



---

## LOGICIEL DE SUIVI D'OBSERVANCE

---



PHARMAGEST

Une activité du Groupe Equasens

5 allée de Saint Cloud - B.P. 117 - 54601 VILLERS-LES-NANCY CEDEX

[pharmagest.com](http://pharmagest.com)

### Assistance clientèle

**0 820 908 300**

Service 0,15 € / min  
+ prix appel



[Assistance en ligne](#)



# Sommaire

<b>Préambule</b>	3
<b>Accès à l'application "LSO"</b>	4
Authentification	4
Gestion des droits	4
Première connexion de l'opérateur	5
<b>Navigation</b>	6
<b>Gestion des Dossiers Patients</b>	8
Création d'un dossier patient	8
L'accès au dossier patient.	9
Désactiver un programme pour un patient	13
Désactivation d'un dossier de suivi patient	13
<b>Les Programmes</b>	15
Ciblage patient	15
Descriptif du programme	15
Liste des patient-adhérents au programme	15
<b>Suivi de Constantes</b>	16
Ajouter / Modifier/ Supprimer des valeurs	16
Consulter / Imprimer les valeurs.	18
Paramétrer des seuils d'alertes	19
<b>Les Actions en attente</b>	20
<b>Les Notifications</b>	21
<b>Saisie des informations recueillies lors des Entretiens</b>	23
<b>Gestion de l'Agenda</b>	24
<b>Déconnexion</b>	25

## Préambule

---

*La loi HPST et la nouvelle convention Pharmaceutique donnent aux pharmaciens un rôle majeur dans l'accompagnement de la santé des patients, en particulier des malades chroniques.*

Hébergée sur un serveur agréé Hébergeur de Données de Santé, l'application cloud **LSO** permet au pharmacien et à son équipe officinale de suivre l'évolution de l'état de santé des patients atteints de maladies chroniques (AVK, diabète, asthme, ...) ou non (obésité, sevrage tabagique, accompagnement nutritionnel...). Ces dernières actions étant motivées par la recherche d'un bien-être ou réalisées dans le cadre d'opérations de préventions.

Les conditions de suivi sont définies à l'intérieur de **programmes** auxquels le pharmacien peut inviter son patient à adhérer.

Le dossier de suivi est accessible depuis n'importe quel poste de la pharmacie à l'exclusion du serveur. Le pharmacien peut y recenser toutes les données de santé du patient (*allergies, hygiène de vie, ...*), saisir certaines constantes, réaliser des entretiens pharmaceutiques, des questionnaires et remettre des fiches conseils.

Un agenda permet la gestion du planning des entretiens.

*Ce document a pour objectif de vous guider dans l'utilisation des fonctions de l'application **LSO**. On notera qu'il bénéficie de plusieurs programmes :*

- Anticoagulants oraux – AVK et AOD
- Asthme pour l'accompagnement des patients asthmatiques
- Bilan nutritionnel
- Observance (automatiquement attribué à tout nouveau patient).
- Bilan de Médication

Les fiches de ces différents programmes se trouvent dans votre espace "**Documents**" de "**Mon Assistance**".

## Accès à l'application "LSO"



L'accès à l'application "**LSO**" se fait depuis le **Centre d'applications** du logiciel LGPI, dont l'icône est située en haut de l'écran.

Cliquer sur l'application **Suivi d'Observance**.

### A noter

la consultation d'un dossier patient s'effectue généralement lors de la vente LGPI, depuis la fiche client.

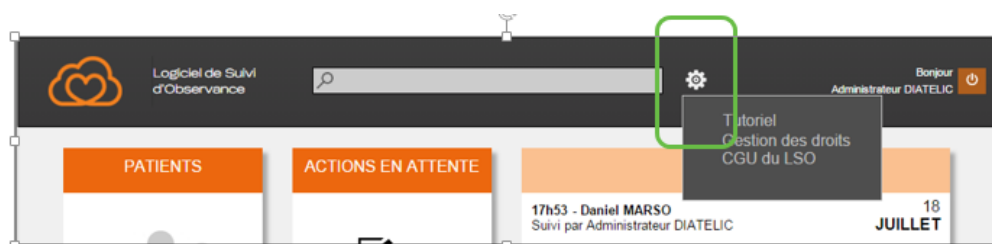
## Authentification

Le **Suivi d'observance** est une application WEB hébergée dans un espace agréé pour l'hébergement de données de santé, et soumise à un certain nombre d'exigences concernant la sécurité des échanges et l'authentification des utilisateurs.

