



PROGICIEL DE GESTION HOSPITALIÈRE

Manuel de l'utilisateur

Hôpitaux, cliniques, polycliniques
et centres de santé

Table des matières

Avant-propos	7
Comment lire ce manuel	7
À propos des illustrations	7
Conventions de vocabulaire	7
1. Installation	8
1.1 Ce qu'il faut avant de commencer	8
1.2 Installer le logiciel	8
1.3 Un poste isolé ou plusieurs postes ?	8
2. Première connexion	10
2.1 L'écran de connexion	10
2.2 Le premier compte	10
2.3 En cas d'oubli	10
2.4 Se déconnecter	11
3. Se déplacer dans le logiciel	12
3.1 Les trois zones de l'écran	12
3.2 L'écran type	12
3.3 Gestes qui marchent partout	13
4. Le tableau de bord	14
4.1 Les indicateurs	14
4.2 Le graphique et les listes	14
5. Patients	16
5.1 Créer un dossier	16
5.2 Retrouver un patient	16
5.3 Ce que contient un dossier	16
5.4 Fusionner deux dossiers en double	16
6. Agenda et rendez-vous	18
6.1 Prendre un rendez-vous	18
6.2 Suivre un rendez-vous	18
6.3 Rappels automatiques	18
7. Urgences	19
7.1 Enregistrer une arrivée	19
7.2 Les niveaux de gravité	19

7.3 Le suivi	19
8. Hospitalisation	20
8.1 Les trois onglets	20
8.2 Admettre un patient	20
8.3 La sortie et le nettoyage	20
9. Soins infirmiers	21
9.1 La tournée	21
9.2 Les autres onglets	21
10. Bloc opératoire	22
10.1 Planifier	22
10.2 Le jour J	22
11. Maternité	23
11.1 Grossesses	23
11.2 Le carnet	23
12. Pédiatrie	24
12.1 Croissance et courbes	24
12.2 Calendrier vaccinal	24
12.3 Développement	24
13. Imagerie médicale	25
13.1 Le circuit	25
13.2 Filtrer la liste	25
14. Laboratoire	26
14.1 Le catalogue d'analyses	26
14.2 De la demande au résultat	26
14.3 Annuler une demande	26
15. Pharmacie hospitalière	27
15.1 Dispensations	27
15.2 Lots et péremptions	27
16. Biomédical	28
17. Ambulances	29
17.1 Géolocalisation	29
18. Téléconsultation	30
19. Catalogue des actes et tarifs	31
19.1 Tenir le catalogue	31

19.2 Les prix du tiers-payant	31
20. Facturation	32
20.1 Créer une facture	32
20.2 Devis, facture, avoir	32
20.3 Retrouver et exporter	32
21. Caisse	33
21.1 Encaisser	33
21.2 La session de caisse	33
21.3 Rechercher un encaissement	33
22. Tiers-payant	34
22.1 Les prises en charge	34
22.2 Les bordereaux de transmission	34
22.3 La remise accordée sur un bordereau	35
22.4 Créances et relances	35
22.5 Assureurs et polices	35
23. Pharmacie de comptoir	36
24. Comptabilité	37
24.1 Les onglets	37
24.2 Le paramétrage préalable	37
25. Décisionnel et Assistant Direction	38
25.1 Rapports et statistiques	38
25.2 Assistant Direction	38
26. Stocks et équipements	39
26.1 Les articles	39
26.2 Mouvements	39
27. Paie et ressources humaines	40
28. Communiquer avec les patients	41
28.1 Rappels et relances	41
28.2 CRM Santé	41
28.3 Portail WhatsApp	41
28.4 Espace Patient (web)	41
29. Intelligence artificielle	42
30. Utilisateurs et droits	43
30.1 Créer un utilisateur	43

30.2 Les trois onglets	43
31. Paramètres	44
32. Sauvegardes	45
32.1 Ce que fait le module	45
32.2 La règle des trois copies	45
33. Import, export et reprise de données	46
33.1 Import / Export	46
33.2 Reprise depuis Hospit	46
33.3 Deux reprises à lancer une seule fois	46
34. Recette et maintenance	47
34.1 Les outils du menu Démarrer	47
Annexe A — Questions fréquentes	48
Un utilisateur ne voit pas un module	48
Le logiciel est devenu lent	48
Un poste ne trouve plus la base	48
Un export Excel semble incomplet	48
Un assureur refuse un bordereau	48
Une facture a été créée par erreur	48
L'icône du logiciel n'est pas la bonne	48
Annexe B — Glossaire	49
Annexe C — Fiche de démarrage rapide	50
Les gestes du quotidien	50
Les cinq réflexes	50
Ce qui ne se défait pas	50

Avant-propos

MediZoom Pro est un progiciel de gestion intégré destiné aux hôpitaux, cliniques, polycliniques et centres de santé. Il couvre l'ensemble du parcours d'un patient — de la prise de rendez-vous à l'encaissement, en passant par l'hospitalisation, le bloc, le laboratoire et l'imagerie — ainsi que la gestion de l'établissement lui-même : stocks, personnel, comptabilité, pilotage.

Ce manuel s'adresse à toutes les personnes qui utilisent le logiciel, quel que soit leur métier. Il n'exige aucune connaissance informatique particulière. Il est organisé dans l'ordre où l'on découvre le logiciel : on l'installe, on s'y connecte, on apprend à s'y déplacer, puis on ouvre chaque module.

Comment lire ce manuel

Vous n'avez pas à le lire en entier. Les trois premiers chapitres concernent tout le monde ; ensuite, chacun peut aller directement au chapitre de son métier. La table des matières donne un chapitre par module, dans l'ordre du menu du logiciel.

- Les **encadrés** signalent un point à ne pas manquer : une opération irréversible, un piège fréquent, une précaution.
- Les **procédures numérotées** se suivent dans l'ordre indiqué.
- Les libellés de boutons et de menus sont écrits **tels qu'ils apparaissent à l'écran**.

À propos des illustrations

Deux sortes d'images figurent dans ce manuel. Les **captures d'écran** montrent l'interface réelle du logiciel. Les **schémas**, dessinés, représentent des enchaînements qu'aucune capture ne pourrait montrer : le circuit d'une facture ou le cycle d'un bordereau se déroulent sur plusieurs écrans et parfois plusieurs semaines.

Sur la version illustrée

Les captures ont été prises sur la version 2.0.0. L'aspect de l'interface peut légèrement différer selon la taille de votre écran, la version de Windows et les droits de votre compte : un utilisateur ne voit dans le menu que les modules auxquels son rôle lui donne accès.

Conventions de vocabulaire

Terme	Signification dans MediZoom
Dossier patient	Fiche unique d'un patient, avec son historique complet
Acte	Prestation facturable : consultation, analyse, radiographie, intervention
PEC	Prise en charge — engagement d'un assureur à régler tout ou partie d'une facture
Bordereau	Liste de prises en charge transmise ensemble à un même organisme
Tiers-payant	Mécanisme par lequel l'assureur paie directement l'établissement
Rôle	Ensemble de droits attribué à un utilisateur

1. Installation

1.1 Ce qu'il faut avant de commencer

- Un ordinateur sous Windows 10 ou Windows 11, 64 bits.
- 4 Go de mémoire vive au minimum, 8 Go recommandés si l'établissement dépasse une dizaine de postes.
- 2 Go d'espace disque libre, davantage si vous conservez des documents scannés et des images médicales.
- Les droits d'administrateur du poste, le temps de l'installation seulement.

Aucune connexion Internet n'est nécessaire au fonctionnement. Elle ne sert qu'aux fonctions de communication : WhatsApp, courriel, SMS, téléconsultation et espace patient en ligne.

