



Manuel d'Utilisation
Bioserveur – Laboratoires de Biologie Médicale

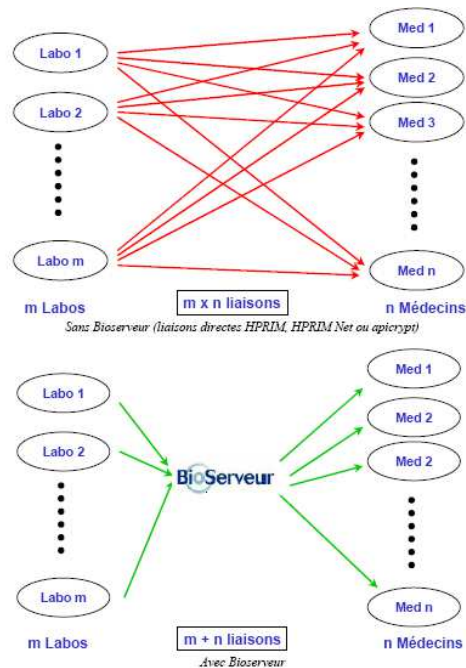


Sommaire

PRINCIPES DU SERVICE BIOSERVEUR	3
PARAMETRAGE D'UN NOUVEAU DESTINATAIRE.....	4
➤ <i>Déclaration du médecin sur Bioserveur</i>	4
PARAMETRAGE DU LOGICIEL LABORATOIRE.....	6
➤ <i>Vérification des premiers envois</i>	6
SUIVI DES ENVOIS (TRAÇABILITE AVANCEE).....	7
➤ <i>Tableau de bord des erreurs de réception</i>	7
➤ <i>Tableau de bord des transmissions réussies</i>	8
SERVICE « BIOMNIS-BIOSERVEUR ».....	9
➤ <i>Description du processus de « rapprochement – validation – fusion »</i>	10
➤ <i>Utilisation des analyses fictives XFUSX et XFUS</i>	11
➤ <i>Recherche des dossiers marqués « Candidat à fusion »</i>	11
SUPPORT AUX LABORATOIRES	12
AIDE AUX MEDECINS.....	12
QUESTIONS FREQUENTES	13
➤ <i>Le médecin a besoin d'informations sur Bioserveur</i>	13
➤ <i>Le médecin ne reçoit pas les résultats</i>	13
➤ <i>Le médecin a des difficultés pour intégrer les résultats</i>	14
➤ <i>J'ai perdu mon mot de passe de connexion</i>	14
➤ <i>Le médecin souhaite recevoir les résultats par Apicrypt</i>	15
➤ <i>Le médecin souhaite recevoir les résultats par HPRIM Net</i>	15
➤ <i>Comment envoyer des résultats à un groupe de médecins ?</i>	15
➤ <i>Je prévois de changer mon logiciel de laboratoire</i>	15

Principes du service Bioserveur

- Limitation du nombre de liaisons entre les laboratoires et les médecins :



- Paramétrage unique côté laboratoire : un seul destinataire à gérer, le laboratoire n'a pas à gérer les certificats des médecins ou les différents paramétrages d'un médecin à l'autre
- Le laboratoire n'a plus à se préoccuper du logiciel utilisé par le médecin destinataire, le service est utilisable quel que soit le logiciel médecin et le mode de réception souhaité (HPRIM Net, Apicrypt, https, web service...). Même si le médecin n'a pas de logiciel, il peut obtenir ses résultats au format txt, pdf ou simplement les consulter sur le site. Les seules incompatibilités sont les envois non sécurisés (mail, ftp, fax...).
- Traçabilité avancée (exclusivité Bioserveur) : la traçabilité est la plus complète possible. Le tableau de bord permet de visualiser les résultats et de s'assurer qu'ils ont bien été reçus par les médecins. Cette traçabilité est encore plus puissante que des accusés de réception car elle garantit également que le contenu des envois n'est pas détérioré. Bioserveur est le seul service de transmission de résultats à proposer ce niveau de traçabilité.

Exemple :

Lorsque vous envoyez un colis en recommandé avec avis de réception par la poste, l'avis de réception vous indique seulement que le colis est bien arrivé à destination. Rien ne vous indique que le contenu du colis n'a pas été détérioré ou modifié.

Avec Bioserveur, vous pouvez vérifier à distance que les résultats sont bien transmis, car l'affichage des résultats sur votre compte Bioserveur est le même que sur celui du médecin.

- Les protocoles utilisés pour le transfert des données sont conformes aux exigences de l'ASIP Santé :
 - o Utilisation d'un « certificat SSL » pour la sécurisation des transmissions en SSL(TLS)/HTTPS (échanges en mode connecté)
 - o Utilisation d'un « certificat S/MIME » pour la sécurisation des objets échangés par un outil de messagerie mettant en œuvre le protocole S/MIME (échanges en mode déconnecté).