**L'authentification est réalisée grâce à l'utilisation de la CPS connectée au serveur LGPI.** La procédure de connexion commence par l'envoi d'une demande d'ouverture de session "signée" par la CPS. Le dossier de suivi vérifie ensuite l'authenticité de la signature qui contient les informations relatives au pharmacien et à l'officine. Une session peut alors être ouverte et les échanges qui suivent sont faits sous la responsabilité du pharmacien titulaire de la CPS.

## Gestion des droits

L'écran de gestion des droits est accessible depuis la barre de menu du tableau de bord, en cliquant sur la roue crantée.



Par défaut dans le LGPI, on autorise tous les opérateurs à se connecter au LSO, à déclencher des enquêtes et à créer des dossiers patients.

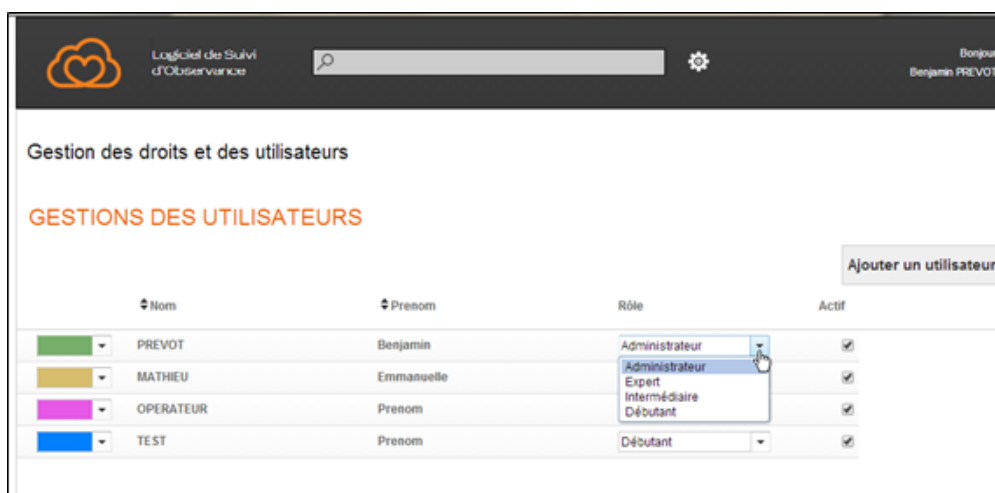
Seuls les opérateurs qui se sont connectés au LSO ont été créés automatiquement. Ils ont tous les droits. C'est donc ensuite à l'opérateur qui est **Administrateur** de supprimer/modifier des droits pour chaque rôle.

**La première personne à se connecter à l'application se verra automatiquement attribuer le rôle**

"**Administrateur**".

Il existe 4 profils dans l'application. Chacun correspond à un degré d'implication des opérateurs :

- le rôle **Administrateur** : c'est le super administrateur, il a tous les droits et notamment celui d'attribuer les droits aux autres opérateurs.
- le rôle **Expert**.
- le rôle **Intermédiaire**.
- le rôle **Débutant**.



Une couleur peut être associée à chaque utilisateur. Ainsi, d'un seul coup d'œil, il sera possible de visualiser rapidement dans l'agenda les personnes concernées par les rendez-vous à venir.

## Première connexion de l'opérateur

L'accès à l'application se fait sous condition d'introduire son code opérateur. Ainsi on identifie la personne qui se connecte et ses droits.

**Rappel** : la première personne à se connecter à l'application se verra automatiquement attribuer le rôle "**Administrateur**".

 A noter :

