Rue et numéro**, **Ville**, **Département (județ)**, **Code postal** (6 chiffres), **Téléphone**, **Adresse e-mail**, **Site web** (https:// uniquement), **Emplacement sur la carte** — **Latitude** et **Longitude** (les deux ou aucune), ou collez un **Lien de carte** Google Maps, Apple Maps ou OpenStreetMap et appuyez sur **Reprendre les coordonnées** (le lien est lu dans la page et n'est envoyé nulle part) —, **Horaires d'ouverture de la clinique** et **Informations d'accès** (étage, entrée, parking). Saisissez uniquement les coordonnées de la clinique (accueil), jamais le téléphone ou l'adresse e-mail personnels de quelqu'un.
3. **Le logo** (après le premier enregistrement, depuis la fenêtre de modification) : **Ajouter un logo** — JPEG ou PNG de 1 Mo au plus, cadré dans un carré ; le serveur le réécrit sans métadonnées (un logo transparent reçoit un fond blanc). Ensuite **Changer le logo** ou **Supprimer le logo**.
4. Depuis le menu de la ligne : **Modifier** ; **Médecins rattachés** (qui y travaille et depuis quand ; **Retirer le rattachement**, après confirmation : les horaires du médecin dans cette clinique se terminent à la date d'hier, les créneaux supplémentaires sont supprimés, les rendez-vous à venir restent et le médecin reçoit une notification) ; **Archiver** (après confirmation : la clinique disparaît des listes, des filtres et du choix du lieu, les horaires de ses médecins n'y sont plus proposés aux patients, les rendez-vous existants restent, marqués « (archivée) », et les médecins rattachés reçoivent une notification) ; **Réactiver** ; **Supprimer** (seulement une clinique que rien n'utilise — rendez-vous, horaires, médecins rattachés ; sinon, archivez-la).

Chaque changement figure dans le **Journal** (page Utilisateurs) : Ajout d'une clinique, Modification d'une clinique (avec les champs modifiés), Archivage d'une clinique, Réactivation d'une clinique, Suppression d'une clinique, Logo d'une clinique et Retrait d'un rattachement (avec le médecin concerné). Les cliniques se gèrent uniquement sur le web ; les superviseurs ont la même page, dans le menu Supervision.

Ce qui reste dans la console Keycloak

La console (https://auth.e-anamneza.ro/admin, realm **anamneza**) ne sert qu'à :

- **les comptes d'administrateur** — leur création, le rôle ADMIN, leur réinitialisation ; l'application ne les gère pas ;
- **les paramètres du serveur** — l'e-mail (Realm settings → Email), les flux d'authentification, les clients ; ne les modifiez pas sans raison, une erreur peut bloquer la connexion de tout le monde ;
- **le changement de rôle d'un compte**, que l'application ne fait pas : pour un autre rôle, un nouveau compte est créé.

Manuel du superviseur

Le superviseur voit les enregistrements vidéo des appels entre patients et médecins, selon la date de l'appel, et gère les questionnaires destinés aux patients — le dossier d'un patient uniquement en lecture seule, au moyen d'un accès d'urgence (Patients, ci-dessous). Le compte est créé par un administrateur, dans **Administration → Utilisateurs**.

Accéder à l'application

1. Vous activez le compte depuis l'e-mail reçu (vous définissez votre mot de passe) ou avec le mot de passe temporaire que l'administrateur vous a communiqué, que vous changez lors de votre première connexion.
2. Lors de votre première connexion, vous configurez le code à usage unique (TOTP) dans une application d'authentification ; ensuite, le code est demandé à chaque connexion.
3. Le menu n'affiche que **Supervision → Enregistrements, Questionnaires, Patients, Textes des notifications, Cliniques** et **API** ; une fois connecté, vous arrivez directement sur la page des enregistrements.

Enregistrements d'appels

1. Choisissez la **Période** (les 7 derniers jours par défaut ; 366 jours au plus) et appuyez sur **Afficher**.
2. Le tableau présente les enregistrements des appels commencés ces jours-là, les plus récents en premier : le début de l'appel, le patient, le médecin, la durée et la taille du fichier. Vous pouvez rechercher et trier sur n'importe quelle colonne.
3. **Lire** ouvre l'enregistrement dans une fenêtre de la page ; **Télécharger** l'enregistre sur votre ordinateur.

