



# GUIDE

ALERTS MANAGEMENT SYSTEM

# 2024

[www.bemvo.be](http://www.bemvo.be)

# Table de matières

Alertes NMVS, de quoi s'agit-il?	<u>01</u>
Guide d'utilisation de la plateforme NMVS alerts	<u>02</u>
L'accès aux alertes NMVS via le portail	<u>02</u>
L'accès via un lien temporaire	<u>03</u>
<b>Les paramètres</b>	<u>04</u>
Les paramètres	<u>04</u>
L'authentification à deux facteurs	<u>05</u>
<b>Personnaliser l'affichage des alertes</b>	<u>05</u>
Aperçu des alertes	<u>07</u>
Recherche des alertes	<u>08</u>
<b>Filtrage des alertes</b>	<u>09</u>
Alertes favorites	<u>11</u>
Sauvegarder les filtres	<u>11</u>
<b>Traitement des alertes</b>	<u>14</u>
Les notifications	<u>14</u>
Les informations accompagnant une alerte	<u>14</u>
La procédure en fonction du type d'alerte	<u>16</u>
<b>Les alertes techniques</b>	<u>16</u>
<b>Les alertes procédurales</b>	<u>20</u>
Opérations de masse sur les alertes	<u>24</u>



# Alertes

## NMVS :

## De quoi

## s'agit-il



À partir du 9 février 2024, nous passerons à l'application intégrale de la FMD. Cela implique que vous êtes obligé de maintenir en quarantaine un produit faisant l'objet d'une alerte jusqu'à ce qu'une contrefaçon peut être exclue. Après votre enregistrement sur la plateforme NMVS Alerts, vous disposez de toutes les fonctionnalités pour gérer vos alertes (filtrage et traitement en masse des alertes). Vous disposez d'une vue globale de toutes vos alertes.



nmvsalerts

Grâce à la plateforme NMVS Alerts, les alertes FMD peuvent être traitées avec un minimum d'effort. Par cette plateforme, vous pouvez recevoir des informations ou poser des questions au fabricant, à l'AFMPS/DPM ou à BeMVO, sans que le fabricant ne connaisse votre identité. Ainsi l'emballage peut être sorti de la quarantaine le plus rapidement possible.



# Guide d'utilisation de la plateforme NMVS Alerts

## 02

### Accès aux alertes NMVS

Accéder aux alertes NMVS : deux options possibles.

Si votre logiciel est connecté au Système National de Vérification des Médicaments (NMVS), vous pouvez également utiliser le système de gestion des alertes « NMVS Alerts ».

Il existe deux façons d'y accéder :

#### 1) Accès via le portail

Un courriel d'enregistrement vous sera envoyé pour activer votre compte.

Après avoir cliqué sur le lien, vous pourrez choisir votre propre mot de passe. Assurez-vous également de vérifier vos coordonnées.



The screenshot shows a registration form titled "Merci de compléter l'enregistrement" (Thank you for completing registration) under "Account Settings". The form fields are annotated with numbered callouts (1-5) corresponding to the legend:

- 1: "Cliquez ici" link in the email.
- 2: "Account email (username)", "Organization", and "Select location" fields.
- 3: "First name", "Last Name", and "Language" fields.
- 4: "Enter new password" and "Re enter new password" fields.
- 5: "I have read and accept the Terms and conditions to use NMVS Alerts" checkbox.

**Légende :**

- 2 Vérifiez les données. En cas d'erreur, veuillez le signaler à [support@bemvo.be](mailto:support@bemvo.be)
- 3 Vérifiez les données et corrigez-les vous-même si nécessaire. Choisissez votre langue.
- 4 Choisissez un mot de passe. Conservez ce mot de passe en toute sécurité.
- 5 Acceptez les termes et conditions avant de sauvegarder.



Enregistrez-vous pour accéder aux alertes.

Veillez noter que seules les alertes datant du 3 janvier 2024 et après seront affichées dans l'aperçu.

Une fois enregistré, vous pouvez gérer vos alertes sur le portail en ligne, peu importe l'appareil que vous utilisez, tant qu'il est connecté à Internet. Connectez-vous simplement sur <https://app.nmvs-alerts.com/Login.aspx> avec votre adresse e-mail et votre mot de passe personnel pour accéder à vos alertes.