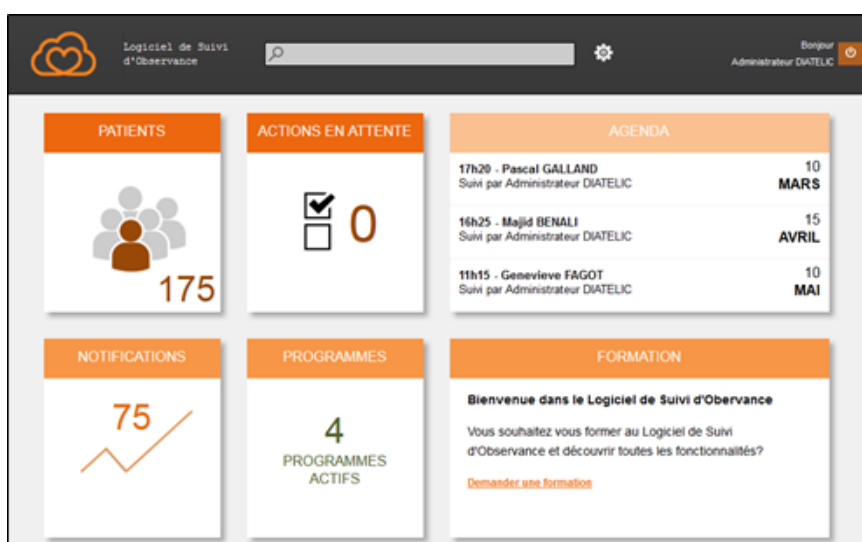
le menu affiché depuis la roue crantée donne la possibilité de consulter les **Conditions Générales d'Utilisation**.

## Navigation

Dans l'utilisation du **LSO**, la navigation s'effectue essentiellement en cliquant sur des zones actives.

Depuis le **Centre d'applications**, l'opérateur est accueilli par un tableau de bord, lui permettant d'accéder aux éléments issus de l'exploitation :

- les dossiers patients
- les actions en attentes ou notifications
- les programmes proposés
- les rendez-vous programmés (*Agenda*). Les RDV affichés au tableau de bord sont les RDV programmés pour l'opérateur connecté.



- Clic sur la zone **Patients** permet de consulter les données des patients enregistrés.
- Clic sur la zone **Actions en attente** permet de consulter et traiter les demandes issues de l'application mobile **Ma Pharmacie Mobile** (photos d'ordonnances et demandes de conseils).
- Clic sur la zone **Agenda** permet de gérer le carnet des rendez-vous à venir de l'officine.
- Clic sur la zone **Notifications** permet de consulter et acquitter les notifications d'actions réalisées.
- Clic sur une zone **Programmes** permet d'accéder à la liste des programmes proposés par le **LSO**, et notamment, à leur descriptif (programmes conventionnels tels que Anticoagulants oraux ou Asthme, et non conventionnels).

### A noter :

les chiffres indiqués informent du nombre d'éléments présents (nombre de patients, d'actions ou de notifications à traiter, de programmes actifs).

- Clic sur la "roue crantée", permet d'avoir accès à la gestion des droits des opérateurs, aux CGU et aussi

au tutoriel que l'on peut rejouer autant de fois que souhaité.

- La zone de recherche située en haut d'écran permet la consultation/mise à jour d'un dossier patient que l'on identifie par son nom.

--> **On retiendra que la création d'un dossier s'effectue toujours depuis LGPI, à partir de la fiche client.**

L'accès ou le retour au tableau de bord s'obtient en cliquant sur le symbole ci-contre, situé en haut et à gauche de l'écran :



💡 A noter :

attention, toutefois, à **Enregistrer** préalablement les informations renseignées !!

## Gestion des Dossiers Patients

### Création d'un dossier patient

La création d'un dossier patient s'effectue exclusivement depuis LGPI :

- Soit à l'initiative du pharmacien :
  - Par la touche **F2-détails** sur la zone **Client**. Le menu obtenu intègre une fonction de création du dossier patient (qui deviendra par la suite une fonction de consultation de ce même dossier).
  - En cliquant sur l'icône dédiée. Selon la version LGPI de l'officine :



OU



- Soit parce qu'elle a été automatiquement proposée en raison de la présence d'une enquête vérifiant les critères de déclenchement

Ce patient a sur son ordonnance des médicaments pour plusieurs pathologies. Vous pouvez lui proposer un suivi personnalisé de son observance médicamenteuse via le programme gratuit d'observance (questionnaires de suivi, fiches conseils...)

Ce programme est approprié pour ce patient ☐ Oui ☐ Non

Le patient souhaite-t-il être inclus dans ce programme de prise en charge de l'observance? ☐ Oui ☐ Non

💡 A noter :

les officines disposant d'un contrat leur permettant de créer des DMP (*Dossier Médical Partagé*) depuis leurs lecteurs **Kap&Link**, peuvent également obtenir la proposition concomitante de création d'un dossier LSO.