1.2 Installer le logiciel

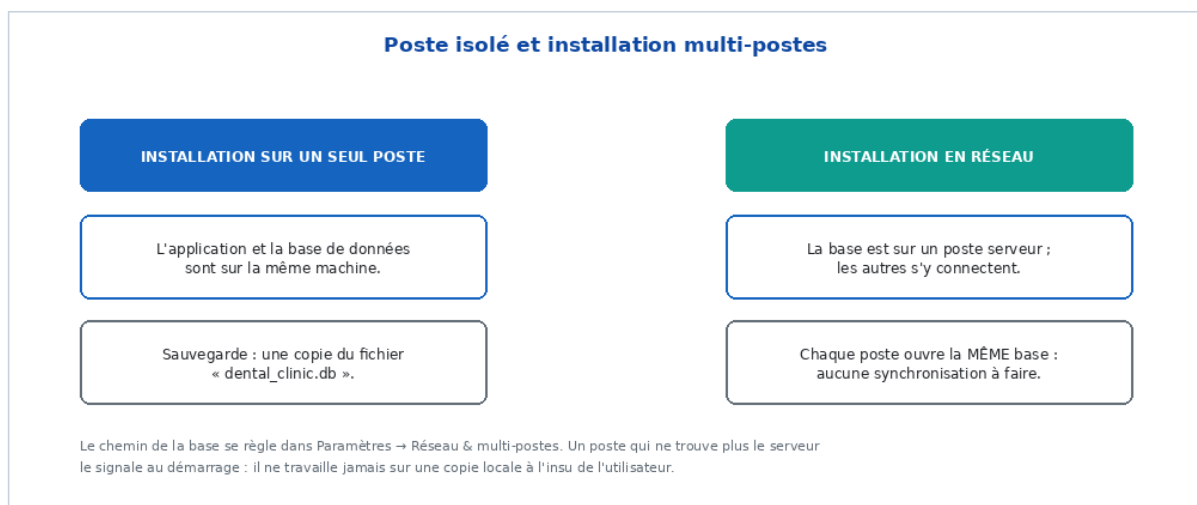
- 1 Fermez les autres applications.
- 2 Double-cliquez sur **MediZoomPro_Setup.exe**. Windows demande l'autorisation d'installer : acceptez.
- 3 Choisissez le dossier d'installation. Le dossier proposé convient dans la quasi-totalité des cas.
- 4 Cochez « Créer un raccourci sur le Bureau » si vous le souhaitez.
- 5 Laissez l'installation aller à son terme, puis lancez le logiciel.

Antivirus

Certains antivirus mettent plusieurs minutes à analyser un exécutable qu'ils ne connaissent pas encore, ce qui donne l'impression d'un démarrage figé. L'installation dépose un utilitaire **Exclure de l'antivirus** dans le menu Démarrer, à exécuter une seule fois pour éviter ce délai.

1.3 Un poste isolé ou plusieurs postes ?

MediZoom fonctionne des deux façons. Sur un poste isolé, l'application et les données vivent sur la même machine. En réseau, les données sont sur un poste servant de serveur, et tous les autres s'y connectent : chacun voit immédiatement ce que les autres enregistrent, sans aucune synchronisation à lancer.



Les deux modes d'installation

Le passage de l'un à l'autre ne demande pas de réinstaller : il suffit d'indiquer le chemin de la base dans **Paramètres** → **Réseau & multi-postes**.

Choisir le poste serveur

Prenez le poste le plus fiable et le plus souvent allumé — en pratique, celui de la comptabilité ou de la direction, rarement celui de l'accueil. Si ce poste est éteint, les autres ne peuvent plus travailler.

2. Première connexion

2.1 L'écran de connexion

Au lancement, MediZoom demande un identifiant et un mot de passe. Chaque personne doit avoir son propre compte : c'est ce qui permet de savoir qui a créé une facture, encaissé un règlement ou modifié un dossier.



L'écran de connexion

- 1 Saisissez votre identifiant.
- 2 Saisissez votre mot de passe. La case **Afficher le mot de passe** permet de vérifier ce que vous avez tapé.
- 3 Appuyez sur **Entrée** ou cliquez sur **Connexion**.

2.2 Le premier compte

À la toute première ouverture, un compte administrateur est fourni avec l'installation. Il sert à créer les comptes des autres utilisateurs et à saisir les informations de l'établissement.

À faire le premier jour

Changez immédiatement le mot de passe du compte administrateur, dans **Paramètres** → **Mot de passe**. Un compte administrateur resté sur son mot de passe d'origine donne accès à l'intégralité des dossiers médicaux et de la comptabilité de l'établissement.

2.3 En cas d'oubli

Un utilisateur qui a perdu son mot de passe s'adresse à l'administrateur, qui lui en attribue un nouveau depuis **Utilisateurs**. Personne, pas même l'éditeur, ne peut retrouver un mot de passe existant : ils ne sont

pas conservés en clair dans la base.

2.4 Se déconnecter

Le bouton **Déconnexion**, en bas du menu, referme la session et ramène à l'écran de connexion. Prenez l'habitude de vous déconnecter en quittant votre poste, même quelques minutes : tout ce qui sera fait ensuite le sera sous votre nom.

3. Se déplacer dans le logiciel

3.1 Les trois zones de l'écran

L'écran est toujours organisé de la même façon, quel que soit le module ouvert : un bandeau en haut, un menu à gauche, la zone de travail au centre.



Le bandeau supérieur

Le bandeau porte le logo, le nom et le rôle de l'utilisateur connecté, et un bouton de **recherche** qui cherche dans tout le logiciel : un patient, une facture, un article de stock.

Les 34 entrées du menu, regroupées par métier			
Accueil et patientèle	Soins et plateaux techniques	Argent	Pilotage et administration
Tableau de bord	Urgences	Facturation	Décisionnel (BI)
Patients	Ambulances	Caisse	Assistant Direction
Agenda / Rendez-vous	Hospitalisation	Tiers-payant	Stocks & Équipements
Rappels & Relances	Soins infirmiers	Catalogue des actes	Paie & RH
CRM Santé	Bloc opératoire	Prix des actes (TP)	Utilisateurs
	Maternité	Pharmacie (comptoir)	Paramètres
	Pédiatrie	Comptabilité	Import / Export
	Imagerie médicale		Recette & maintenance
	Laboratoire		Intelligence artificielle
	Pharmacie hospitalière		Portail WhatsApp
	Biomédical		Espace Patient (web)
	Téléconsultation		

Chaque entrée n'apparaît que si le rôle de l'utilisateur lui en donne le droit.

Les 34 entrées du menu, regroupées par métier

Le menu de gauche liste les modules. Il défile si l'écran est trop court pour les afficher tous. **Vous ne voyez que les modules auxquels votre rôle vous donne droit** : un caissier n'y trouvera ni la paie, ni les dossiers médicaux.

3.2 L'écran type

Presque tous les modules suivent la même disposition. La reconnaître une fois évite de réapprendre trente-quatre écrans.



Anatomie d'un écran de gestion

Repère	Zone	À quoi elle sert
1	Bandeau	Logo, utilisateur connecté, recherche globale
2	Menu	Passer d'un module à l'autre
3	Titre et actions	Le nom de l'écran et les boutons qui créent ou modifient
4	Filtres	Restreindre la liste : période, statut, texte cherché
5	Liste de travail	Les lignes ; un clic sélectionne, un double-clic ouvre
6	Récapitulatif	Nombre de lignes et montants cumulés de ce qui est affiché