Paramétrage d'un nouveau destinataire

➤ Déclaration du médecin sur Bioserveur

- Connexion sur www.bioserveur.com depuis un ordinateur (l'ordinateur n'est pas forcément connecté à l'informatique du laboratoire). Utiliser le nom d'utilisateur et le mot de passe fournis sur le formulaire de paramétrage reçu par mail.
- Rubrique « Destinataires » : permet de faire le lien entre les codes prescripteur paramétrés dans le logiciel de gestion du laboratoire et les codes ADELI (ou RPPS) utilisés par les médecins pour s'inscrire à Bioserveur.

Laboratoire émetteur:
313999999 - HXLAB

Cette page vous permet de déclarer vos médecins prescripteurs dans le Bioserveur en réalisant une conversion de son code prescripteur (utilisé dans votre système) en code Adeli (ou RPPS) (unique pour ce médecin).

Remplissez ces paramètres avec la plus grande attention en vérifiant les codes saisis. Avant de supprimer des conversions, vous devez réaliser une sauvegarde à l'aide du bouton "Exporter la liste des conversions".

Conversion code prescripteur en code Adeli (ou RPPS)				
Code prescripteur	Nom	Code Adeli (ou RPPS)	Options prescripteur	Supprimer
ROUT	Non-inscrit	123456789		<input type="checkbox"/>
DRDOC31	DR_WS_medxfer	314999999		<input type="checkbox"/>
DUPO	Dr TOTO Arthur	311888888		<input type="checkbox"/>
HELLO	Dr HELLODOC Hellocom	HELLODOC		<input type="checkbox"/>
KKK	CH SAINT-MARCELLIN - Médecine	3800000915011		<input type="checkbox"/>
MXFER	DR_medxfer_4_CLB	315999999		<input type="checkbox"/>

Tous
Aucun
Supprimer

Liste des médecins inscrits sur Bioserveur département: 31 (Haute-Caronne) Exporter la liste des conversions Ajouter une nouvelle conversion

Annulation Validation

Légende du tableau ci-dessus :

- Conversion concernant un prescripteur non encore inscrit au Bioserveur
- Conversion concernant un prescripteur maintenant inscrit au Bioserveur, cliquez dessus pour l'activer
- Conversion en attente, elle deviendra active ce soir à 23h
- Conversion active, vous pouvez envoyer des résultats au prescripteur

- Cliquer sur **Ajouter une nouvelle conversion** pour déclarer un nouveau médecin.
- Saisir le code prescripteur défini dans votre SGL puis le numéro ADELI (ou RPPS) du médecin.

- Renouveler l'opération pour chaque nouveau médecin :

Conversion code prescripteur en code Adeli (ou RPPS)		
Code prescripteur	Nom	Code Adeli (ou RPPS)
PRESC3	Nouvelle conversion pour un prescripteur	313999999
PRESC2	Nouvelle conversion pour un prescripteur	312999999
PRESC1	Nouvelle conversion pour un prescripteur	311999999
ROUT	Non-inscrit	123456789
DRDC31	DR WS medyfer	314999999

- Cliquer sur **Validation** pour terminer votre saisie

- Bioserveur vous informe du résultat de l'analyse des données saisies (codes SGL différents pour un même ADELI/RPPS, ADELI/RPPS inconnu...) et place provisoirement les nouvelles conversions en fin de tableau :

- o Cliquer sur **Confirmation de la création de la conversion**
- o Cliquer sur **Validation** pour confirmer l'ensemble des saisies

PRESC1	Confirmation de la création de la conversion	311999999	<input type="checkbox"/>
PRESC2	Confirmation de la création de la conversion	312999999	<input type="checkbox"/>
PRESC3	Confirmation de la création de la conversion	313999999	<input type="checkbox"/>
			Tous <input type="checkbox"/> Aucun <input type="checkbox"/>
			Supprimer

Liste des médecins inscrits sur Bioserveur département 31 (Haute-Garonne)



Remarque

Si le numéro ADELI ou RPPS correspond à un médecin inscrit à Bioserveur, ses nom et prénom apparaissent alors à l'écran, permettant la vérification si besoin. Les nouvelles lignes créées sont rose foncé, en attente d'activation.



Astuces

- L'activation des nouvelles conversions se faisant à 23h, nous vous conseillons de les réaliser la veille. Ainsi, le lendemain, vous pourrez passer à l'étape suivante : paramétrer votre SGL.
- Pour trouver les codes d'inscription des médecins (généralement l'ADELI pour les anciens inscrits ou le RPPS pour les nouveaux) cliquer sur **Liste des médecins inscrits sur Bioserveur** (département modifiable par saisie du numéro dans la zone bleue **département 31 (Haute-Garonne)**)
- Pour modifier le code prescripteur d'une conversion existante, il suffit de cliquer sur celui-ci.
- Pour supprimer une conversion vous devez :
 - o cliquer sur **Exporter la liste des conversions** pour sauvegarder la liste existante.