## 2) Accès via un lien temporaire

Lorsque vous déclenchez une alerte, vous recevez une notification de votre logiciel. En plus de cela, un e-mail contenant un lien temporaire est envoyé. En cliquant sur ce lien, vous serez redirigé vers les détails de l'alerte.

De plus, si de nouvelles notifications sont disponibles pour l'une de vos alertes, un e-mail contenant un lien temporaire vers l'alerte en question vous sera envoyé.



## Paramètres

### 1) Configuration du compte

Après avoir ouvert une session, allez dans la rubrique "Paramètres". Cela vous permettra d'accéder à la rubrique "Paramètres du compte". Vous pourrez ainsi consulter toutes les informations disponibles sur votre compte.

Pour modifier les informations contenues dans les champs blancs, cliquez sur "Modifier l'utilisateur". D'autre part, si vous devez apporter des modifications aux informations des champs gris, contactez BeMVO à l'adresse [support@bemvo.be](mailto:support@bemvo.be).

**User** 1 Modifier l'utilisateur

Identifiant de l'utilisateur: 16493 e-mail du compte (nom d'utilisateur): [gris] Type d'utilisateur: Super-user

Organisation: [gris] Sélectionner le lieu: [gris]

Prénom: [gris] Nom: [gris]

Langue: Français Statut: Actif

Ancien mot de passe: [gris] Saisir le nouveau mot de passe: [gris]

Re-saisir le nouveau mot de passe: [gris]

Recevoir des mails de notification  
 Enable two-factor authentication

**User** Annuler Enregistrer

Identifiant de l'utilisateur: 16493 e-mail du compte (nom d'utilisateur): [gris] Type d'utilisateur: Super-user

Organisation: [gris] Sélectionner le lieu: [gris]

Prénom: [blanc] Nom: [blanc]

Langue: Français Statut: Actif

Ancien mot de passe: [blanc] Saisir le nouveau mot de passe: [blanc]

Re-saisir le nouveau mot de passe: [blanc]

Recevoir des mails de notification  
 Enable two-factor authentication

2 Enregistrer



## 2) Pour plus de sécurité, activez l'authentification à deux facteurs.

Lorsque vous activez cette option, vous recevrez un code de sécurité par e-mail à chaque fois que vous vous connectez sur le portail NMVS Alerts. Ce code sera nécessaire pour accéder à vos informations.

### Pourquoi cette recommandation ?

Cette méthode de connexion est plus sûre, car elle nécessite plus qu'un simple login pour NMVS Alerts. Un hacker doit également avoir accès à votre boîte aux lettres pour saisir le code de sécurité.

Si vous ne souhaitez pas utiliser l'authentification à deux facteurs, vous pouvez la désactiver en décochant la case "Activer l'authentification à deux facteurs". Cette étape vous permettra d'accéder au portail sans avoir à saisir un code de sécurité à chaque connexion.

- Recevoir des mails de notification
- Enable two-factor authentication

## 3) Personnalisez votre affichage d'alertes

Par défaut, l'aperçu des alertes affiche plusieurs colonnes. Pour les personnaliser, il est possible de les réorganiser, les masquer ou les faire réapparaître selon vos préférences. Pour ce faire, il suffit de cliquer sur l'icône représentant une roue dentée, puis de sélectionner l'option "Ordre des colonnes".

The screenshot shows the NMVS Alerts interface. At the top, there are navigation tabs for "Alertes" and "Paramètres". Below this is a "Filtre des alertes" section with several toggle switches: "Masquer 'cloturées'", "Uniquement mis à jour", and "Uniquement les favoris". There is also a button "Utiliser un filtre enregistré".

Below the filters, there are input fields for "Plage de dates" (19.11.2023 - 19.12.2023), "Code alerte", "MAH" (dropdown), "Numéro de lot", "Nom de l'établissement" (dropdown), "Statut" (dropdown), "Code de l'alerte" (dropdown), and "Série". There is a button "Afficher les filtres avancés" and a "Résultats du filtre" button.