Le dossier créé se présente ainsi :

**INFORMATIONS PATIENT**

Nom : JANZ  
Prénom : Florence  
Nom de jeune fille : ZNAJ  
Né le : 17 juin 1968  
Sexe : F  
INSC (Identifiant National de Santé) :  
Numéro et nom de la rue : 7 RUE DES EGLANTINES  
Code postal : 10100  
Ville : ROMILLY SUR SEINE  
\*: champs obligatoires

Actif Inactif  
Validation du patient : ☒  
Donnée le : 06/07/2016  
Notice d'information

Email :  
Tel Fixe :  
Tel Mobile :  
Métier :

PROGRAMMES  
INFORMATIONS MÉDICALES  
PROFESSIONNELS DE SANTÉ

- Les données de la fiche client LGPI sont reprises.
- L'historique des délivrances des 3 derniers mois est également remonté dans l'application LSO.
- L'opérateur coche la case **Validation du patient**. Il est alors invité à télécharger la notice d'information pour la remettre au patient. Ce document signé permet d'affirmer que l'officine a bien recueilli le consentement de son patient

Cliquez sur le bouton ci-contre pour terminer et valider la création du dossier :

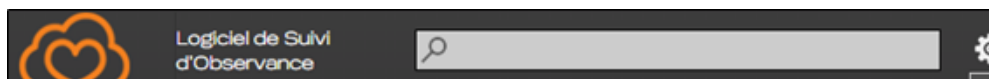
**Créer le dossier**

Le dossier patient peut comporter :

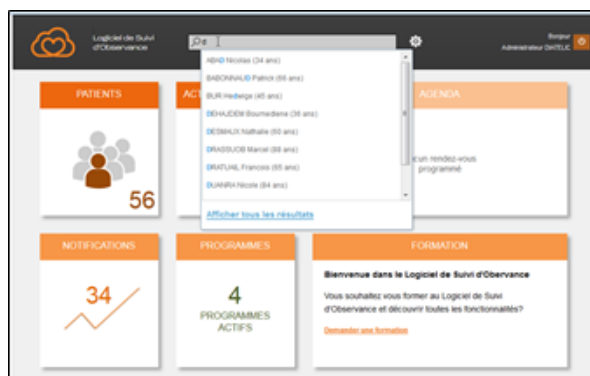
- Les coordonnées de la personne,
- L'INC-S (un numéro d'identification issu de la carte vitale),
- Des informations médicales (allergies, habitudes alimentaires, commentaire),
- Un historique des produits délivrés sur les derniers mois,
- Les coordonnées de ses professionnels de santé,
- Des documents scannés,
- Les informations relatives au(x) programme(s) de suivi,
- Des informations relatives à l'observance de ses traitements,
- L'officine pourra également y enregistrer des constantes : température, saturation, tension, pouls, poids...

## L'accès au dossier patient.

Pour accéder au dossier existant d'un patient, il suffit de saisir son nom dans la zone de recherche :



Et le sélectionner dans la liste qui s'affiche.



A noter :

on peut également y accéder depuis de la fiche client LGPI (*même procédure qu'en création de dossier*).

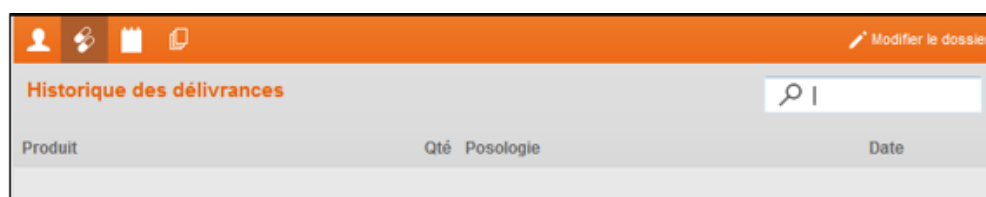
En cliquant sur les icônes ci-dessous, on accède à différentes fonctions de saisie/consultation :



- Permet la consultation intégrale des informations de la fiche patient (allergies, habitudes alimentaires, commentaires ...).



- Permet la consultation de l'historique des délivrances du patient. Une zone permet d'y rechercher un produit.



- Permet l'enregistrement d'un rendez-vous avec le patient :

- Permet le téléchargement d'un document, préalablement scanné, en cliquant sur **Importer un nouveau document** :



- Permet également la gestion des documents téléchargés (recherche, consultation, impression, suppression ...) :

- Permet de compléter/modifier les données (informations médicales, l'enregistrement de correspondants ...),
- Permet d'inclure le patient à un programme.