Remarque

Le fichier ainsi téléchargé pourra être utilisé par l'équipe support@bioserveur.com pour un éventuel retour en arrière sur vos suppressions.

- o cocher la/les conversion(s) à supprimer au niveau de la dernière colonne du tableau, puis cliquer sur **Supprimer**

Il faut que les conversions soient actives (de couleur bleue) pour que le médecin puisse recevoir ses résultats. Vous pouvez alors paramétrer votre SGL.

Code prescripteur	Nom	Code Adeli (ou RPPS)
TEST	Dr TEST Test	311000000



Remarque

Il est possible de réaliser plusieurs correspondances dans le cas où un même médecin est paramétré avec des codes différents dans votre logiciel.



Attention

Le code ADELI n'est pas forcément le code sécurité sociale qui figure sur les ordonnances des médecins. Le code ADELI est géré par la DDASS alors que le code sécurité sociale est géré par la CPAM. Pour vérifier le code ADELI d'un médecin, connectez-vous sur <http://annuaire.gip-cps.fr>. En effet, le GIP-CPS s'appuie également sur le code ADELI pour identifier les médecins. Le RPPS est aujourd'hui utilisé en remplacement de l'ADELI pour les nouvelles inscriptions de médecins ; ce code RPPS est aussi vérifiable sur le site <http://annuaire.gip-cps.fr> (ajouter un 8 devant les 11 chiffres du RPPS pour une vérification sur le site du gip-cps).

Paramétrage du logiciel laboratoire

Paramétrez votre logiciel de laboratoire à l'identique du paramétrage qui vous a été transmis lors de votre phase de tests.

Le paramétrage est unique, ce qui vous permet de recopier le paramétrage de votre fiche médecin de référence (celui qui a été utilisé pour la mise en conformité de vos envois).

➤ Vérification des premiers envois

Lorsque vos premiers envois sont réalisés, il faut vérifier sur Bioserveur que les résultats sont bien arrivés à destination (voir paragraphe suivant). Le délai d'acheminement des résultats est inférieur à 2 minutes.



Attention

Le fait que votre logiciel vous indique que les résultats ont bien été transmis ne vous assure pas une bonne réception chez le médecin. Il faut utiliser la traçabilité avancée de Bioserveur.

Suivi des envois (Traçabilité Avancée)


➤ Tableau de bord des erreurs de réception

- Connexion sur www.bioserveur.com depuis un ordinateur (l'ordinateur n'est pas forcément connecté à l'informatique du laboratoire). Utiliser le nom d'utilisateur et le mot de passe fournis sur le formulaire de paramétrage reçu par mail.
- Dans la rubrique « Messages d'Alertes », les instructions sont données à l'écran :

Liste des erreurs d'intégration			
Date	Emetteur	Message	
21/09/2006-15:49:32	690004494	Destinataire de la demande non inscrit au bioserveur	? 🔍 ✖
21/09/2006-15:49:32	690004494	Destinataire de la demande non inscrit au bioserveur	? 🔍 ✖
21/09/2006-15:49:32	690004494	Destinataire de la demande non inscrit au bioserveur	? 🔍 ✖
21/09/2006-15:10:34	690004494	Destinataire de la demande non inscrit au bioserveur	? 🔍 ✖
21/09/2006-14:58:32	690004494	Destinataire de la demande non inscrit au bioserveur	? 🔍 ✖
21/09/2006-14:58:32	690004494	Destinataire de la demande non inscrit au bioserveur	? 🔍 ✖
21/09/2006-14:51:36	690004494	Destinataire de la demande non inscrit au bioserveur	? 🔍 ✖
21/09/2006-14:51:35	690004494	Destinataire de la demande non inscrit au bioserveur	? 🔍 ✖
21/09/2006-10:48:42	690004494	Destinataire de la demande non inscrit au bioserveur	? 🔍 ✖

Erreur d'intégration:
La demande '060921019' a comme destinataire le code 'ICARC' qui ne correspond pas à un prescripteur inscrit au bioserveur (ou cette conversion n'est pas paramétrée). \$H6
Solution: vérifier le module conversions

Les messages d'erreurs d'intégration sont listés, les solutions à apporter sont accessibles en passant la souris sur le point d'interrogation.

Une fois le problème résolu, cliquer sur la croix rouge pour épurer les messages d'erreurs. Le bouton  épure les messages d'erreur totalement ou partiellement (au-delà de 24h, 48h, 7j ou 30j).



Astuces

La loupe permet de visualiser le fichier reçu et éventuellement de l'imprimer pour le présenter à votre société informatique.