Ce qui est enregistré à votre sujet

- Chaque lecture et chaque téléchargement figurent dans le **journal des accès du patient**, avec votre nom, le rôle « Superviseur », le moment et l'appel (sa date et le médecin). Le patient voit ces lignes dans son dossier.
- Un fichier téléchargé contient des données de santé : ne le conservez que le temps nécessaire et ne le transmettez pas.

Patients et accès d'urgence

La page **Supervision → Patients** trouve n'importe quel patient mais n'affiche que ses données d'identification ; le dossier ne s'ouvre qu'au moyen d'un accès d'urgence, avec un motif, en lecture seule, pour 30 minutes.

1. Saisissez dans **Rechercher** au moins 3 caractères — un nom (sans signes diacritiques, cela fonctionne aussi), un e-mail, un téléphone, le code patient (`EA-…`) ou le CNP complet (il ne trouve qu'un patient dont vous détenez déjà un accès d'urgence au dossier ; sinon, la réponse est « Aucun patient trouvé. », comme pour un CNP qui n'existe pas, et une correspondance figure dans le Journal des accès du patient) — ou choisissez la **Date de naissance**, puis **Rechercher** (50 résultats au plus ; la colonne **Statut** : Compte actif, Compte fermé ou « Accès d'urgence jusqu'à … »). Les autres recherches ne sont pas journalisées ; vous disposez de 300 recherches par jour au plus.
2. Appuyez sur le nom du patient : vous voyez l'**Identification**.
3. **Ouvrir le dossier (accès d'urgence)** → indiquez le **Motif de l'accès** (10 à 500 caractères, par exemple « audit qualité, demande n° … ») → **Ouvrir le dossier**.
4. Pendant 30 minutes (le bandeau indique l'heure de fin et le temps restant), vous consultez le dossier, les orientations, le Journal des accès du patient et la section **Enregistrements d'appels du patient** (les 366 derniers jours, avec lecture et téléchargement) ; vous voyez aussi les scores des questionnaires masqués au patient, signalés, et pouvez appuyer sur **Afficher** pour le CNP. Rien ne peut être ajouté ni modifié.
5. À la fin, le contenu est masqué ; pour 30 minutes de plus, vous indiquez de nouveau un motif.

L'octroi, avec le motif et votre rôle, et chaque consultation sont inscrits dans le Journal des accès du patient ; le patient reçoit une notification (dans l'application et par e-mail, sans votre nom et sans le motif) à chaque octroi. 10 octrois par heure au plus. La page Enregistrements d'appels, par date, reste inchangée, sans accès d'urgence.

Questionnaires

Vous créez, publiez et suivez les questionnaires destinés aux patients depuis **Supervision → Questionnaires**, comme un administrateur ; les détails (l'éditeur visuel, les conditions, les scores, l'onglet JSON, le tableau des actions, les résultats) figurent dans le manuel de l'administrateur (l'onglet **Administrateur**, Questionnaires).

1. **Nouveau questionnaire :** le titre, la description et, si vous le souhaitez, **Nécessite l'approbation d'un médecin**. Vous construisez le questionnaire dans l'onglet **Éditeur** : ajoutez des questions,

des sections, des pages, des matrices ou des groupes répétables depuis la palette **Ajouter**, sélectionnez-les et remplissez-les dans **Propriétés** (les textes en roumain et, si vous le souhaitez, en anglais et en français, **Obligatoire**, les limites), et déplacez-les par glisser-déposer, avec Alt+↑ / Alt+↓ ou avec **Déplacer vers…**.

2. **Afficher uniquement si…** n'affiche une question qu'après certaines réponses à des questions précédentes (toutes les clauses, ou au moins une) ; les réponses de ce qui est masqué ne sont pas conservées. Un **Score calculé** additionne les points attribués aux choix ; il est masqué au patient, sauf si vous cochez **Afficher le score au patient**.
3. **Aperçu** le montre tel que les patients le verront. **Enregistrer le brouillon** (ou Ctrl/Cmd+S) enregistre une fois que **Problèmes (n)** ne contient plus d'erreur ; si quelqu'un d'autre a enregistré le brouillon entre-temps, rien n'est écrasé et vous choisissez **Télécharger mon JSON** ou **Charger la version enregistrée**.
4. L'onglet **JSON (avancé)** reste disponible pour un JSON SurveyJS que vous avez déjà (collé, téléversé, téléchargé ; le lien vers surveyjs.io) : ce que l'éditeur ne connaît pas le laisse « JSON uniquement », avec les raisons. Renommez les noms importés (`question1`, `item1` …) avant le premier enregistrement — ils deviennent les colonnes du CSV.
5. **Publier** (ou **Envoyer pour approbation**) : **Tous les patients (y compris ceux qui s'inscriront plus tard)** ou **Patients sélectionnés**. Une fois publiée, la définition ne change plus ; vous pouvez seulement la dupliquer.
6. Sur la page du questionnaire : **Ajouter des destinataires**, **Clôturer le questionnaire**, **Dupliquer**, **Supprimer** (uniquement vos propres questionnaires, un brouillon ou un questionnaire clôturé), et les résultats — les réponses envoyées (**Ouvrir**), **Synthèse** (les scores « calculé lors du remplissage »), **Télécharger l'Excel**, **Télécharger le CSV**.