## A propos de la saisie de correspondants :

Il s'agit des professionnels de santé du patient qui seraient éventuellement à contacter, ou de ses aidants.  
Cliquez sur **Ajouter un correspondant** :

En cliquant sur la boîte à liste **Professionnel**, la liste des professionnels déjà créés s'affiche.

Lorsque le professionnel de santé que l'on souhaite rattacher à un dossier patient n'apparaît pas dans la liste proposée, on doit procéder à sa création. Cliquez sur l'icône ci-contre :



Renseignez les éléments d'identification et validez la création.

Le professionnel de santé étant désormais créé, on le sélectionne dans la liste :

Ajouter un correspondant			
Rôle	Nom Prénom	Fonction	Actions
	AYMAR Jean	Médecin	<a href="#">Editer</a> <a href="#">Supprimer</a>

## A propos de l'adhésion du patient à un programme :

Dans la partie **Programme**, cliquer sur le symbole d'inclusion du patient au programme. Ce symbole peut prendre l'un des deux états suivants :



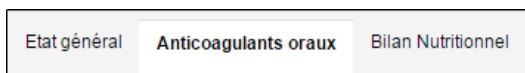
Le patient n'est pas inscrit au programme associé.

Le patient est inclus dans le programme associé.

💡 A noter:

pour les programmes non conventionnels, cliquez d'abord sur **Télécharger la charte d'adhésion**. Le LSO demande confirmation de l'adhésion volontaire du patient et inscrit la date de validation.

L'inscription d'un patient à un programme crée automatiquement un nouvel onglet dans le dossier du patient :



## Désactiver un programme pour un patient

Pour sortir un patient d'un programme, on désactive le programme en décochant la case **Accord patient**, sans oublier d'enregistrer l'opération.

PROGRAMMES			
Nom	Etat	Document	Validation du patient*
Fragilité	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
BPCO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Asthme	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Sommeil	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Bilan Nutritionnel	<input type="checkbox"/>	Télécharger la charte d'adhésion	<input type="checkbox"/>
AVK	<input checked="" type="checkbox"/>	Télécharger la charte d'adhésion	<input checked="" type="checkbox"/> donné le : 06/07/2016

**Rappel :** désormais le programme « observance » est inclus à l'application LSO.

Tout nouveau patient est donc automatiquement inscrit au programme observance et ne peut en être exclu. La présence du programme **Observance** dans cette liste est donc sans objet.

LSO propose alors d'imprimer les éléments enregistrés qui auraient été saisis dans le cadre du programme désactivé.

## Désactivation d'un dossier de suivi patient

Pour "supprimer" le dossier d'un patient, après recherche du dossier, on clique sur :



Dans la fenêtre, cliquer sur la zone **Inactif** puis **Enregistrer**.

Un message vous informera que le dossier a été désactivé et vous propose d'imprimer son contenu afin de le remettre au patient.



## Les Programmes

Le suivi d'un patient peut s'exercer dans le cadre d'un programme proposé à l'officine (Anticoagulants oraux, bilan nutritionnel, Asthme, observance, Bilan de médication ...).

En cliquant sur la zone **Programmes**, depuis le tableau de bord du LSO, on accède aux différents programmes proposés :



En cliquant sur chacun d'entre eux, on accède à 3 types de données :

- Le **Ciblage patient** : permet de connaître le potentiel de patients pouvant être suivis dans ce programme.
- Le descriptif du programme.
- La liste des patients qui ont adhéré au programme.

### Ciblage patient

Il vous suffit de cliquer sur le bouton **Ciblage des patients** pour afficher le nombre de patients potentiellement concernés par ce programme au sein de votre officine.

### Descriptif du programme

Cette fonction présente principalement toutes les actions qu'il convient de réaliser auprès de ses patients dans le cadre du programme.

### Liste des patient-adhérents au programme

En cliquant sur le lien **Voir la liste des patients**, on visualise la liste des patients qui ont un dossier de suivi actif pour ce programme :



Des filtres permettent de limiter l'affichage de la liste aux patients répondant à l'ensemble des critères introduits (*statut du dossier, programme, statut du programme*).

A ce niveau, cliquer sur **Voir le dossier** permet d'accéder directement au dossier du patient.