Une erreur d'intégration est générée si vous renvoyez un dossier avec des données d'identification modifiées (nom, prénom ou date de naissance). Vous pouvez forcer cette modification d'identité en ajoutant de façon volontaire dans les résultats structurés une analyse XMAJ (résultat indifférent).



Attention

Il est important de bien renseigner votre adresse mail dans la rubrique « Vos Paramètres », car elle servira à vous transmettre les messages d'alertes par mail et à récupérer votre mot de mot de passe de connexion en cas d'oubli.

➤ Tableau de bord des transmissions réussies

- Connexion sur www.bioserveur.com depuis un ordinateur (l'ordinateur n'est pas forcément connecté à l'informatique du laboratoire). Utiliser le nom d'utilisateur et le mot de passe fournis sur le formulaire de paramétrage reçu par mail.
- Dans la rubrique « Traçabilité », les instructions sont données à l'écran :

Messages envoyés

Afficher les messages envoyés durant le mois de **octobre** 2012 à destination de
 Tous les destinataires
 Sélectionner le jour ou "tous" pour le mois complet **Tous**
 Afficher Exporter la traçabilité

Détail de votre facturation mensuelle : 5 dossiers médecin en octobre 2012

Destinataire	N° de demande	Patient	Date et heure de réception	Traçabilité	Supprimer
DR TXT_TEST	12101110001	VALLA ALAIN	11/10/2012-10:07:12		
DR TXT_TEST	12100310004	TESTED-HPRIM ALFRED	03/10/2012-18:59:05		
HAD MARSAN ADOUR	12100310001	TESTARD DOMINIQUE	03/10/2012-16:59:16		
HAD MARSAN ADOUR	12100310002	LEROI ISABELLE	03/10/2012-16:59:16		
HAD MARSAN ADOUR	12100310003	LE-ROYAL LUCIEN	03/10/2012-16:59:16		

Page 1/1 - Ligne 1/5

Ce tableau est le reflet de l'ensemble des dossiers mis à disposition des différents prescripteurs. Divers filtres sont offerts, à savoir :

- par prescripteurs
- par jour d'envoi ou par mois entier (en sélectionnant « Tous »)
- par laboratoire émetteur (cas d'un compte principal d'une SEL capable de visualiser la traçabilité de tous les comptes laboratoires rattachés)

En cliquant sur le nom du patient, on peut voir le résultat tel qu'il est visible par le prescripteur.

La colonne « Traçabilité » permet d'avoir le suivi des mises à jour de vos dossiers et des envois :

- Dossier mis à jour :
- Dossier transmis avec l'analyse XMAJ : (permet de forcer la modification du nom, prénom ou date de naissance)
- Dossier consulté :
- Dossier téléchargé :
- Dossier envoyé par HPRIM Net :
- Dossier envoyé par Apicrypt :

En passant la souris sur l'icône correspondant, vous aurez les détails (date, heure...)

Remarque Si vous envoyez un même dossier plusieurs fois (correction d'un dossier par exemple), celui-ci reste classé à la date du premier envoi, mais la date et l'heure de réception du fichier sont mises à jour dans la colonne « Date et heure de réception » sur Bioserveur.

Service « Biomnis-Bioserveur »

Si en tant que laboratoire de 1^{ère} intention, vous avez choisi d'utiliser le service de «Biomnis-Bioserveur» dédié à la fusion de vos comptes rendus avec les comptes rendus livrés par les laboratoires spécialisés Biomnis, cela en vue de mettre à disposition des médecins le compte rendu complet au format texte (Hprim Médecin), vous disposez d'un menu supplémentaire « Fusion » à gauche de l'écran.



Ce menu « Fusion » permet de visualiser l'ensemble des évènements liés au processus de rapprochement de vos dossiers avec ceux envoyés par le laboratoire spécialisé :



Dossier rapproché : Bioserveur a effectué le rapprochement d'un dossier déposé par le laboratoire spécialisé avec votre dossier (labo de 1^{ère} intention)



Dossier validé : Le laboratoire de 1^{ère} intention a validé le dossier complet (en mode manuel ou automatique)




Dossier fusionné : Bioserveur a généré un compte rendu complet à partir des éléments validés (compte rendu du laboratoire de 1^{ère} intention, suivi du compte rendu du laboratoire spécialisé)



Diffusion inhibée : tout dossier que le laboratoire de 1^{ère} intention envoie à Bioserveur avec une analyse XFUSX (ajoutée au chapitre des analyses Biomnis) ne sera pas diffusé au médecin (choix de diffuser uniquement le dossier fusionné au médecin)