Below the filters, there is a search bar "Rechercher des alertes par leur nom, ident" and icons for download, print, and settings. A red notification bubble with the number "1" is visible next to the settings icon.

The main content area displays a table of alerts with the following columns: Code alerte, Date(UTC), Alerte, Code du produit, Nom du produit, Numéro de lot, and MAH. The table contains two rows of data:

Code alerte	Date(UTC)	Alerte	Code du produit	Nom du produit	Numéro de lot	MAH
BE-5b86051f-21ae-49ed-ε	05.12.2023 13:34	A3	15412345678905	Belgotestin Soft	TOL123	Belgotestin MA
BE-5b86051f-21ae-49ed-ε	30.11.2023 09:34	A3	15412345678905	Belgotestin Soft	TOL123	Belgotestin MA

At the bottom of the table, there is a pagination control showing "50 per page" and "1 - 2 of 2 (0)".



Après cela, vous pourrez voir toutes les colonnes disponibles. Si vous souhaitez les afficher ou les masquer, il vous suffit de cliquer sur le bouton correspondant.

The image shows two screenshots of the 'Ordre des colonnes' (Column Order) dialog box. The left screenshot shows the 'Afficher' (Show) and 'Masquer' (Hide) buttons for each column, with red arrows pointing to the 'Afficher' buttons for 'Alert Id' and 'Pinned'. The right screenshot shows the same dialog box with a red arrow pointing to the 'Masquer' button for 'Product Name'.

Vous pouvez facilement réorganiser l'ordre des colonnes en cliquant sur les 6 points adjacents à la colonne, les maintenant enfoncés et en les faisant glisser dans leur nouvelle position.



Enfin, cliquez sur le bouton "Appliquer les modifications" pour sauvegarder les changements. Notez que ces modifications ne s'appliqueront qu'à votre compte.

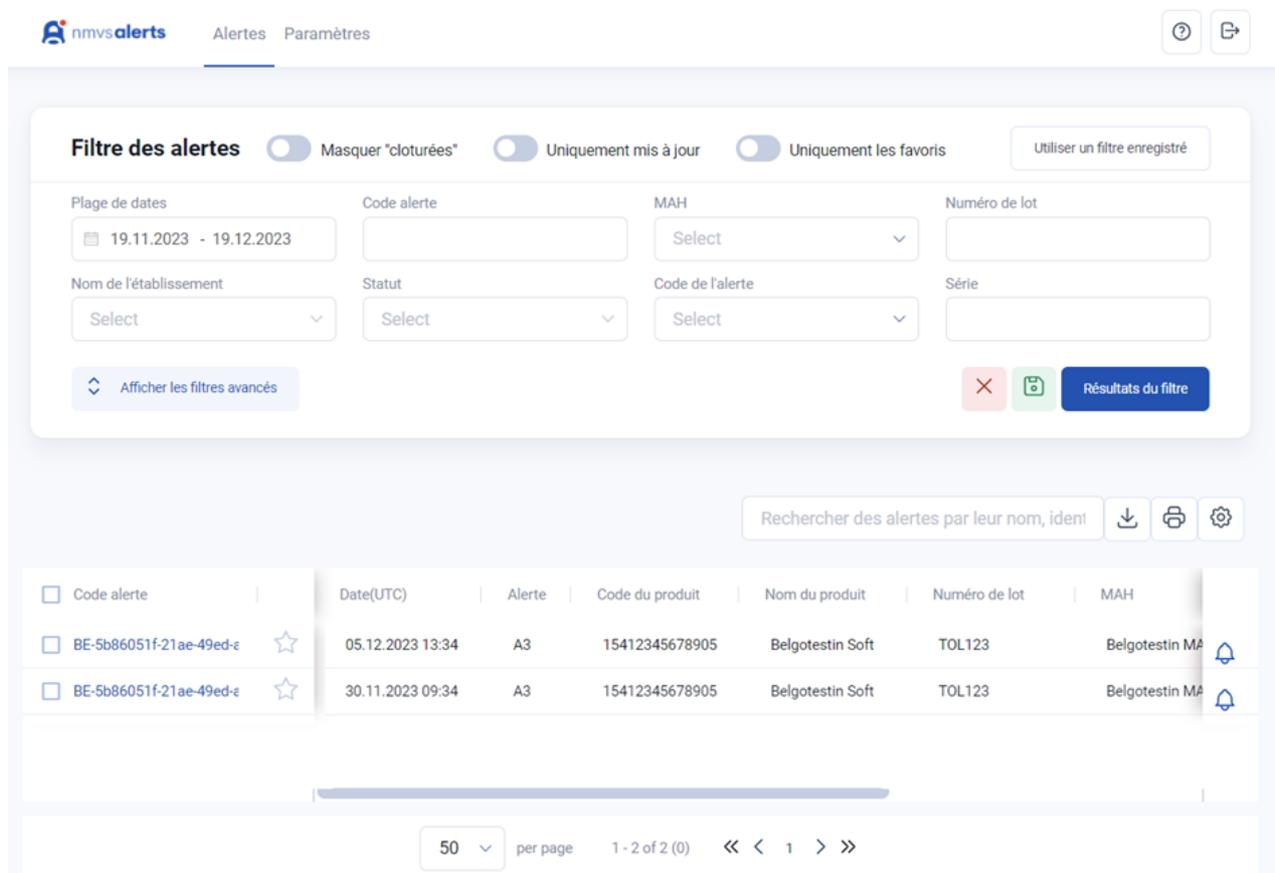
Si vous souhaitez retrouver les paramètres standards, cliquez simplement sur "Rétablir les paramètres par défaut". Enfin, appuyez sur "Appliquer les modifications" pour enregistrer les changements.