Vous gérez vos propres questionnaires et ceux des administrateurs et des superviseurs ; ceux des médecins, vous les voyez, avec leurs résultats. Dans la fenêtre d'une réponse, **Télécharger** → PDF ou Excel l'enregistre sous une forme lisible, avec les scores masqués au patient signalés. Chaque ouverture d'une réponse et chaque synthèse figurent dans le journal des accès des patients concernés, avec votre nom et le rôle « Superviseur » ; chaque fichier téléchargé (CSV, Excel, PDF) figure comme « A téléchargé votre réponse à un questionnaire ». Le fichier sort de l'application : conservez-le en sécurité.

Questionnaires publics. Comme un administrateur, vous pouvez publier un questionnaire en **Public (lien)** pour des personnes sans compte : vous réglez la date de clôture, le nombre maximal de réponses, si l'e-mail est demandé et l'introduction, puis vous donnez le lien ou le code QR. Les réponses apparaissent dans l'onglet **Réponses publiques** des résultats (détails dans le manuel de l'administrateur).

Textes des notifications

- Dans **Supervision → Textes des notifications**, vous modifiez, comme un administrateur, les textes des notifications (roumain, anglais, français, avec des variables et un aperçu) et désactivez les canaux de celles qui ne sont pas obligatoires ; vous y modifiez aussi les e-mails Keycloak. Les détails figurent dans le manuel de l'administrateur (l'onglet **Administrateur**, Textes des notifications). Vous y réglez aussi les rappels de rendez-vous (la carte Rappels de rendez-vous), les rappels et les alertes du traitement (la carte Observance du traitement) et mettez en forme les e-mails (Corps de l'e-mail (mis en forme)). Chaque modification figure dans

le journal des administrateurs, avec votre nom. L'interrupteur SMS des notifications importantes s'y trouve aussi.

Cliniques

Dans **Supervision → Cliniques**, vous ajoutez, modifiez, archivez, réactivez et supprimez les cliniques partenaires et voyez leurs médecins rattachés, comme un administrateur ; le détail (les champs, le logo, le lien de carte, le retrait d'un rattachement) est dans le manuel de l'administrateur (Cliniques). Saisissez uniquement les coordonnées de la clinique, jamais celles d'une personne. Chaque modification figure dans le journal des administrateurs, avec votre nom.

Ce que vous ne trouverez pas ici

- Les enregistrements sont supprimés automatiquement au bout de 90 jours ; un appel n'est enregistré qu'avec le consentement d'un participant.
- Les enregistrements d'un patient qui a supprimé son compte n'apparaissent plus.
- Les dossiers, les rendez-vous et les messages ne sont pas accessibles au superviseur.