Diffusion libérée : tout dossier en diffusion inhibée pourra être libéré par un clic sur l'icône  (depuis le menu Traçabilité ou Fusion) ou par le renvoi du dossier par le laboratoire de 1^{ère} intention sans l'analyse de blocage XFUSX (cas d'usage : un dossier candidat à la fusion qui ne serait pas encore proposé en rapprochement et qu'il faudrait finalement envoyer au médecin sans la partie Biomnis)

Dossier candidats à fusion								
Afficher les messages envoyés durant le mois de mars 2014 à destination de Tous les destinataires								
Sélectionner le jour ou "tous" pour le mois complet Tous et le statut de la fusion Tous								
Afficher								Exporter la traçabilité
Détail des dossiers candidats : 2 dossiers fusionnés, 1 dossier rapproché et 2 dossiers candidats en mars 2014								
Destinataire	N° de demande	Patient	Date et heure de réception	Laboratoire candidat	Dossier candidat	Traçabilité	Validation	
Dr BISSON Jean Luc	14031210006	TEST BIOMNIS PRENOM MARIE AMELIE	12/03/2014-09:44:04	BIOMNIS	2904000686		<input type="checkbox"/>	
Dr BISSON Jean Luc	14031010011	TEST N'GUYEN M'HIJIBA	12/03/2014-09:34:03				<input type="checkbox"/>	
Dr BISSON Jean Luc	14031010002	TESTBIOMNISNOMTRENTE XFUSX	12/03/2014-09:34:02				<input type="checkbox"/>	
Dr BISSON Jean Luc	14030310002	TESTXFUSX SERGE	03/03/2014-11:34:03	BIOMNIS	2904000634 2904000637		<input type="checkbox"/>	
Dr BISSON Jean Luc	14030310001	TESTXFUS YVES	03/03/2014-11:32:02	BIOMNIS	2904000633		<input type="checkbox"/>	
								Tous Aucun Validation

Page 1/1 - Ligne 1/13

➤ Description du processus de « rapprochement – validation – fusion »

Le laboratoire spécialisé précise dans les données qu'il transmet à Bioserveur votre numéro de compte Bioserveur (votre n° Finess) et votre numéro de demande. A partir de ces données, Bioserveur va :

- rechercher le numéro de demande spécifié parmi les dossiers que vous avez déposés sur votre compte Bioserveur,
- effectuer une vérification de la correspondance du nom, du prénom, et de la date de naissance,
- rapprocher le compte rendu du labo spécialisé de votre propre compte rendu
- vous proposer de visualiser le dossier complet à l'état « Rapproché » (en attente de votre validation avant toute diffusion vers le médecin ou mise à disposition en téléchargement)

Le menu Fusion dispose d'un filtre qui permet de retrouver rapidement les dossiers rapprochés (📄) en attente de validation :

statut de la fusion

Tous
Tous
Candidat à fusion
En attente de validation

Destinataire	N° de demande	Patient	Date et heure de réception	Laboratoire candidat	Dossier candidat	Traçabilité	Validation
Dr BISSON Jean luc	14031210006	TEST BIOMNIS PRENOM AMELIE	12/03/2014-09:44:04	BIOMNIS	2904000686		<input type="checkbox"/>

Le dossier a été rapproché le 13/03/2014-14:15:02

Le laboratoire de première intention peut visualiser les comptes rendus rapprochés (clic sur le nom du patient) et cocher la case « Validation ». La validation peut être effectuée en une seule fois pour l'ensemble des dossiers rapprochés, par un clic sur « Tous » puis sur validation.

Tous
Aucun
Validation

Un mode de validation automatique peut être activé dans le menu « Vos paramètres »

Vos Paramètres

Modifiez ici vos informations personnelles.

Sélection de vos options

- Validation fusion automatique pour un dossier rapproché
- Ne souhaite plus recevoir d'alerte résultat tronqué

Une fois la validation (📄) du dossier effectuée, la fusion (📄) des comptes rendus sera opérée en tâche de fond en quelques minutes.

Menu Fusion

Destinataire	N° de dossier	Patient	Date et heure de réception	Laboratoire candidat	Dossier candidat	Traçabilité	Validation
Dr BIOSERVEUR Test	14041810001	TESTXFUSX SERGE	18/04/2014-17:47:24	690793765	2904000877		<input type="checkbox"/>

La fusion des dossiers a été effectuée le 18/04/2014-18:35:02

Un nouveau dossier sera généré dans la traçabilité du laboratoire de première intention. Ce dossier est repérable par un « F » suivi du numéro de dossier du laboratoire de 1^{ère} intention (dossier visible dans l'écran de traçabilité ; il apparaît comme un nouveau dossier qui viendrait d'être déposé).