3.3 Gestes qui marchent partout

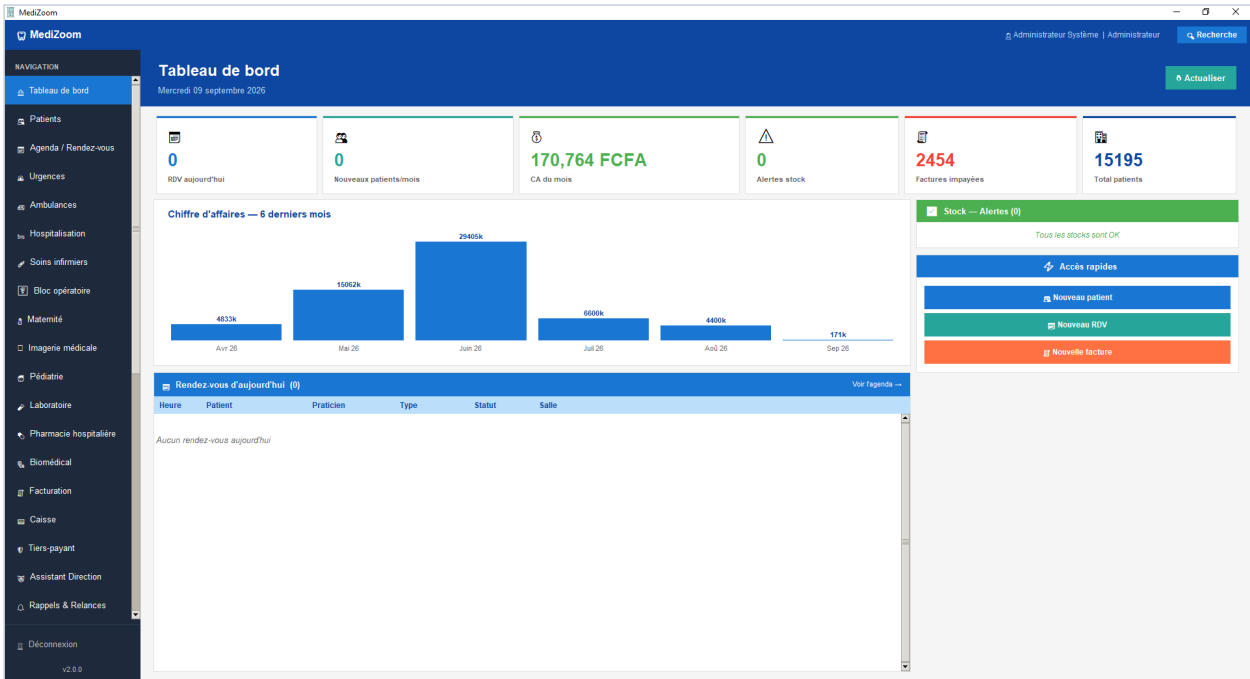
- **Double-cliquer** sur une ligne ouvre son détail.
- **Entrée** valide un formulaire, **Échap** ferme une fenêtre sans enregistrer.
- Les boutons **Exporter** produisent un fichier Excel de ce qui est affiché, filtres compris.
- Les boutons **Imprimer** produisent un PDF, que vous pouvez imprimer ou envoyer.
- Un champ obligatoire laissé vide est signalé au moment de valider ; rien n'est enregistré à moitié.

Ce qui est affiché est ce qui est exporté

Les exports reprennent la liste telle qu'elle est à l'écran. Si vous avez posé un filtre sur un mois ou un statut, l'export ne contiendra que ces lignes. C'est presque toujours ce que l'on veut — mais c'est aussi l'explication la plus fréquente d'un export « incomplet ».

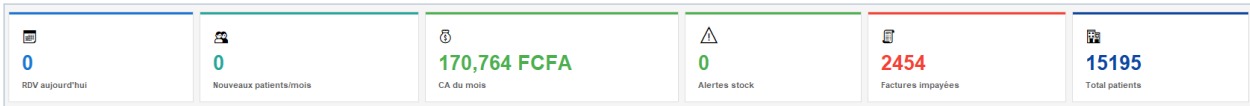
4. Le tableau de bord

C'est l'écran d'accueil. Il répond en un coup d'œil aux questions que l'on se pose en arrivant le matin : combien de rendez-vous aujourd'hui, où en est le chiffre d'affaires, y a-t-il des alertes de stock, combien de factures restent impayées.



Le tableau de bord

4.1 Les indicateurs



Les indicateurs du haut d'écran

Indicateur	Ce qu'il compte
RDV aujourd'hui	Rendez-vous prévus pour la journée en cours
Nouveaux patients/mois	Dossiers créés depuis le début du mois
CA du mois	Chiffre d'affaires facturé du mois en cours
Alertes stock	Articles passés sous leur seuil minimum
Factures impayées	Factures dont il reste quelque chose à encaisser
Total patients	Dossiers enregistrés depuis l'ouverture

4.2 Le graphique et les listes

Le graphique montre le chiffre d'affaires des six derniers mois : c'est la façon la plus rapide de repérer un mois anormal. En dessous, la liste des rendez-vous du jour ; à droite, les alertes de stock et les **accès**

rapides — nouveau patient, nouveau rendez-vous, nouvelle facture — qui évitent de passer par le menu pour les trois gestes les plus fréquents.

Le tableau de bord n'est pas figé

Le bouton **Actualiser**, en haut à droite, recalcule tout. C'est utile en fin de journée, ou lorsqu'un collègue vient d'enregistrer quelque chose depuis un autre poste.

5. Patients

Le dossier patient est le point d'entrée de tout le reste : une facture, un séjour, une analyse ou un rendez-vous se rattachent toujours à un dossier. C'est aussi le module le plus consulté du logiciel.

5.1 Créer un dossier

- 1 Cliquez sur **Nouveau Patient**.
- 2 Renseignez l'**identification** : nom, prénom, date de naissance, sexe, téléphone.
- 3 Complétez si vous les connaissez l'adresse, la ville, la profession et l'employeur.
- 4 Indiquez la **mutuelle** ou l'assureur si le patient est couvert : c'est ce qui permettra la prise en charge.
- 5 Validez. Le numéro de dossier est attribué automatiquement.

La date de naissance n'est pas un détail

Elle détermine l'âge affiché partout, les courbes de croissance en pédiatrie, le calendrier vaccinal et certains contrôles de posologie. Un dossier sans date de naissance fonctionne, mais prive le patient de ces vérifications.

5.2 Retrouver un patient

La zone de recherche accepte un nom, un prénom, un numéro de dossier ou un numéro de téléphone. La recherche est insensible aux accents et aux majuscules ; il n'est pas nécessaire de saisir le nom entier.

5.3 Ce que contient un dossier

Onglet	Contenu
Identification	État civil, coordonnées, employeur, assureur
Antécédents	Allergies, pathologies chroniques, traitements de fond
Consultations	Motif, diagnostic, traitement, praticien, date
Documents	Comptes rendus, résultats, images, pièces scannées
Facturation	Factures, encaissements, reste à charge, prises en charge
Rendez-vous	Passés et à venir

5.4 Fusionner deux dossiers en double

Un même patient enregistré deux fois — une fois à l'accueil, une fois aux urgences — se retrouve avec deux historiques partiels. L'outil de fusion réunit les deux dossiers en un seul, en conservant l'ensemble des consultations, factures et documents.

La fusion ne se défait pas

Vérifiez qu'il s'agit bien de la même personne — même date de naissance, même téléphone — avant de valider. Deux homonymes fusionnés produisent un dossier médical faux, et il n'existe aucun moyen de les séparer ensuite.

6. Agenda et rendez-vous

L'agenda affiche les rendez-vous par praticien et par journée. Chaque praticien a sa colonne ; les créneaux occupés sont colorés selon leur statut.

6.1 Prendre un rendez-vous

- 1 Choisissez la date et le praticien.
- 2 Cliquez sur un créneau libre.
- 3 Cherchez le patient — ou créez son dossier si c'est un nouveau venu.
- 4 Indiquez le motif et la durée.
- 5 Validez.

6.2 Suivre un rendez-vous

Un rendez-vous passe successivement par plusieurs états : prévu, **confirmé**, honoré, ou absent. Marquer les absences n'est pas une formalité : c'est ce qui alimente les relances et permet de repérer les patients qui ne viennent jamais.

6.3 Rappels automatiques

Couplé au module **Rappels & Relances** et au pont WhatsApp, l'agenda envoie un message la veille du rendez-vous. Les patients qui n'ont pas donné leur accord ne sont jamais contactés — le consentement se coche dans leur dossier.

7. Urgences

Le module des urgences repose sur le **triage** : les patients ne sont pas pris dans l'ordre d'arrivée, mais dans l'ordre de gravité. La file affichée est triée automatiquement.

7.1 Enregistrer une arrivée

- 1 Cliquez sur **Nouvelle arrivée**.
- 2 Identifiez le patient, ou créez un dossier minimal si son état ne permet pas de tout renseigner.
- 3 Saisissez le motif et le **niveau de gravité**.
- 4 Validez : le patient entre dans la file, à sa place.