#### A noter :

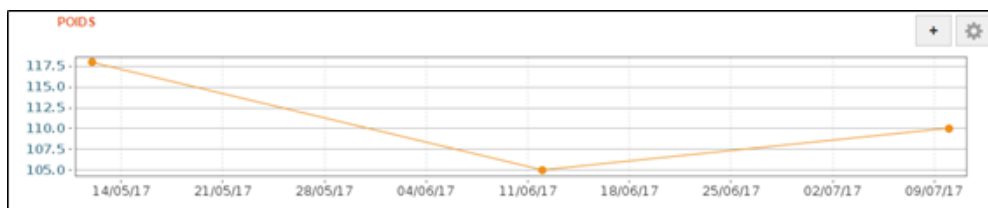
les protocoles de suivi diffèrent d'un programme à l'autre et ne sont pas décrits dans ce mode opératoire. Aussi l'officine est invitée à prendre connaissance de leurs spécificités dans les fiches rédigées à cet effet et également présentes dans l'espace **Mon Assistance**.

## Suivi de Constantes

Dans un dossier de suivi, se trouve systématiquement l'onglet **Etat Général** :



Cliquer sur son l'onglet **Constantes**, permet la saisie des constantes, la consultation et l'impression des résultats saisis :

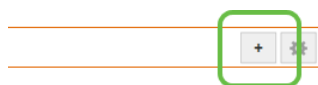


Il est possible d'y ajouter, d'y modifier ou d'y supprimer des valeurs.

## Ajouter / Modifier/ Supprimer des valeurs



La présentation de la page en mode graphique permet la saisie d'une constante.



en cliquant sur le symbole situé au bout de la ligne de la constante :

Et conduit l'opérateur vers le formulaire de saisie :

L'ajout de valeurs peut également s'effectuer en cliquant sur :





L'interface se présente alors de la façon suivante. Il se compose de deux zones :

1

Saisie de la date du relevé

2

Saisie de la valeur d'une ou de plusieurs des constantes proposées.

Pour enregistrer la saisie, cliquer sur

En cas d'erreur de saisie, les informations enregistrées peuvent faire l'objet de **modifications** ou **suppressions**.

Ceci s'effectue depuis la consultation des constantes en cliquant sur le point du graphique relatif à la valeur à modifier ou supprimer.

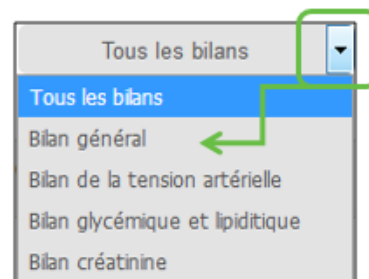
## Consulter / Imprimer les valeurs

La consultation des constantes suppose la sélection préalable de la période souhaitée :

01/05/2018 31 A 20/06/2018 31

**A noter** : il est possible de limiter la visualisation des constantes à celles d'un type de bilan.

Pour cela sélectionner le bilan choisi dans la liste proposée :



LSO affiche en résultat la moyenne de chaque constante traitée, sur la période :

Activité

Constantes

Pharmacie-Fress-1080045340 / Actif

01/05/2018

A

20/06/2018

Tous les bilans

Saisir un nouveau relevé

Bilan général

	Poids (kg)	Température (°C)	Saturation en oxygène (%)
Moyenne de la période	92.67	0.0	0.0

Voir le détail

Bilan de la tension artérielle

	Pression systolique (mmHg)	Pression diastolique (mmHg)	Puls (BPM)
Moyenne de la période	11.5	7.75	65.0

Voir le détail

Bilan glycémique et lipidique

	Glycémie (mg/dL)	Hémoglobine glyquée (%)	Cholestérol total (g/l)	Triglycérides (g/l)	LDL Cholestérol (g/l)	HDL Cholestérol (g/l)
Moyenne de la période	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

[Voir le détail](#)

permet d'afficher le détail des constantes relatives à la sélection.