Menu Traçabilité

Destinataire	N° de dossier	Patient	Date et heure de réception	Traçabilité
Dr BIOSERVEUR Test	F14041810001	TESTXFUSX SERGE	18/04/2014-18:35:02	
Dr BIOSERVEUR Test	14041810001	TESTXFUSX SERGE	18/04/2014-17:47:24	

➤ Utilisation des analyses fictives XFUSX et XFUS

- Le code analyse XFUSX peut être ajouté à tout dossier portant une analyse transmise à Biomnis. Bioserveur interprète cette analyse et inhibe (🚫) la diffusion ou le téléchargement du dossier déposé (choix de diffuser uniquement le dossier fusionné au médecin). La présence de l'analyse XFUSX va aussi permettre à Bioserveur de déterminer que le dossier déposé par le laboratoire de 1^{ère} intention est un dossier « candidat à la fusion ».



Remarques

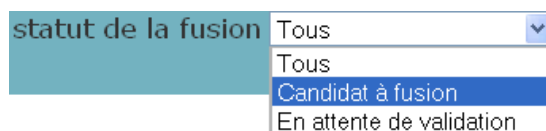
L'usage de l'analyse XFUSX est recommandé si le laboratoire de 1^{ère} intention active la validation automatique des dossiers rapprochés sur son compte Bioserveur (évite que le médecin reçoive deux dossiers dans les 10 minutes, le second étant le seul avec la partie Biomnis).

Un clic sur l'icône (🚫), ou la rediffusion du dossier vers Bioserveur sans l'analyse de blocage XFUSX libère (🟢) la diffusion ou le téléchargement du dossier du laboratoire de 1^{ère} intention (mise à disposition du compte rendu sans la partie Biomnis).

- Le code analyse XFUS peut être utilisé dans le cas où l'on souhaite marquer les dossiers déposés comme « candidat à la fusion » sans pour autant bloquer leur diffusion. Dans ce cas le médecin dispose des premiers résultats sans attendre la fin du processus rapprochement/validation/fusion (cas d'usage: validation manuelle des dossiers rapprochés sur Bioserveur, et diffusion à distance dans le temps des deux dossiers, le premier sans la partie Biomnis, le second avec).

➤ Recherche des dossiers marqués « Candidat à fusion »

Un filtre est disponible dans le menu Fusion pour rechercher tous les dossiers déposés sur Bioserveur avec une analyse XFUSX ou XFUS, et ainsi marqués comme « candidats à fusion ».



Les dossiers « candidat à fusion » sont donc dans l'attente d'un dossier déposé par Biomnis qui pourra être rapproché par Bioserveur. **Le statut « Candidat à fusion » n'est pas obligatoire. Bioserveur peut effectuer le rapprochement d'un dossier sans XFUS ou XFUSX avec le dossier déposé par Biomnis.** Ce statut permet simplement de retrouver facilement sur Bioserveur un dossier qui resterait en souffrance d'une livraison par Biomnis (absence de transmission par Biomnis, ou rejet par Bioserveur du dossier Biomnis dans la phase de contrôle avant rapprochement).

Support aux laboratoires

Le support Bioserveur est accessible :

- Par mail : les laboratoires peuvent envoyer un mail en décrivant le plus précisément possible le problème rencontré ; une réponse leur sera renvoyée par mail.

Mail : *support@bioserveur.com*

- Par fax : notre Centre d'Appels enregistre votre demande. Un technicien vous donnera une réponse par fax ou par téléphone.

Fax : 05 16 44 04 89

Merci dans tous les cas de **préciser votre code client et votre identifiant de connexion** (code FINESS).

Aide aux médecins

- La rubrique « Aide en ligne » fournit une procédure à suivre par les médecins en fonction de leurs différents logiciels. Les informations sont accessibles également par les laboratoires dans le cas où ils souhaitent aider les médecins.
- Par mail : les médecins peuvent envoyer un mail à *support@bioserveur.com* en décrivant le plus précisément possible le problème rencontré ; une réponse leur sera renvoyée par mail.
- Assistance téléphonique : elle est réservée aux sociétés informatiques. Si le médecin souhaite avoir une assistance téléphonique, il contacte la hotline de son logiciel médical qui revient vers Agfa HealthCare le cas échéant.

Questions fréquentes

➤ Le médecin a besoin d'informations sur Bioserveur

Proposez-lui de télécharger la fiche d'information sur www.bioserveur.com, rubrique « Médecins ».

The screenshot shows the Bioserveur website interface. At the top, there is a navigation bar with the Bioserveur logo, AGFA HealthCare logo, and links for 'SITE MAP' and 'CONTACT'. A search bar is also present. Below the navigation bar, the 'MÉDECINS' menu item is highlighted with a green box. The main content area is titled 'Accueil > Médecins' and features two columns: 'Accès par mot de passe' and 'Accès par CPS'. The 'Accès par mot de passe' section includes input fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', a 'Se connecter' button, and a link for 'Perdu votre mot de passe ?'. The 'Accès par CPS' section includes an image of a CPS card and the text 'Cliquez sur la Carte'. Below these sections, there is a section titled 'Comment s'inscrire à Bioserveur-MED ?' which provides instructions on how to register, mentioning the use of a CPS card or a registration form. At the bottom of the page, a green box highlights the text 'Accéder à la fiche d'information en cliquant ICI.'