Manuel de l'interprète LSR

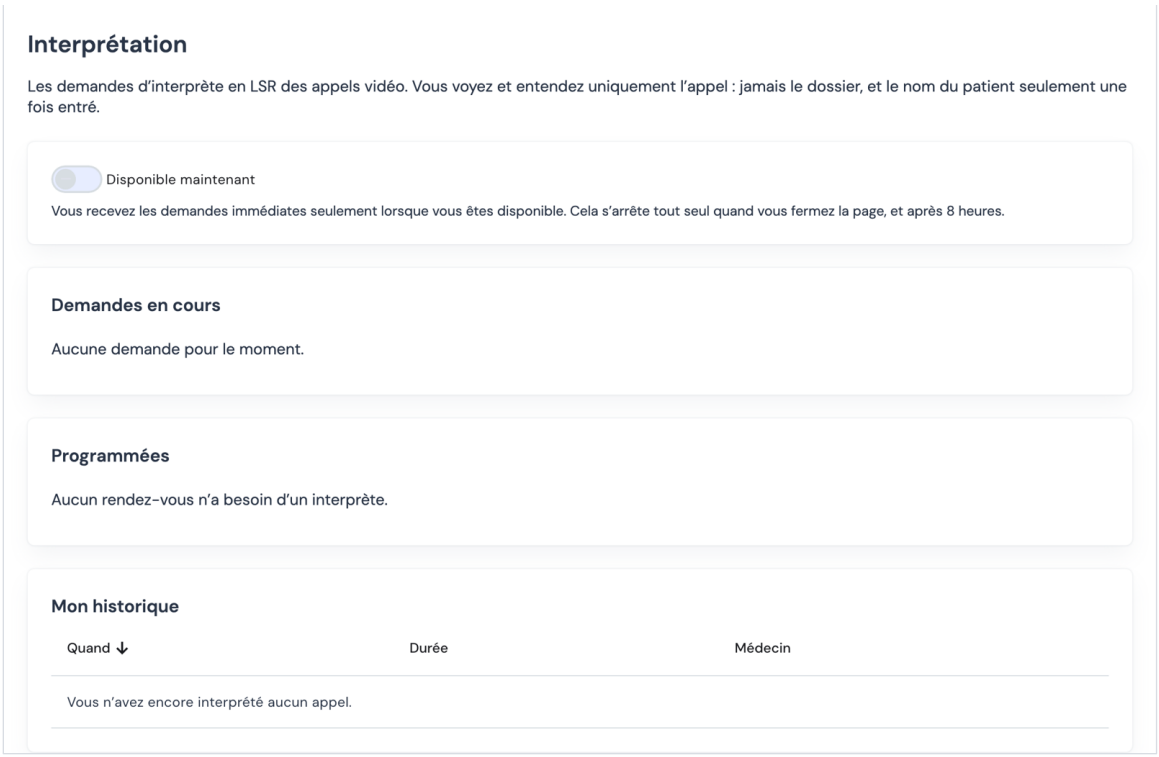
L'interprète LSR est un **collaborateur de la clinique** (sous contrat et soumis au secret professionnel) qui rejoint l'appel vidéo entre un patient sourd et son médecin, en troisième participant. L'interprète **voit et entend uniquement l'appel** : jamais le dossier médical ni la messagerie écrite, et le nom du patient seulement une fois entré.

Accéder à l'application

L'administrateur crée votre compte dans **Utilisateurs**, avec le rôle **Interprète LSR**. Vous recevez un e-mail d'activation, choisissez votre mot de passe et vous connectez. Votre page d'accueil est **Interprétation**. Vous utilisez l'application web, sur un ordinateur ou dans le navigateur du téléphone ; l'application mobile est réservée aux patients et aux médecins.

Disponible maintenant

Activez **Disponible maintenant** lorsque vous pouvez prendre des demandes immédiates. Vous ne recevez les nouvelles demandes que tant qu'il est activé (et une notification du navigateur si l'onglet n'est pas au premier plan — le navigateur demande l'autorisation la première fois). Il s'arrête tout seul quand vous fermez la page, et après 8 heures.



La page Interprétation : Disponible maintenant, demandes, rendez-vous et historique.

Demandes en cours

La liste montre les demandes des appels en cours : qui a demandé (**Demandé par le patient** ou **Demandé par le médecin**), la langue (LSR) et depuis combien de temps elle attend — sans nom de patient ni rien de médical. Appuyez sur **Accepter** : le premier interprète qui accepte rejoint l'appel ; si quelqu'un a été plus rapide, un message s'affiche et la demande disparaît. Une demande que personne ne prend expire après 10 minutes. Une demande faite par le médecin ne vous parvient qu'après l'accord du patient.

Programmées

Les rendez-vous chez un médecin pour lesquels un interprète a été demandé : date, heure et médecin. **Je m'en charge** — vous prenez le rendez-vous (le patient et le médecin voient votre nom) ; **Je me désiste** — vous le libérez, au plus tard 2 heures avant. Le jour venu, quand l'appel commence, vous êtes appelé automatiquement (le bandeau d'appel, ou **Rejoindre l'appel** dans la liste).

Pendant l'appel

Vous voyez et entendez le patient et le médecin, et ils vous voient. Cochez **J'accepte l'enregistrement de cet appel** si le médecin veut l'enregistrer : sans votre accord, l'enregistrement s'arrête quand vous entrez. **Quitter l'appel** vous en fait sortir ; le patient ou le médecin peuvent aussi vous retirer, et l'appel se ferme pour vous quand il se termine. Chaque arrivée apparaît dans le journal d'accès du patient, avec votre nom, et le patient reçoit une notification.