[Masquer le détail](#)

permet un retour à une liste non détaillée :



pour imprimer des constantes

**LSO** vous propose l'ouverture ou l'enregistrement d'un fichier au format PDF, contenant l'ensemble des constantes saisies sur la période :

Logiciel de suivi d'observance Impression de Constantes			
Patient : Marie Therese BERTHO			
Période : du 05 juin 2018 au 20 juin 2018			
Date	Température (°C)	Saturation en oxygène (%)	Poids (kg)
20 juin 2018			91.0
19 juin 2018			92.0
05 juin 2018			95.0
Date	Pression systolique (mmHg)	Pression diastolique (mmHg)	Pouls (BPM)
20 juin 2018	11.0	8.0	
19 juin 2018	11.0	9.0	
18 juin 2018	12.0	9.0	
05 juin 2018	12.0	9.0	65.0

## Paramétrer des seuils d'alertes

### LES SEUILS PAR DEFAUT:

Pour chaque constante, des seuils par défaut ont été paramétrés. Cependant, ils peuvent être personnalisés à chaque patient.



Pour cela, en mode graphique ...



... cliquer sur l'icône associée à la constante, puis renseigner et valider la fiche

 A noter :

la saisie des seuils personnalisés peut être annulée en rétablissant les seuils par défaut.

## Les Actions en attente

---

*L'accès aux actions en attente est possible depuis le portail LGPI (cloche), ou depuis le Tableau de Bord du LSO, en cliquant sur **Actions en attente**.*

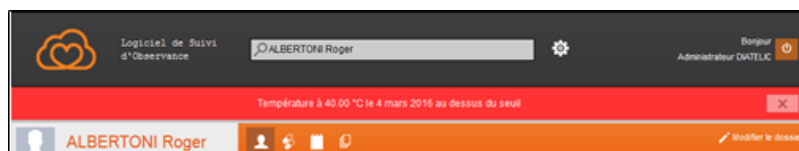
On y trouve toutes les photos d'ordonnances et les demandes de conseils effectuées par les patients depuis leur application Ma Pharmacie Mobile, à traiter ou traitées (*Historique*).

Pour plus d'informations, se reporter au mode opératoire dédié à **l'application Ma Pharmacie Mobile** présent dans votre espace documentations de **Mon Assistance**.

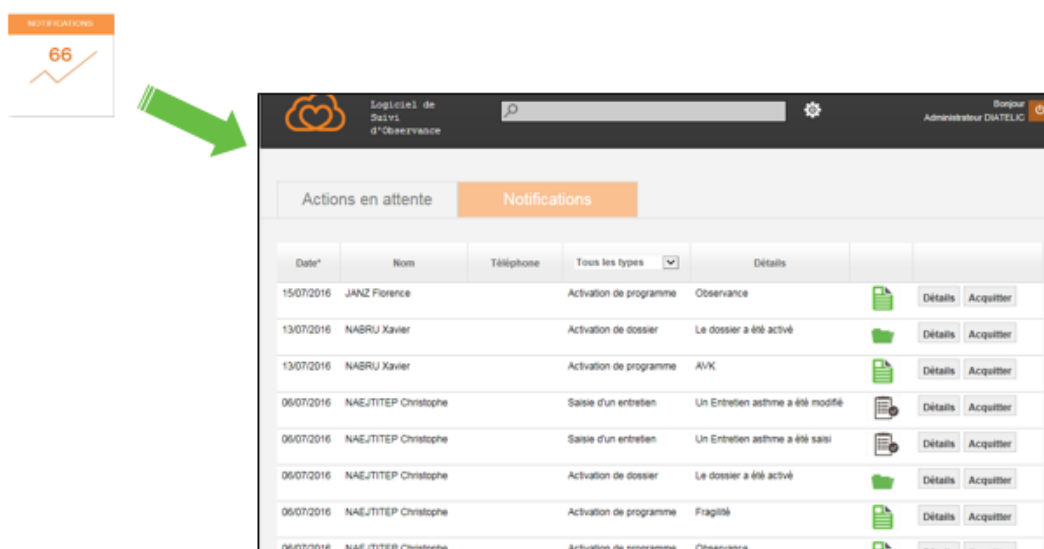
## Les Notifications

L'opérateur pourra prendre connaissance des notifications à différents endroits, en fonction du contexte.

Lors de la saisie, un message d'alerte qui s'affiche en haut du dossier de suivi, permet d'alerter l'opérateur sur une saisie de constante hors des limites paramétrées :



Dans le tableau de bord, en cliquant sur l'espace dédié **Notifications** :



On obtient la liste de toutes les notifications non acquittées.

Il est possible de filtrer la liste pour ne visualiser que celles relatives à un type d'évènement :

- Seuil de constante atteint.
- Saisie d'un entretien.
- Activation d'un programme.
- Désactivation d'un programme.
- Activation d'un dossier.
- Désactivation d'un dossier.