7.2 Les niveaux de gravité

Du plus urgent au moins urgent, chaque niveau correspond à un délai de prise en charge attendu. Un patient dont l'état se dégrade se **retrie** : le bouton **Rectifier le triage** le remonte dans la file, et la rectification reste tracée.

7.3 Le suivi

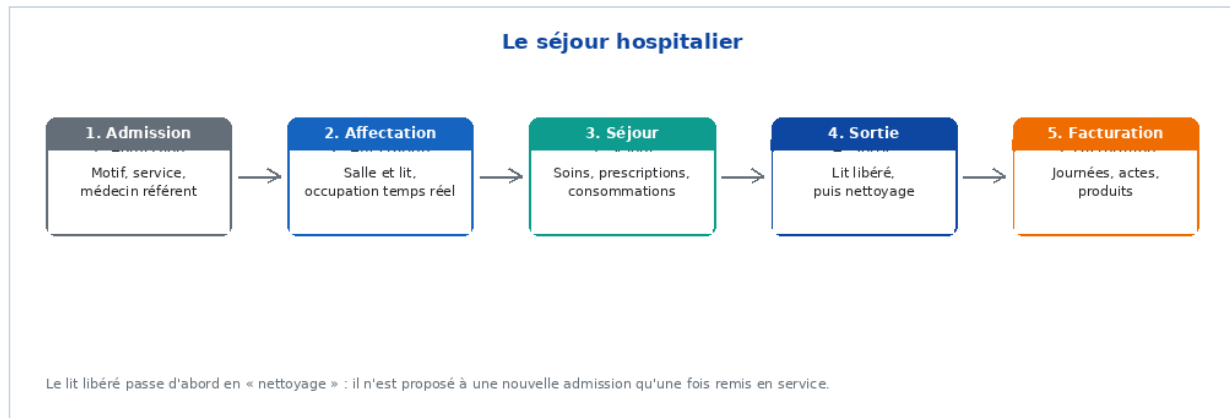
- **Prendre en soins** sort le patient de la file d'attente.
- **Surveillance** enregistre les constantes à intervalles réguliers.
- **Réanimation** ouvre la fiche dédiée aux gestes lourds.
- **Sortie** clôt le passage : retour à domicile, hospitalisation, ou transfert.

Le passage aux urgences est facturable

La sortie ne génère pas la facture toute seule. Pensez à créer la facture du passage, ou à rattacher les actes au séjour si le patient est hospitalisé dans la foulée.

8. Hospitalisation

Ce module gère l'occupation des lits en temps réel et le suivi des séjours. Il répond à la question posée cent fois par jour dans un établissement : *reste-t-il un lit libre, et où ?*



Le déroulement d'un séjour

8.1 Les trois onglets

Onglet	Ce qu'on y fait
Tableau de bord	Voir d'un coup d'œil : lits totaux, occupés, libres, en nettoyage, taux d'occupation, entrées et sorties du jour
Admissions	Ouvrir un séjour, le suivre, le clôturer
Salles & Lits	Déclarer les salles et les lits, par site

8.2 Admettre un patient

- 1 Cliquez sur **Nouvelle admission**.
- 2 Choisissez le patient et le motif d'admission.
- 3 Choisissez le service, puis la salle et le lit parmi les lits libres.
- 4 Désignez le médecin référent.
- 5 Validez : le lit passe en « occupé » immédiatement, sur tous les postes.

8.3 La sortie et le nettoyage

À la sortie, le lit ne redevient pas libre : il passe en **nettoyage**. Il n'est proposé à une nouvelle admission qu'une fois remis en service, une fois le ménage confirmé. Cette étape intermédiaire évite d'installer un patient dans un lit qui n'a pas été fait.

Configurer les lits avant tout

Tant qu'aucun lit n'est déclaré dans **Salles & Lits**, aucune admission n'est possible. C'est le premier réglage à faire lors de la mise en service de l'établissement.

9. Soins infirmiers

Le module organise le travail infirmier autour de la **tournée du jour** : la liste, heure par heure, de ce qui doit être fait, pour quel patient, dans quel service et à quel lit.

9.1 La tournée

Chaque ligne se pointe : **Marquer FAIT**, ou **Non fait** avec un motif. Un soin non fait sans motif ne se distingue pas d'un soin oublié ; le motif est ce qui permet, à la relève, de comprendre ce qui s'est passé.

9.2 Les autres onglets

- **Constantes** — tension, température, pouls, saturation, relevées et historisées.
- **Transmissions** — les observations écrites que l'équipe suivante doit lire.
- **Plans de soins** — les soins récurrents d'un patient, qui alimentent la tournée automatiquement.
- **Vaccinations** — administrations et rappels.

10. Bloc opératoire

Le bloc se planifie par salle et par créneau. Chaque intervention porte son chirurgien, son anesthésiste et son patient.

10.1 Planifier

- 1 Cliquez sur **Planifier une intervention**.
- 2 Choisissez la journée, la salle et le créneau.
- 3 Renseignez le patient, l'intervention, le chirurgien et l'anesthésiste.
- 4 Validez.

10.2 Le jour J

Les boutons **Démarrer** et **Terminer** horodatent le début et la fin réels — qui ne sont presque jamais ceux prévus, et dont l'écart est la matière première de l'analyse d'occupation du bloc. **Fiche intervention** ouvre le compte rendu opératoire.

Rectifier un compte rendu

Un compte rendu validé ne s'efface pas. Le bouton **Rectifier le compte rendu** ajoute une version corrigée en conservant la précédente : dans un dossier médical, ce qui a été écrit reste écrit.

11. Maternité

Le module suit la grossesse de la déclaration à l'accouchement.

11.1 Grossesses

- 1 **Nouvelle grossesse** ouvre le suivi : patiente, terme prévu, facteurs de risque.
- 2 **Nouvelle CPN** enregistre chaque consultation prénatale.
- 3 **Accouchement** clôt le suivi et enregistre la naissance.

11.2 Le carnet

Le bouton **Carnet PDF** édite un carnet de suivi remis à la patiente : il rassemble le terme, les CPN réalisées, les résultats et les rendez-vous à venir. Les patientes qui changent d'établissement arrivent ainsi avec leur historique.

Les facteurs de risque se voient

Renseignés à l'ouverture du suivi, ils s'affichent en tête du dossier à chaque consultation. Une grossesse à risque non signalée est un risque que personne ne voit.

12. Pédiatrie

Deux outils propres à l'enfant : les courbes de croissance et le calendrier vaccinal.

12.1 Croissance et courbes

Chaque mesure — poids, taille, périmètre crânien — s'enregistre avec sa date. Le logiciel calcule l'âge en mois et trace la courbe de l'enfant sur les bandes de référence P3–P97 de l'Organisation mondiale de la santé.

Des repères, pas un diagnostic

Les bandes P3–P97 sont indicatives. Une courbe qui sort des bandes appelle un avis médical ; elle ne le remplace pas.

12.2 Calendrier vaccinal

L'échéancier du Programme élargi de vaccination est généré à partir de la date de naissance. Chaque vaccin administré se pointe ; les vaccins en retard ressortent, et alimentent le module CRM pour le rappel aux parents.

12.3 Développement

Les acquisitions psychomotrices s'enregistrent au fil des consultations, ce qui donne une trajectoire plutôt qu'une photographie.

13. Imagerie médicale

Le module couvre la radiologie, le scanner, l'IRM et l'échographie.