➤ Le médecin ne reçoit pas les résultats

1) Connectez-vous sur www.bioserveur.com avec vos codes d'accès.

2) Dans la rubrique « Traçabilité », faites une recherche sur le mois en cours, pour le médecin en question.

Deux cas possibles:

a- Les dossiers sont bien présents dans le compte du médecin.

Le problème n'est pas lié à votre informatique. Demandez au médecin de consulter l'aide en ligne, d'envoyer un mail à support@bioserveur.com ou de contacter la hotline de son logiciel médical.

b- Les dossiers ne sont pas présents dans le compte du médecin.

Le problème se situe dans la communication entre votre système informatique et Bioserveur.

Vérifiez les messages d'erreur de distribution dans la rubrique « Messages d'Alertes » et analysez les causes des rejets.

Corrigez le problème en fonction de la solution qui vous est donnée par Bioserveur.

S'il n'y a pas de message d'erreur, vérifiez le paramétrage dans votre logiciel de laboratoire.

➤ Le médecin a des difficultés pour intégrer les résultats

Les médecins ont 3 alternatives pour obtenir de l'aide sur l'intégration des résultats dans leur informatique :

- 1) Consulter l'aide en ligne sur www.bioserveur.com après s'être identifié.
L'aide en ligne contient des illustrations très claires avec des copies d'écran.
- 2) Envoyer un mail à support@bioserveur.com en décrivant précisément leur problème.
- 3) Demander à leur société informatique de nous contacter à support@bioserveur.com

En outre, si vous souhaitez les aider directement, vous pouvez accéder à l'aide en ligne sur www.bioserveur.com après vous être identifié avec vos codes d'accès.

➤ J'ai perdu mon mot de passe de connexion

Pour récupérer votre mot de passe, cliquez sur le lien « *Perdu votre mot de passe ?* » qui se trouve sur la page d'accueil Bioserveur (www.bioserveur.com) :

The screenshot shows the Bioserveur website interface. At the top, there is a search bar and navigation links for AGFA HealthCare, SITE MAP, and CONTACT. The main navigation menu includes ACCUEIL, SOLUTIONS, LABORATOIRES, MÉDECINS (highlighted), ETS DE SANTÉ, EDITEURS, and STRUCTURE DE GESTION DU DÉPISTAGE. On the left, there is a sidebar with links for Actualités, Dernières News, Solutions, Inscription gratuite par CPS, and Inscription gratuite par formulaire. The main content area is titled 'Accueil > Médecins' and contains two primary sections: 'Accès par mot de passe' and 'Accès par CPS'. The 'Accès par mot de passe' section includes input fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', a 'Se connecter' button, and a link 'Perdu votre mot de passe ?' which is highlighted with a red rectangular box. The 'Accès par CPS' section includes the text 'Cliquez sur la Carte' and an image of a CPS card.

Votre identifiant de connexion, en tant que laboratoire, est votre n°FINESS d'établissement.

L'adresse mail à saisir est celle qui a été paramétrée dans votre compte Bioserveur, rubrique « Vos paramètres ». Sinon, le mail n'est pas envoyé.

Vous pouvez demander cette adresse, ou la faire modifier si besoin, en envoyant un mail à support@bioserveur.com.

➤ Le médecin souhaite recevoir les résultats par Apicrypt

Voici la procédure pour que vos médecins reçoivent les résultats en Apicrypt :

- 1) Ouvrir un compte Bioserveur en s'inscrivant en ligne sur www.bioserveur.com, rubrique « Médecins ». L'inscription est gratuite.
- 2) Lors de leur première connexion, suivre les indications données dans l'aide en ligne Bioserveur.

De votre côté, il n'y a rien à changer au niveau du paramétrage ni sur votre informatique, ni sur Bioserveur. Envoyez simplement les résultats sur Bioserveur comme pour tous les autres médecins.

➤ Le médecin souhaite recevoir les résultats par HPRIM Net

Voici la procédure pour que vos médecins reçoivent les résultats en HPRIM Net :

- 1) Ouvrir un compte Bioserveur en s'inscrivant en ligne sur www.bioserveur.com, rubrique « Médecins ». L'inscription est gratuite.
- 2) Lors de leur première connexion, suivre les indications données dans l'aide en ligne Bioserveur.

De votre côté, il n'y a rien à changer au niveau du paramétrage ni sur votre informatique, ni sur Bioserveur. Envoyez simplement les résultats sur Bioserveur comme pour tous les autres médecins.