Cliquer sur le bouton **Détails** pour obtenir la proposition de visualisation complète de l'action ayant généré la notification :

Modal window titled "Saisie d'un entretien" with the following details:

Nom du programme	Asthme
Professionnel	Eddy ADL
Date de saisie	06/07/2016
Heure de saisie	16:45

Button: Voir l'entretien

Cliquer sur le bouton **Acquitter**, pour signifier la prise en compte de l'alerte.

Une alerte ayant fait l'objet d'un acquittement disparaît de cette liste mais reste consultable à partir du dossier patient (onglet **Activité** du programme concerné).

Activité

Buttons: Tout acquitter, Nouvelle note

Type	Message	Date	Type d'alerte	
Alerte	Un Entretien asthme a été modifié	06/07/2016	Saisie d'un entretien	Acquitter
Alerte	Un Entretien asthme a été saisi	06/07/2016	Saisie d'un entretien	✓ 18/07/2016 par Administrateur DATELIC

En cliquant sur la ligne, une fenêtre s'ouvre afin d'en consulter le détail et, le cas échéant, d'y ajouter un commentaire :

Modal window titled "Roger ALBERTONI" with the following details:

04/03/2016 - Etat général

Seuil de constante atteint

Température à 40.00 °C le 4 mars 2016 au dessus du seuil

Button: Ajouter un commentaire

Il n'est pas nécessaire d'interroger régulièrement cette liste pour être informé d'éléments importants, en raison de l'existence du centre de notifications :



Depuis le **Centre de notifications** de LGPI, situé en haut de l'écran.

## Saisie des informations recueillies lors des Entretiens

Certains programmes prévoient la réalisation d'entretiens.

Le contenu saisi lors de ces entretiens est consultable depuis le dossier LSO du patient, et l'onglet du programme :



Il est possible de visualiser la liste des entretiens réalisés et leur auteur. Pour chacun d'entre eux, il est possible de consulter :

- la date du rendez-vous.
- la synthèse de l'entretien.
- la nature des fiches conseils remises.

Le bouton **Imprimer** permet d'en remettre un compte-rendu au patient.

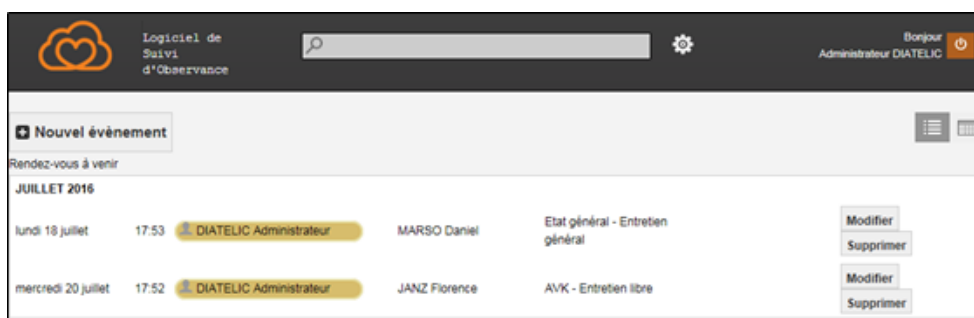
Un entretien peut être supprimé.

Un clic sur la zone **Entretien** permet sa reprise pour consulter, réviser ou compléter le contenu.

## Gestion de l'Agenda

La zone **Agenda** du tableau de bord renseigne l'opérateur connecté sur ses RDV à venir.

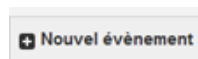
En cliquant sur cette zone, on fait apparaître l'ensemble du planning des rendez-vous de l'officine. Il est possible d'y effectuer des modifications :



**Permettent l'affichage du planning des RDV sous des formes différentes :**

- En liste (*exemple ci-dessus*).
- En calendrier : la couleur définit la personne en charge de l'entretien (*cf paramétrage des opérateurs*). Sous cette forme, il est possible de faire défiler à l'écran le planning des mois à venir.

**Pour créer un nouveau RDV, on clique sur :**



**Permettent de modifier, voire de supprimer un RDV.**



## Déconnexion

---

Deux solutions peuvent se présenter pour quitter l'application :

- En cliquant sur l'icône située dans la partie supérieure droite de l'écran :
- En fermant l'onglet