13.1 Le circuit

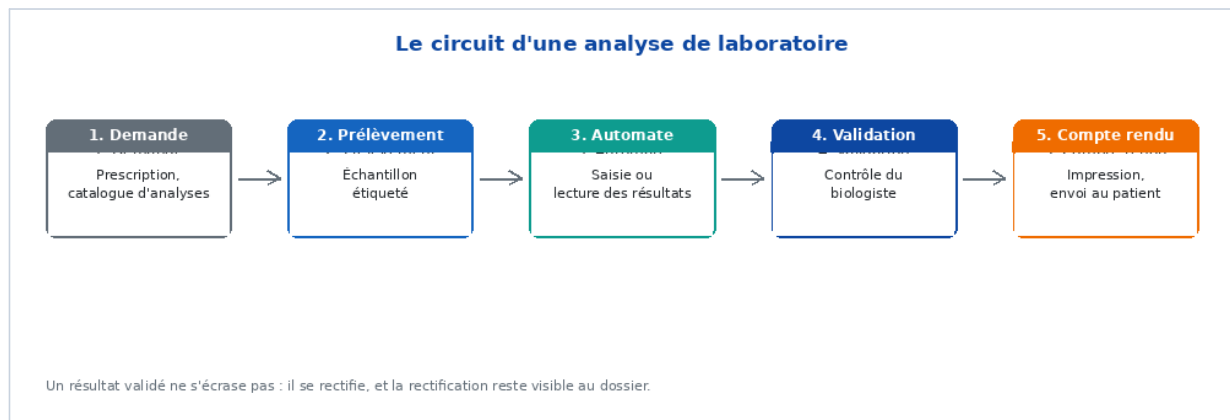
- 1 **Nouvelle demande** : patient, modalité, examen, prescripteur.
- 2 **Programmer** : la demande reçoit une date et un créneau.
- 3 **Réalisé** : l'examen a été fait.
- 4 **Compte rendu** : le radiologue saisit son interprétation.
- 5 **PACS / Fichiers** : les images sont rattachées au dossier.

13.2 Filtrer la liste

Les filtres **Modalité** et **Statut** répondent aux deux questions du quotidien : qu'est-ce qui attend au scanner, et qu'est-ce qui attend un compte rendu.

14. Laboratoire

Le laboratoire suit un circuit strict, du bon de prescription au compte rendu validé.



Le circuit d'une analyse

14.1 Le catalogue d'analyses

Avant toute demande, le **Catalogue** doit contenir les analyses réalisées par l'établissement, avec leurs valeurs de référence et leur tarif. Il s'alimente à la main ou par import Excel.

14.2 De la demande au résultat

- 1 **Nouvelle demande** : patient, analyses, prescripteur.
- 2 **Prélèvement** : l'échantillon est enregistré et étiqueté.
- 3 **Résultats / Automate** : les valeurs sont saisies, ou récupérées de l'automate.
- 4 **Validation biologique** : le biologiste contrôle et valide.
- 5 **Imprimer** : le compte rendu part au patient ou au prescripteur.

Un résultat validé ne s'efface pas

Il se corrige par **Rectifier un résultat**, qui conserve la valeur initiale et la correction. Un résultat qui aurait changé sans laisser de trace rendrait tout le dossier suspect.

14.3 Annuler une demande

Le bouton **Annuler la demande** exige un motif, qui reste au dossier du patient. Une demande annulée n'est pas facturée.

15. Pharmacie hospitalière

À distinguer de la pharmacie de comptoir : ce module dispense aux **patients hospitalisés** et gère les dotations des services.

15.1 Dispensations

Une dispensation sort les produits du stock et, si le destinataire est un patient, les rattache à sa facture de séjour. Le bouton **Annuler (retour stock)** défait l'opération dans les deux sens : les produits reviennent en stock et la ligne quitte la facture.

15.2 Lots et péremptions

L'onglet **Lots & Péremptions** suit les dates limites. C'est le seul endroit du logiciel où l'on voit venir une perte avant qu'elle ne soit constatée.

Sortir le plus proche de la péremption d'abord

Le logiciel affiche les lots par date, mais ne choisit pas à votre place. Prendre systématiquement le lot le plus ancien est la seule façon de ne rien jeter.

16. Biomédical

Le parc d'équipements médicaux : ce que possède l'établissement, son état, et ce qu'il coûte à entretenir.

Onglet	Contenu
Parc	Chaque équipement, son service, sa criticité
Pannes	Déclarations en cours et historique
Interventions	Réparations et maintenances préventives
Calibration	Échéances d'étalonnage
Contrats	Contrats de maintenance et leurs échéances

La criticité sert à trancher

Deux pannes le même jour, un seul technicien : c'est la criticité déclarée à l'inventaire qui dit laquelle passe d'abord. Elle se renseigne au calme, pas dans l'urgence.

17. Ambulances

Le module gère la flotte, les appels reçus, les missions, les chauffeurs et le carburant.

- **Flotte** — véhicules, immatriculations, type, statut.
- **Appels** — les demandes reçues, qu'elles aboutissent ou non.
- **Missions** — les sorties effectives, avec leur destination.
- **Chauffeurs** — affectations et disponibilités.
- **Carburant** — pleins et consommation par véhicule.

17.1 Géolocalisation

Les relevés de position se saisissent depuis **Relever la position**, et **Voir sur la carte** les affiche. Il s'agit de relevés ponctuels, pas d'un suivi permanent : le logiciel n'installe rien dans les véhicules.

18. Téléconsultation

Les consultations à distance, par vidéo, par messagerie ou par WhatsApp.

- 1 **Nouvelle séance** : patient, praticien, date, canal.
- 2 **Inviter** envoie au patient le lien de connexion.
- 3 **Ouvrir le salon** démarre la séance à l'heure dite.
- 4 La séance se conclut comme une consultation : motif, diagnostic, traitement, et facturation si elle est payante.

Le serveur vidéo se règle une fois

L'onglet **Serveur vidéo** contient l'adresse du service utilisé. Tant qu'elle n'est pas renseignée, les séances se créent mais aucun salon ne s'ouvre.

19. Catalogue des actes et tarifs

Rien ne se facture qui ne soit d'abord au catalogue. Chaque acte y porte un code, un libellé, une catégorie et un prix.

19.1 Tenir le catalogue

- **Nouvel acte** — créer une prestation.
- **Dupliquer** — partir d'un acte existant, utile pour une variante.
- **Activer / Désactiver** — retirer un acte de la saisie sans l'effacer de l'historique.
- **Historique prix** — voir les tarifs successifs et leurs dates.
- **Catégories** — organiser le catalogue.

Désactiver plutôt que supprimer

Un acte supprimé alors qu'il figure sur d'anciennes factures rend ces factures illisibles. La désactivation le retire de la saisie et le laisse lisible partout où il a déjà servi.

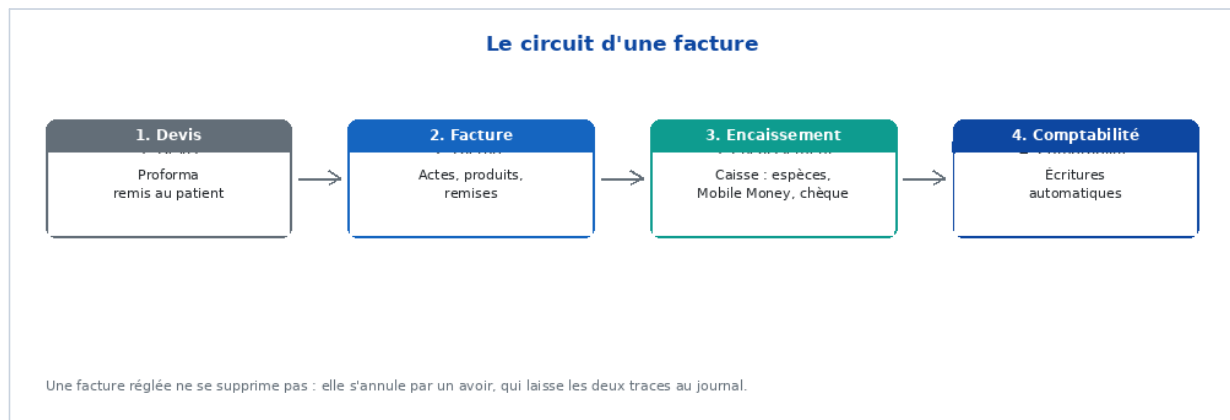
19.2 Les prix du tiers-payant

Les assureurs négocient leurs propres tarifs. L'écran **Prix des actes (TP)** porte, pour chaque organisme, la grille qui lui est applicable ; à défaut, le prix du catalogue s'applique.

- **Prix spéciaux** — le tarif négocié d'un acte pour un organisme donné.
- **Exclusions** — les actes qu'un organisme ne prend pas en charge. Un acte exclu est signalé **dès la saisie** de la prise en charge, pas au moment du rejet.
- **Arrondir à 2 décimales** — normaliser une grille importée, en affichant l'écart avant d'appliquer.