Mon historique

Les appels que vous avez interprétés : date, durée et médecin.

Vocabulaire LSR

En tant qu'interprète, vous avez aussi la page **Vocabulaire LSR** : les signes, les clips et les exemples enregistrés pour la reconnaissance des signes (voir le Manuel de l'administrateur).

Manuel de l'agent d'accueil

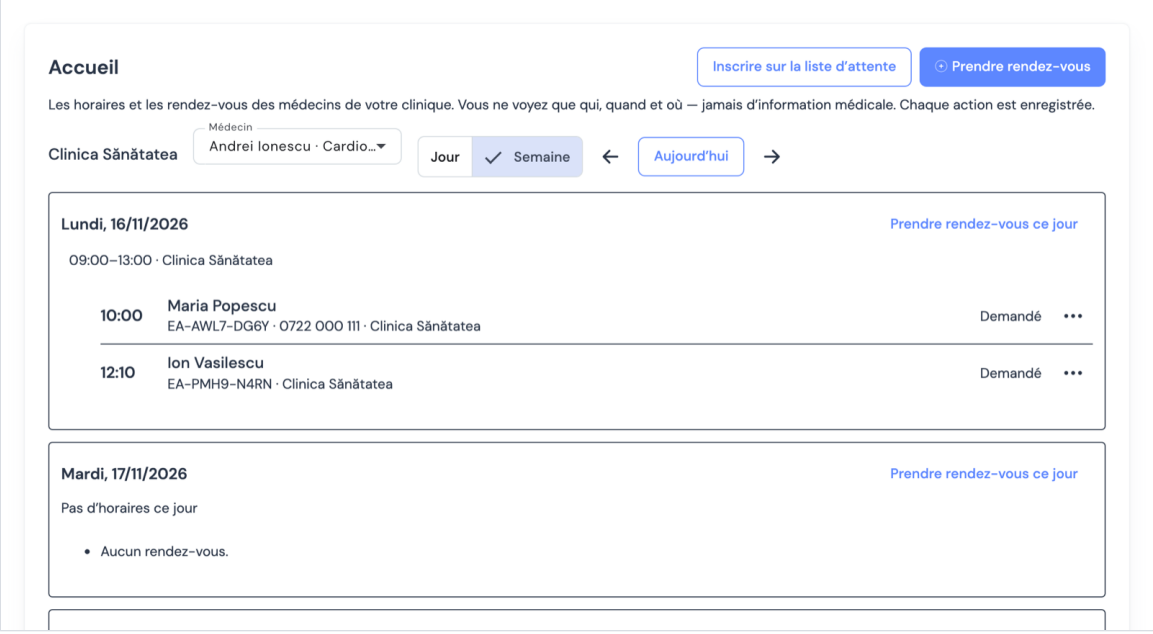
L'agent d'accueil travaille à l'accueil d'une clinique partenaire : il prend les rendez-vous des patients avec les médecins de la clinique et les gère, **sans accès à aucune donnée médicale**. Il utilise uniquement l'application web.

Se connecter

- L'administrateur crée le compte, avec le rôle Agent d'accueil et vos cliniques ; vous recevez un e-mail d'activation. Le code TOTP n'est pas obligatoire.
- La page de départ est **Accueil**. Si vous voyez « Vous n'êtes rattaché(e) à aucune clinique active », demandez à un administrateur de vous ajouter à votre clinique.

