

# FAQ Doclr / Accueil et Prise de RDV

Version 1.1 – 10.03.2021

## 1. Connexion Doclr

- Si je rencontre des problèmes de login et de connexion avec DOCLR, que faire ?  
*Il faut ne pas supprimer des utilisateurs, car cela pose des problèmes. La nouvelle création écrase les droits actuels du compte. Il faut demander à Doclr pour refaire les accès.*
- Avez-vous une procédure pour l'utilisation d'un code du jour unique pour l'ensemble de mes utilisateurs DOCLR utilisant le profil secrétariat ?  
*Oui, nous avons une procédure, elle va être disponible et téléchargeable sur le site de l'AVIQ.*

## 2. Processus de vaccination

- Si le citoyen n'a pas d'adresse e-mail ni de GSM comment v'a t'il être informé de la date de vaccination ?  
*Le citoyen sera contacté via une lettre d'invitation postal qui sera systématiquement envoyée. Le délais de l'envoi postale varie en fonction de la commune du citoyen (certaines communes n'ont que deux passages par semaines); donc le délai de confirmation des rendez-vous par les citoyens sera un peu plus long mais ils auront bien l'information et leurs code de vaccination.*
- A quel moment dans le processus de réservation peut-on voir l'adresse où le citoyen va se faire vacciner ?  
*L'adresse du centre de vaccination n'est clairement pas mentionnée. Le seul moment où elle mentionnée c'est au moment de l'-email de confirmation. Pour le moment nous n'avons pas solutions alternatives.*
- Si j'ai l'impression d'être invité plus tôt par rapport à la phase actuelle (plus jeune ou nne faisant pas partie du corps médical), dois-je accepter l'invitation ?  
*Oui il faut prendre le vaccin quand même, vous devez saisir cette opportunité et continuer le processus de vaccination. Vous ne devez pas supprimer le rendez-vous.*
- On me propose un rendez-vous un dimanche ou un jour férié, mais je ne suis pas disponible, que faire ?  
*Vous n'êtes pas obligés de prendre ces dates précisément. Il est possible d'avoir d'autres plages horaires et d'autres dates en cliquant sur "la flèche" pour accéder à d'autres propositions qui sont disponibles pour vous.*
- Si je ne veux pas me faire vacciner tout de suite dois-je refuser l'invitation à la vaccination maintenant ?  
*Il vaut mieux attendre et ne rien faire pour recevoir une nouvelle invitation automatique de la vague suivante.*

# FAQ Doclr / Accueil et Prise de RDV

Version 1.1 – 10.03.2021

- Si je refuse accidentellement l'invitation à la vaccination et que je veux quand même me faire vacciner, que dois-je faire ?

*Dans ce cas, malheureusement l'annulation de l'invitation à la vaccination est définitive. A court terme vous pouvez demander un créneau horraire disponible à votre centre de vaccination et si vous faites partie de la phase en cours. Mais le centre de vaccination va devoir refaire la saisie de rendez-vous manuellement.*

- Que faire pour supprimer seulement le 2<sup>e</sup> rendez vous ?

*Pour la suppression du 2<sup>e</sup> rendez-vous uniquement vous devez utiliser le flux public du citoyen pour respecter le schéma de vaccination.*

- Si nous constatons une erreur dans la saisie du lot de vaccin sur DOCLR nous remontons les mêmes erreurs dans VACCINNET. Comment faire pour faire les modifications dans VACCINNET ? Car les numéros de lots sont très semblables, il est donc possible de commettre des erreurs ou des oublies de modification de lot de vaccin.

*Dans ce cas il faut refaire le travail manuellement patient par patient. Nous n'avons pas de solutions pour le moment. C'est une demande prioritaire à faire auprès de Vaccinnet.*

- Dans notre centre de vaccination, il arrive d'avoir en fin de journée des doses disponibles et ouvertes. Pour éviter de perdre les doses ouvertes (maximum 8/j), nous essayons de vacciner des personnes qui souhaitent recevoir le vaccin. Pour cela nous faisons les ajouts manuellement pour leur 1<sup>er</sup> et le 2<sup>e</sup> rdv. Mais je souhaite savoir si les personnes vont avoir automatiquement la confirmation par sms et/ou e-mail ?

*Si vous saisissez le GSM et l'e-mail oui les personnes vont recevoir les confirmations.*

- Quand le citoyen se présente dans un centre et que le centre possède 2 vaccins par exemple, en scannant le code barre de l'invitation ou en encodant, l'admin sait quel vaccin est attribué à cette personne spécifiquement ?

*Oui, les informations du rendez-vous affiche le vaccin attribué au rendez-vous scanné ou recherché dans le kiosque de Doclr.*