20. Facturation

Le module produit les devis, les factures et les avoirs, et suit ce qui reste dû.



Le circuit d'une facture

20.1 Créer une facture

- 1 Choisissez le patient.
- 2 Ajoutez les actes et les produits ; les prix viennent du catalogue.
- 3 Appliquez une remise si elle a été accordée, avec son motif.
- 4 Si le patient est couvert, indiquez la **part assureur** : le reste constitue la part patient.
- 5 Validez, puis imprimez.

20.2 Devis, facture, avoir

Document	À quoi il sert
Devis (proforma)	Annoncer un montant sans engager la comptabilité
Facture	Constater la créance ; elle entre en comptabilité
Avoir	Annuler tout ou partie d'une facture émise

Une facture réglée ne se supprime pas

Elle s'annule par un avoir. Les deux pièces restent au journal : c'est la seule façon d'expliquer, six mois plus tard, pourquoi un montant a disparu. Un logiciel qui laisserait effacer une facture encaissée ne serait pas auditable.

20.3 Retrouver et exporter

Les filtres portent sur la période, le statut, le type de document, le patient, le praticien et l'assureur. **Exporter** produit un fichier Excel de la sélection affichée, avec ses totaux.

21. Caisse

La caisse enregistre les encaissements et les décaissements de la journée, et se clôture par un arrêté.

21.1 Encaisser

- 1 Retrouvez la facture, ou le patient.
- 2 Saisissez le montant reçu — total ou partiel.
- 3 Choisissez le mode : espèces, Mobile Money, chèque, virement, carte.
- 4 Validez : le reçu s'imprime et la facture est mise à jour.

21.2 La session de caisse

Chaque caissier ouvre sa session avec un fonds de caisse, et la referme par un **arrêté** qui compare le théorique et le compté. L'écart, s'il existe, est enregistré avec son explication.

L'arrêté se fait le soir même

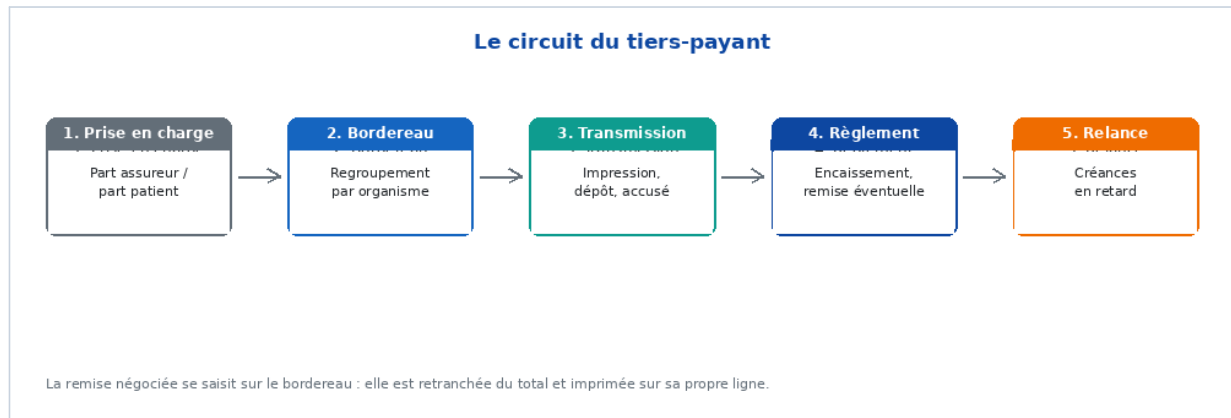
Un écart de caisse s'explique le jour même, rarement le lendemain, jamais la semaine suivante.

21.3 Rechercher un encaissement

L'onglet **Recherche & rapports** retrouve un règlement par période, par mode de paiement ou par texte. Le filtre **mes encaissements** limite à ceux du caissier connecté.

22. Tiers-payant

C'est le module qui suit l'argent dû par les assureurs et les mutuelles : les prises en charge, leur regroupement en bordereaux, leur transmission, leur règlement et leurs relances.



Le circuit du tiers-payant

22.1 Les prises en charge

Une prise en charge naît d'une facture partagée entre le patient et son organisme. Elle porte le numéro du **bon de prise en charge** délivré par l'assureur — la référence par laquelle il retrouvera l'accord qu'il a donné.

Le numéro de bon conditionne le paiement

L'organisme rapproche chaque ligne de bordereau avec son propre bon. Une ligne sans numéro, il ne peut pas la contrôler, et c'est le bordereau entier qu'il renvoie. Le logiciel vous prévient avant d'imprimer un bordereau dont des dossiers n'ont pas de numéro.

22.2 Les bordereaux de transmission

- 1 **Nouveau bordereau** : choisissez l'organisme et la période.
- 2 **Ajouter des dossiers** : les prises en charge à transmettre.
- 3 **Imprimer** : le bordereau part chez l'organisme.
- 4 Au retour, enregistrez le **règlement**.

POLYCLINIQUE DE LA CITÉ
NUI : 000000000 - BP 2415 — Douala, Cameroun - Tél : +237 233 00 00 00
Votre santé, notre engagement

Orthodontie - Orthopédie dentofaciale - Implants & mini implants - Soins dentaires conventionnels - Blanchiment dentaire instantané - Soins sous sédation
 consciente - Prothèse dentaire - Soins dentaires au laser - Traitement du ronflement - Ré-éducation oro-faciale - Conseil en hygiène buccale - Parodontie -
 Pédiodontie - Chirurgie buccale - Check-up dentaire

BORDEREAU DE TRANSMISSION
10/09/2026 01:00

N° : BORD-2026-0001
Date : 01/09/2026
Organisme : AMS

Prises en charge du 15/08/2026
 Bordereau de transmission des dossiers de prise en charge à l'attention de AMS.

#	Facture	N° Bon	Date	Entreprise	Assuré	Patient	Ticket M.	À payer
1	FTP-2026-0045	00000893	15/08/2026	SOCIÉTÉ CEPS-BID	000824 - NKOU MOU Yoan Ulrich	NKOU MOU Yoan Ulrich	0	12 000
2	FTP-2026-0046	20260817-5290	15/08/2026	SOCIÉTÉ CEPS-BID	000824 - NKOU MOU Yoan Ulrich	NKOU MOU Yoan Ulrich	0	57 600
3	FTP-2026-0047	20260817-1725	15/08/2026	SOCIÉTÉ CEPS-BID	000824 - NKOU MOU Yoan Ulrich	NKOU MOU Yoan Ulrich	0	72 000
4	FTP-2026-0048	1702	15/08/2026	SOCIÉTÉ CEPS-BID	000824 - NKOU MOU Yoan Ulrich	NKOU MOU Yoan Ulrich	0	99 200
5	FTP-2026-0049	00000936	15/08/2026	SOCIÉTÉ CEPS-BID	000824 - NKOU MOU Yoan Ulrich	NKOU MOU Yoan Ulrich	0	12 000
6	FTP-2026-0050	00000894	15/08/2026	SOCIÉTÉ CEPS-BID	000824 - NKOU MOU Yoan Ulrich	NKOU MOU Yoan Ulrich	0	12 000
6	TOTAUX							0

Montant Total	264 800 FCFA
Remise (10 %)	26 480 FCFA
NET À PAYER	238 320 FCFA

Arrêté le présent bordereau au montant de
DEUX CENT TRENTE-HUIT MILLE TROIS CENT VINGT FCFA

Nb factures : 6
NET À PAYER : 238 320 FCFA

La Direction

Un bordereau de transmission imprimé

22.3 La remise accordée sur un bordereau

Il arrive qu'un organisme n'accepte de régler qu'après une remise négociée sur l'ensemble du bordereau. Le bouton % **Remise** l'enregistre en un seul montant.

- Les prises en charge conservent leur **montant plein** : l'organisme rapproche facture par facture, et une ligne minorée lui apparaîtrait comme une erreur de facturation.
- La remise s'imprime sur une **ligne distincte**, avec son taux, entre le montant total et le net à payer.
- La créance tiers-payant diminue d'autant, sans qu'aucune ligne ne soit modifiée.
- Saisir **0** annule la remise et rend le bordereau à son état d'origine.