La page Accueil

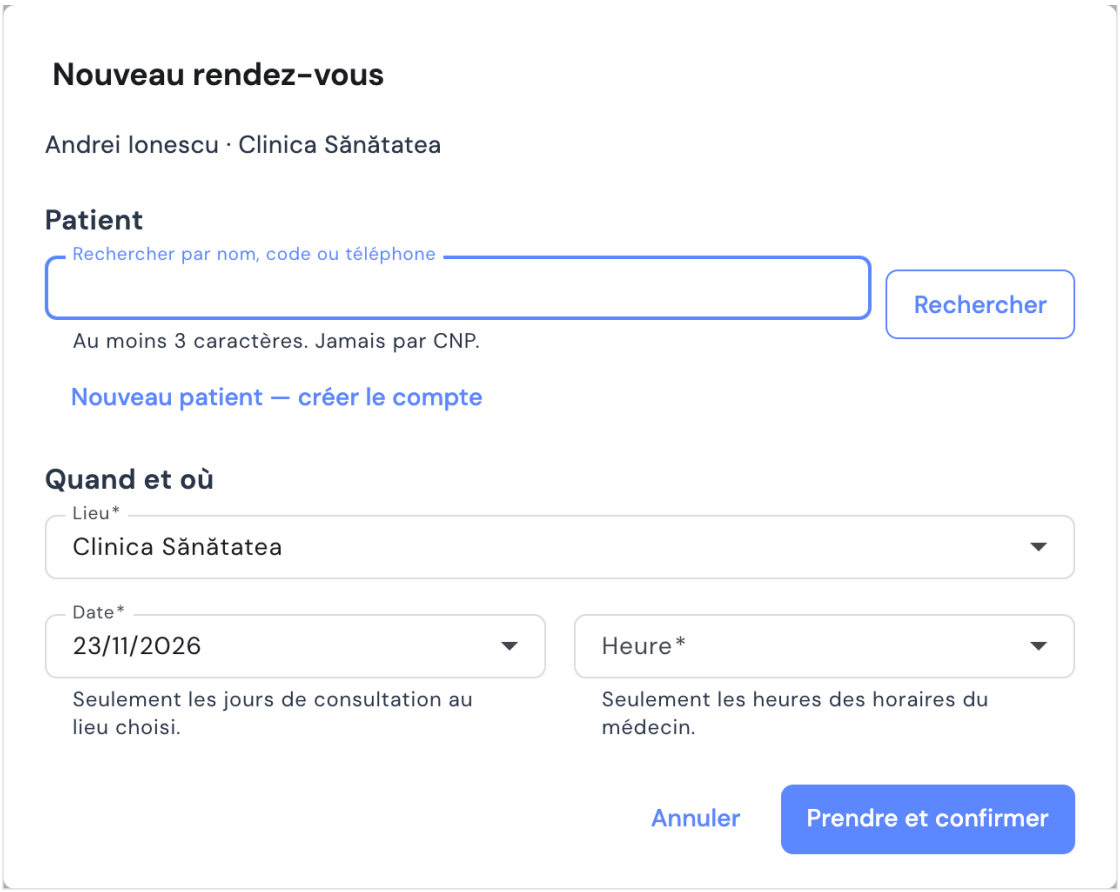
- Choisissez la **Clinique** et le **Médecin** (les médecins affiliés à la clinique), puis **Jour** ou **Semaine** ; **Précédent**, **Aujourd'hui**, **Suivant** changent la période.
- Vous voyez les horaires du médecin à la clinique et les rendez-vous sur place ou en ligne : le patient (nom, code, téléphone), l'heure, le lieu et l'état — jamais les notes, le dossier, les messages ni l'anamnèse.



La page Accueil, vue par semaine.

Prendre rendez-vous pour un patient

1. Appuyez sur **Prendre rendez-vous** (ou **Prendre rendez-vous ce jour**).



La boîte de dialogue Nouveau rendez-vous : le patient, le lieu, le jour et l'heure.

2. Cherchez le patient par nom, code ou téléphone (au moins 3 caractères ; jamais par CNP) et appuyez sur **Choisir**. Un nouveau patient : **Nouveau patient — créer le compte** (il reçoit l'e-mail d'activation à l'adresse indiquée).
3. Choisissez le lieu (cette clinique ou en ligne), le jour et l'heure dans les horaires du médecin (les heures prises par d'autres rendez-vous du médecin n'apparaissent pas ; un rendez-vous dure 30 minutes), puis Prendre **et confirmer**. Le rendez-vous est confirmé aussitôt, et le patient et le médecin sont prévenus.

Actions sur un rendez-vous

- **Confirmer** un rendez-vous demandé ; **Déplacer** — choisissez le nouvel horaire (l'ancien est proposé à la liste d'attente) ; **Annuler le rendez-vous** (affiché comme annulé « par l'accueil ») ; **Noter l'absence**, après l'heure du rendez-vous.
- Une heure réservée pour quelqu'un de la liste d'attente, prise entre-temps par un autre rendez-vous ou en dehors des horaires du médecin, est refusée ; le jour reste choisi, les heures se rechargent et vous en choisissez une autre.
- **Inscrire sur la liste d'attente** place un patient sur la liste du médecin : où et quand cela lui convient. Il n'est prévenu que lorsqu'une place qui lui convient se libère ; elle lui est réservée 2 heures.