➤ Comment envoyer des résultats à un groupe de médecins ?

Afin de respecter le GBEA et la traçabilité des vos envois de résultats, voici la procédure pour permettre à un médecin de recevoir les résultats d'autres médecins (par exemple dans un cabinet de groupe) :

- 1) Tous les médecins doivent s'inscrire individuellement sur www.bioserveur.com avec leur code ADELI (ou RPPS) respectif.
- 2) Les médecins envoient un fax cosigné (au 05 16 44 04 89) pour demander de regrouper les résultats des comptes x, y et z sous le seul compte y.
- 3) De votre côté, vous envoyez les résultats individuellement à chaque médecin ; nous nous chargeons de regrouper les résultats.

➤ Je prévois de changer mon logiciel de laboratoire

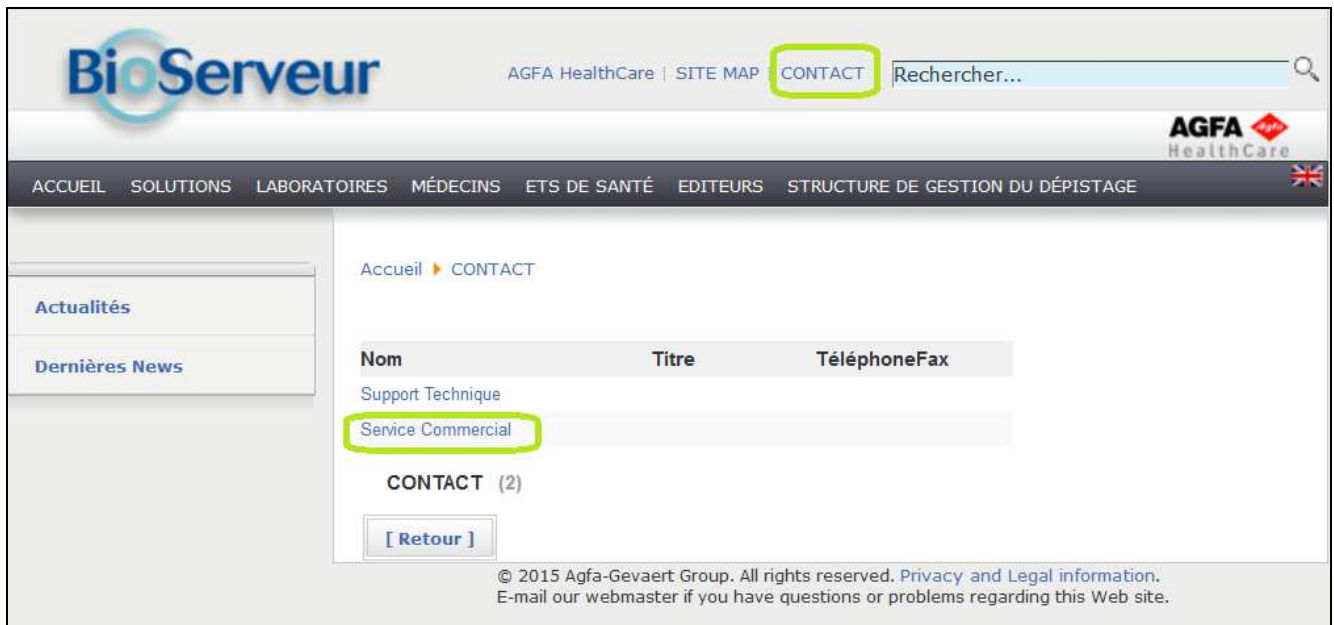
Votre changement de logiciel implique une revalidation complète de la liaison entre votre laboratoire et Bioserveur.

- 1) Contacter notre service commercial pour commander la prestation :

- Par téléphone :

Magalie Chauvineau : magalie.chauvineau@agfa.com
Tel : 01 72 94 69 31 - Fax : 01 72 94 69 66

- Sur le site www.bioserveur.com :



AGFA HealthCare | SITE MAP CONTACT Rechercher...

AGFA HealthCare

ACCUEIL SOLUTIONS LABORATOIRES MÉDECINS ETS DE SANTÉ EDITEURS STRUCTURE DE GESTION DU DÉPISTAGE

Accueil > CONTACT

Nom	Titre	TéléphoneFax
Support Technique		
Service Commercial		

CONTACT (2)

[Retour]

© 2015 Agfa-Gevaert Group. All rights reserved. [Privacy and Legal information](#).
E-mail our webmaster if you have questions or problems regarding this Web site.

2) Une date d'intervention sera ensuite planifiée.

3) Dans le cadre de la prestation, une période de tests sera prévue avant de basculer sur votre nouveau système afin de garantir à vos prescripteurs une continuité dans le service.