La remise se saisit aussi après un règlement partiel

C'est souvent en payant que l'organisme annonce ce qu'il retransche. Le bouton reste donc accessible sur un bordereau partiellement réglé ; il n'est fermé que sur un bordereau soldé ou annulé.

22.4 Créances et relances

L'écran affiche en permanence l'engagement des assureurs, l'encaissé, les créances et ce qui est en retard. Les relances se déclenchent depuis **Rappels & Relances**.

22.5 Assureurs et polices

Chaque organisme porte ses coordonnées, son NIU, son compte comptable et son taux de couverture par défaut. Les polices rattachent les patients à leur organisme et à leur employeur.

23. Pharmacie de comptoir

La vente directe, au comptoir, à un patient ou à un client de passage. Le panier se compose, le paiement s'encaisse, le stock se décrémente et le ticket s'imprime, en une seule opération.

Deux pharmacies, deux usages

Le comptoir **vend** ; la pharmacie hospitalière **dispense** aux patients hospitalisés. Les deux puisent dans le même stock, mais l'une produit une vente et l'autre une ligne de facture de séjour.

24. Comptabilité

Le module tient les recettes, les dépenses, les fournisseurs, la trésorerie et le journal. Les écritures naissent des opérations réelles : une facture, un encaissement, une dépense saisie.

24.1 Les onglets

Onglet	Contenu
Tableau de bord	Les grandes masses du mois
Recettes / Dépenses	Les mouvements, filtrables
Fournisseurs	Comptes, factures et règlements fournisseurs
Compte de résultat	Produits et charges de la période
Analyse catégories	Où part l'argent, par nature de dépense
Trésorerie	Par mode de paiement et par compte
Journal comptable	Toutes les écritures, dans l'ordre
Plan comptable	Les comptes utilisés

24.2 Le paramétrage préalable

Trois correspondances conditionnent la justesse des écritures et se règlent une fois pour toutes : les **modes de paiement** vers les comptes de trésorerie, les **catégories de dépense** vers les comptes de charge, les **familles de produits** vers les comptes de produit.

À faire avec votre comptable

Ce paramétrage détermine la présentation de tous vos états. Une demi-journée passée dessus au démarrage évite de reprendre un exercice entier.

25. Décisionnel et Assistant Direction

25.1 Rapports et statistiques

Le module **Décisionnel (BI)** produit des états sur une période choisie : activité par praticien — nombre de factures, facturé, encaissé —, évolution mensuelle, répartition par catégorie. Chaque état s'exporte en PDF.

25.2 Assistant Direction

Réservé à la direction, il rassemble les indicateurs de pilotage et signale ce qui mérite un regard : créances qui s'allongent, activité qui décroche, écarts inhabituels.

26. Stocks et équipements

Le stock couvre les consommables, les médicaments et le petit matériel.

26.1 Les articles

Chaque article porte un code, une désignation, une catégorie, un fournisseur, un prix d'achat, une quantité, une unité, un emplacement et surtout un **seuil minimum**.

Le seuil minimum fait tout le module

C'est lui qui déclenche l'alerte du tableau de bord. Un article sans seuil ne remonte jamais, et se découvre en rupture le jour où on en a besoin. Fixez-le au niveau de consommation d'un délai de réapprovisionnement.

26.2 Mouvements

Les entrées se saisissent à la réception, les sorties viennent des ventes et des dispensations. Les inventaires ajustent l'écart entre le théorique et le compté ; l'écart reste tracé.

27. Paie et ressources humaines

Le module tient les dossiers du personnel et produit les bulletins de paie.

- Dossiers agents : identité, contrat, poste, salaire de base.
- Éléments variables du mois : primes, heures, retenues, avances.
- Barème de paie paramétrable, dans **Paramètres**.
- Bulletins en PDF, un par agent, avec gains et retenues détaillés.
- Journal de paie de la période.

Le barème est propre à votre pays

Cotisations, tranches et plafonds se règlent dans **Paramètres** → **Barème de paie**. Faites-les valider par votre comptable avant la première paie : une erreur de barème se répète sur tous les bulletins.

28. Communiquer avec les patients

28.1 Rappels et relances

Un même module pour deux besoins : rappeler un rendez-vous, et relancer une facture impayée. Les envois se font par WhatsApp, SMS ou courriel selon ce qui est configuré.

28.2 CRM Santé

Le CRM segmente la patientèle et organise des campagnes : anniversaires, vaccinations dues, fidélisation. Chaque segment affiche le nombre de patients qu'il contient et le nombre de patients **joignables** — les deux diffèrent toujours.

Le consentement se respecte

Un patient qui n'a pas donné son accord marketing n'est jamais inclus dans une campagne, quel que soit le segment. Le consentement se gère dans l'onglet dédié du CRM.

28.3 Portail WhatsApp

Les patients qui l'ont accepté disposent d'un libre-service par WhatsApp : rappels, résultats disponibles, prochain rendez-vous. Le module affiche les dernières demandes servies automatiquement.

28.4 Espace Patient (web)

Un portail consultable depuis un téléphone. Il se **démarre** et s'**arrête** depuis le module ; l'adresse à communiquer aux patients s'affiche à l'écran.

Sécurité de l'espace en ligne

Ouvrir ce portail sur Internet expose des données de santé. Ne le rendez accessible depuis l'extérieur qu'après avoir lu l'avertissement de sécurité affiché dans le module, et de préférence avec l'aide de votre prestataire réseau.

29. Intelligence artificielle

Le module propose une aide à la recherche et à la rédaction. Il fonctionne selon deux modes, affichés en clair à l'écran : le **mode local**, où aucune donnée ne sort de l'établissement, et le **mode assisté**, où certains textes sont envoyés à un service externe.

- **Recherche dossier** — chercher dans l'ensemble du dossier médical d'un patient, y compris les comptes rendus.
- **Vérifier une ordonnance** — repérer interactions et doublons.
- **Résumé** — condenser un dossier long.
- **Aide au raisonnement** — pistes à confronter à l'examen clinique.

Une aide, jamais une décision

Aucune proposition du module ne remplace le jugement du praticien. Avant d'activer le mode assisté, vérifiez que l'envoi de données de santé à un service externe est conforme à vos obligations.

30. Utilisateurs et droits

Chaque personne a son compte, et chaque compte un rôle. Le rôle détermine ce que la personne voit dans le menu et ce qu'elle peut faire.

Ce que chaque rôle peut ouvrir	
Administrateur	Tout, y compris les utilisateurs, les paramètres et la maintenance
Direction	Pilotage, décisionnel, comptabilité, paie ; pas d'administration technique
Médecin / Praticien	Patients, agenda, dossiers de soins, prescriptions, résultats
Infirmier(ère)	Soins, hospitalisation, urgences, administration des traitements
Laborantin	Laboratoire : demandes, prélèvements, résultats, validation
Caissier(ère)	Caisse, encaissements, arrêté de caisse
Réceptionniste	Accueil, patients, rendez-vous, pré-facturation

Les rôles et leurs droits se modifient dans Utilisateurs → Rôles & Permissions.

Ce que chaque rôle peut ouvrir

30.1 Créer un utilisateur

- 1 **Nouvel utilisateur.**
- 2 Identifiant, nom complet, rôle.
- 3 Si la personne est un praticien, rattachez-la à sa fiche : ses actes et son agenda lui seront associés.
- 4 Mot de passe initial, à changer par l'intéressé.
- 5 Validez.

30.2 Les trois onglets

- **Comptes utilisateurs** — créer, modifier, désactiver.
- **Journal d'activité** — qui a fait quoi, et quand.
- **Rôles & Permissions** — ajuster finement les droits de chaque rôle.

Désactiver plutôt que supprimer

Un compte supprimé emporte la lisibilité du journal : on ne sait plus qui a passé telle écriture. La désactivation empêche la connexion et conserve l'histoire.

31. Paramètres

Tout ce qui se règle une fois et sert partout.