Ce qui est enregistré

Chaque action (rendez-vous pris, confirmation, déplacement, annulation, absence, inscription sur la liste) figure dans le journal des administrateurs, avec le rendez-vous, le médecin, l'heure et la clinique, et dans les données du patient. Les recherches ne sont pas conservées.

Manuel du gestionnaire de clinique

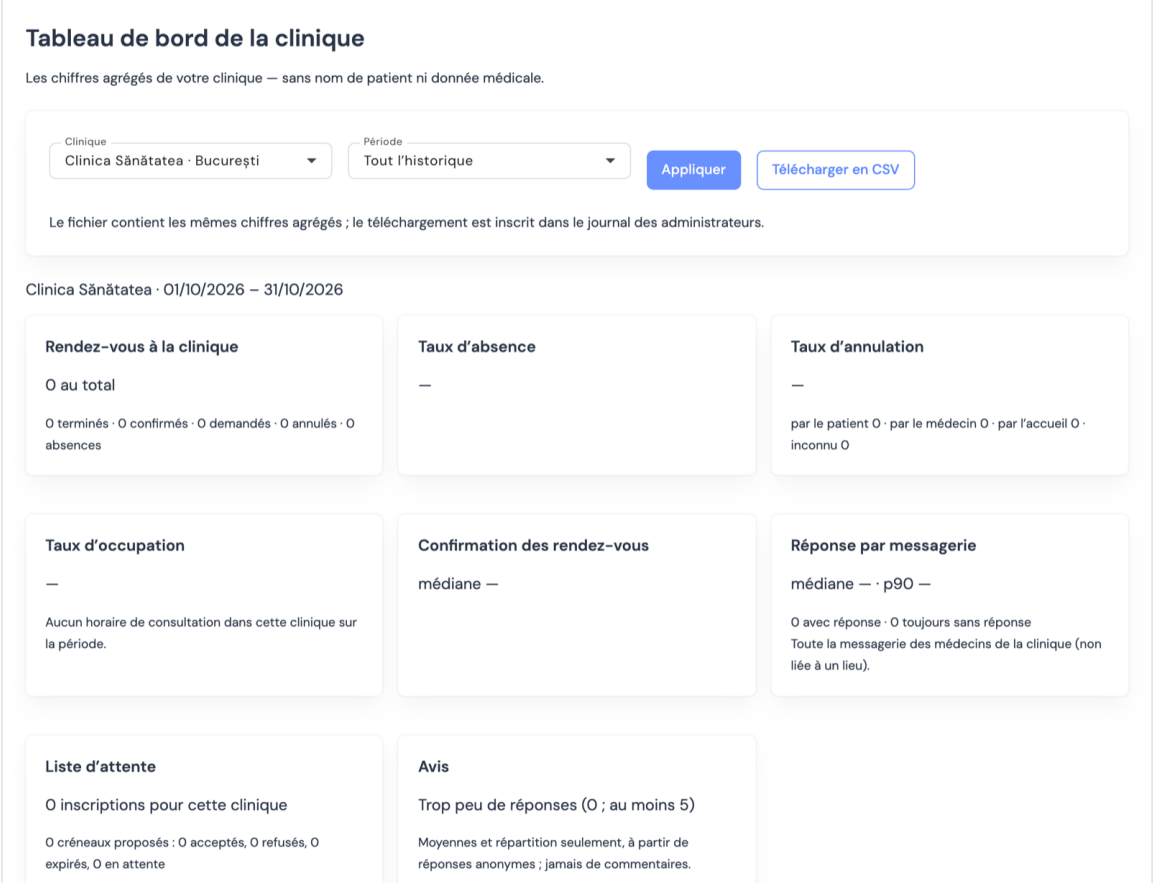
Le gestionnaire d'une clinique partenaire voit les chiffres agrégés de la clinique — **jamais le nom d'un patient ni une donnée médicale**. Il utilise uniquement l'application web.

Se connecter

- L'administrateur crée le compte, avec le rôle Gestionnaire de clinique et vos cliniques. La page de départ est **Tableau de bord de la clinique** ; sans clinique active, demandez à un administrateur de vous ajouter.

Tableau de bord de la clinique

- Choisissez la **Clinique** et la **Période** : **Le dernier mois complet**, **Les 3 derniers mois complets**, **Les 12 derniers mois complets** ou **Tout l'historique**. Les périodes sont des mois entiers et changent une fois par mois.
- Pour la clinique et pour chaque médecin : les rendez-vous de la clinique par état, les taux d'absence et d'annulation (qui a annulé : patient, médecin, accueil), le taux d'occupation (rendez-vous rapportés aux créneaux des horaires), le délai médian de confirmation et de réponse dans le chat, la liste d'attente (inscriptions, places proposées, acceptées, refusées, expirées).