Rubrique	Ce qu'on y règle
Établissement → Identité	Nom, adresse, téléphone, NIU, type d'établissement
Logo & impression	Logo et cachet imprimés sur les documents
Langue & devise	Langue de l'interface, devise affichée
Facturation	Numérotation, mentions, règles d'arrondi
Barème de paie	Cotisations et tranches
WhatsApp & e-mail	Passerelles d'envoi
Mot de passe	Changer celui du compte connecté
Réseau & multi-postes	Chemin de la base partagée
Sauvegarde	Fréquence et destination des copies
Licence	Validité et activation
Mise en production	Vider les données d'essai avant l'ouverture réelle

« Vider les données d'essai » est irréversible

Cette opération efface les patients, factures et mouvements créés pendant la formation, pour partir d'une base propre le jour de l'ouverture. Elle ne se rejoue pas à l'envers : faites une sauvegarde avant, et ne l'exécutez qu'une fois, la veille du démarrage.

32. Sauvegardes

Toutes les données du logiciel tiennent dans un seul fichier de base. Le sauvegarder, c'est sauvegarder l'établissement ; le perdre, c'est tout perdre.

32.1 Ce que fait le module

- Une copie complète, chiffrée, à la fréquence choisie.
- Une destination configurable : disque externe, dossier réseau.
- L'historique des sauvegardes, avec leur date et leur taille.

32.2 La règle des trois copies

Une sauvegarde sur le même disque que la base ne protège de rien : le disque qui tombe emporte les deux. Conservez trois copies, sur deux supports différents, dont une hors de l'établissement.

Une sauvegarde jamais restaurée n'est pas une sauvegarde

Une fois par trimestre, restaurez une copie sur un poste d'essai et ouvrez-la. C'est le seul moyen de savoir qu'elle fonctionne — le jour où vous en aurez besoin, il sera trop tard pour le découvrir.

33. Import, export et reprise de données

33.1 Import / Export

Le module traite par lots ce qui serait interminable à la main.

- Grille tarifaire du tiers-payant
- Catalogue des analyses
- Assureurs et mutuelles
- Services, chambres et lits
- Documents PDF
- Reprise Hospit

Chaque rubrique propose l'export en Excel ou CSV, l'import depuis ces mêmes formats, et surtout le **téléchargement d'un modèle** — un fichier vide avec les bonnes colonnes.

Toujours partir du modèle

Un fichier construit à la main avec des colonnes approchantes est refusé, ou pire, importé de travers. Le modèle garantit les intitulés et l'ordre attendus.

33.2 Reprise depuis Hospit

Les établissements qui viennent du logiciel Hospit reprennent leurs patients, factures et prises en charge par cette rubrique. La reprise conserve les numéros d'origine, ce qui permet de retrouver un ancien dossier avec sa référence de l'époque.

33.3 Deux reprises à lancer une seule fois

Les bases reprises d'Hospit peuvent nécessiter deux corrections ponctuelles, accessibles dans le menu Démarrer de Windows :

- **Reprise des n° de bon de PEC** — l'ancien import déposait le numéro du bon dans les notes de la facture au lieu de sa colonne ; les bordereaux s'imprimaient sans lui.
- **Reprise des remises de bordereau** — les remises accordées avant la mise à jour étaient réparties sur les prises en charge ; l'outil les reconnaît comme remises globales.

Rapport d'abord, application ensuite

Les deux outils affichent d'abord un rapport sans rien modifier, demandent confirmation, puis créent une copie de la base avant d'écrire. Fermez l'application sur tous les postes avant de les lancer.

34. Recette et maintenance

Ce module vérifie la cohérence entre les modules : qu'une facture corresponde bien à des actes existants, qu'un séjour pointe sur un lit déclaré, qu'une écriture ait sa contrepartie.

- 1 **Cohérence** lance les contrôles et affiche, domaine par domaine, ce qui est conforme et ce qui ne l'est pas.
- 2 **Voir le détail** liste les éléments en cause.
- 3 **Réparer** corrige ce qui peut l'être automatiquement.
- 4 **Rapport complet** produit un document à conserver.

L'onglet **Jeu de démonstration** peuple une base d'essai pour la formation. À n'utiliser que sur une base de formation.

34.1 Les outils du menu Démarrer

L'installation dépose plusieurs utilitaires, à lancer application fermée :

Utilitaire	Quand s'en servir
Réparer la base	Le logiciel ne démarre plus ou signale une base corrompue
Optimiser la base	Le logiciel devient lent avec le temps
Diagnostic de performance	Mesurer avant d'optimiser
Corriger les surpaiements	Des factures apparaissent payées au-delà de leur montant
Audit de cohérence	Contrôle global, ne modifie rien
Exclure de l'antivirus	Le démarrage est anormalement long

Annexe A — Questions fréquentes

Un utilisateur ne voit pas un module

Son rôle ne lui en donne pas le droit. Vérifiez dans **Utilisateurs** → **Rôles & Permissions**. La modification prend effet à sa prochaine connexion.

Le logiciel est devenu lent

Lancez **Optimiser la base** depuis le menu Démarrer, application fermée. Si la lenteur ne concerne qu'un poste en réseau, c'est le réseau qu'il faut regarder, pas la base.

Un poste ne trouve plus la base

Le poste serveur est éteint, ou le dossier partagé n'est plus accessible. Vérifiez le chemin dans **Paramètres** → **Réseau & multi-postes**.

Un export Excel semble incomplet

Il reprend la liste telle qu'elle est affichée, filtres compris. Retirez les filtres et recommencez.

Un assureur refuse un bordereau

Les deux causes les plus fréquentes : des lignes sans numéro de bon de prise en charge, ou des montants minorés par une remise répartie sur les lignes. Le chapitre 22 traite les deux.

Une facture a été créée par erreur

Si elle n'est pas réglée, elle s'annule. Si elle est réglée, établissez un avoir : la trace des deux pièces reste, et c'est ce qui rend l'opération explicable.

L'icône du logiciel n'est pas la bonne

Windows conserve les icônes en mémoire. Lancez **ie4uinit.exe -show** depuis la barre de recherche de Windows ; l'icône se rafraîchit sans redémarrer.

Annexe B — Glossaire

Terme	Définition
Avoir	Document qui annule tout ou partie d'une facture
Bordereau	Liste de prises en charge transmise ensemble à un organisme
Bon de PEC	Numéro délivré par l'assureur, référence de son accord
CPN	Consultation prénatale
Créance	Somme due à l'établissement et non encore encaissée
Dispensation	Remise de médicaments à un patient hospitalisé
Modalité	Type d'examen d'imagerie : radio, scanner, IRM
PACS	Système d'archivage des images médicales
PEC	Prise en charge
PEV	Programme élargi de vaccination
Proforma	Devis chiffré remis avant les soins
Seuil minimum	Quantité en dessous de laquelle un article est en alerte
Tiers-payant	L'assureur paie directement l'établissement
Triage	Classement des patients des urgences par gravité

Annexe C — Fiche de démarrage rapide

À afficher près des postes de travail.

Les gestes du quotidien

Je veux...	Où aller
Inscrire un nouveau patient	Patients → Nouveau Patient, ou accès rapide du tableau de bord
Donner un rendez-vous	Agenda → cliquer sur un créneau libre
Encaisser	Caisse → retrouver la facture → saisir le montant
Établir une facture	Facturation → Nouvelle facture
Transmettre à un assureur	Tiers-payant → Bordereaux → Nouveau bordereau
Voir les stocks en alerte	Tableau de bord, indicateur « Alertes stock »
Savoir qui a fait quoi	Utilisateurs → Journal d'activité
Sauvegarder	Paramètres → Sauvegarde

Les cinq réflexes

- 1 Se déconnecter en quittant son poste.
- 2 Vérifier le patient avant d'enregistrer quoi que ce soit à son dossier.
- 3 Saisir le numéro de bon dès la prise en charge, pas au moment du bordereau.
- 4 Arrêter sa caisse le soir même.
- 5 Vérifier que la sauvegarde de la veille existe.

Ce qui ne se défait pas

- La fusion de deux dossiers patients.
- Le vidage des données d'essai.
- La suppression d'un utilisateur (préférez la désactivation).
- La suppression d'un acte du catalogue (préférez la désactivation).