Le Tableau de bord de la clinique (ici, une période sans rendez-vous).

- **Avis** : la moyenne et la répartition des notes des patients, seulement à partir de 5 réponses et sans commentaires ; la moyenne de la clinique est masquée quand elle révélerait les réponses des médecins qui en ont moins de 5.

Télécharger en CSV

Télécharger en CSV enregistre les mêmes chiffres (une ligne par médecin, puis la clinique et la liste d'attente). Le téléchargement figure dans le journal des administrateurs ; le tableau de bord lui-même n'est pas journalisé, car il ne touche aucun patient.

Questions fréquentes et problèmes

Des réponses courtes aux situations les plus fréquentes. Si le problème persiste, écrivez à l'équipe d'assistance et donnez le code d'erreur du message.

J'ai oublié mon mot de passe.

Demandez à l'administrateur de Réinitialiser le mot de passe : vous recevez un e-mail avec un lien pour un nouveau mot de passe.

J’ai perdu ou changé le téléphone avec l’application d’authentification.

Demandez à l’administrateur de Réinitialiser le TOTP. À la connexion suivante, vous configurez à nouveau le code, sur le nouveau téléphone. Si vous aviez ajouté un deuxième appareil (Sécurité du compte → Ajouter un appareil), utilisez celui-là.

Le code à 6 chiffres est refusé.

L’heure du téléphone doit être réglée automatiquement (par le réseau). Le code change toutes les 30 secondes : tapez celui affiché maintenant ; un code déjà utilisé n’est plus accepté, attendez le suivant.

Le lien d’activation a expiré.

Demandez à l’administrateur de Renvoyer l’e-mail d’activation.

Un message d’erreur se termine par « (code : …) ».

Le code ne contient aucune donnée personnelle. Donnez-le à l’équipe d’assistance : il permet de retrouver exactement la requête qui a échoué.

L’heure souhaitée n’apparaît pas à la prise de rendez-vous.

Seules les heures comprises dans les horaires du médecin, encore libres et à venir, apparaissent. Un rendez-vous dure 30 minutes, donc les heures qui en chevaucheraient un autre n’apparaissent pas. Sans horaires publiés, vous choisissez n’importe quelle heure.

« Le médecin a déjà un rendez-vous à cette heure. »

Quelqu’un d’autre a pris l’heure entre-temps. Le lieu et le jour restent choisis, les heures se rechargent : choisissez une autre heure.

Je ne peux pas terminer un rendez-vous ni marquer une absence (médecin, accueil).

Ce n’est possible qu’après l’heure du rendez-vous.

Je ne vois pas le dossier d’un patient (médecin).

Vous n’y avez accès qu’avec un rendez-vous non annulé ou une orientation acceptée, et seulement si le patient ne vous l’a pas retiré (Qui peut voir votre dossier).

L’assistant IA ne tient pas compte de mes documents.

Dans Mon profil → Consentements, activez « L’assistant IA peut lire mes documents et mes réponses aux questionnaires ».

La réponse de l’assistant IA tarde.

Si l’administrateur a demandé la validation d’un médecin, la réponse part après qu’un médecin l’a approuvée dans Validation IA. Les traitements IA se font tour à tour, dans une file.

Je ne reçois pas de notifications par e-mail, SMS ou sur le téléphone.

Vérifiez l’e-mail et le téléphone dans Mon profil et le commutateur Recevoir les notifications par SMS ; sur le téléphone, l’autorisation de notifications de l’application. L’administrateur choisit les canaux de chaque notification dans Textes des notifications.

« Vous n’êtes rattaché(e) à aucune clinique active » (accueil, gestionnaire).

Demandez à un administrateur de vous ajouter à votre clinique (Utilisateurs → Modifier ou Cliniques → Accueil / Gestionnaires).

Je ne peux pas modifier un questionnaire publié.

Une fois publié, le questionnaire est figé. Appuyez sur Dupliquer, modifiez le nouveau brouillon et publiez-le ; vous pouvez clôturer l’ancien.

J’ai supprimé un document par erreur.

Ouvrez la Corbeille dans Documents et appuyez sur Restaurer ; le document reste dans la corbeille 30 jours.

L’application me demande de me reconnecter.

Après 30 minutes sans activité, la session se ferme ; après la connexion, vous revenez à la page où vous étiez.