## Aperçu des alertes

En accédant au portail NMVS Alerts, vous pouvez immédiatement consulter un aperçu des alertes que vous avez créées au cours des 14 derniers jours.

Si vous ne voyez pas d'alertes dans l'aperçu, cela signifie que vous n'en avez pas créé au cours des 14 derniers jours. Pour afficher les alertes créées précédemment, utilisez les filtres disponibles.



The screenshot displays the NMVS Alerts portal interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'nmvsalerts', the text 'Alertes Paramètres', and two utility icons (help and share). Below this is a 'Filtre des alertes' section with several toggle switches: 'Masquer "cloturées"', 'Uniquement mis à jour', and 'Uniquement les favoris'. A button 'Utiliser un filtre enregistré' is also present. The filter section contains several input fields: 'Plage de dates' (19.11.2023 - 19.12.2023), 'Code alerte', 'MAH' (dropdown), 'Numéro de lot', 'Nom de l'établissement' (dropdown), 'Statut' (dropdown), 'Code de l'alerte' (dropdown), and 'Série'. There is also a button 'Afficher les filtres avancés'. Below the filters, there is a search bar 'Rechercher des alertes par leur nom, ident' and icons for download, print, and settings. The main content area shows a table of alerts with columns: Code alerte, Date(UTC), Alerte, Code du produit, Nom du produit, Numéro de lot, and MAH. Two alerts are visible, both from 'Belgotestin Soft' with code 'A3' and product code '15412345678905'. The table has a pagination bar at the bottom showing '50 per page' and '1 - 2 of 2 (0)'.

Code alerte	Date(UTC)	Alerte	Code du produit	Nom du produit	Numéro de lot	MAH
<input type="checkbox"/> BE-5b86051f-21ae-49ed-ε	05.12.2023 13:34	A3	15412345678905	Belgotestin Soft	TOL123	Belgotestin MA
<input type="checkbox"/> BE-5b86051f-21ae-49ed-ε	30.11.2023 09:34	A3	15412345678905	Belgotestin Soft	TOL123	Belgotestin MA



À côté de chaque alerte, vous trouverez une icône de cloche. Si la cloche est bleue, cela signifie que vous n'avez pas encore lu les dernières mises à jour relatives à cette alerte. La cloche barrée, quant à elle, indique qu'il n'y a pas eu de mises à jour depuis votre dernière visite sur le portail.

Rechercher des alertes par leur nom, identi				↓	🖨️	⚙️
	Nom du produit	MAH	Numéro de lot			
	Belgotestin Soft	Belgotestin MAH	TOL1255	🔕		
	Belgotestin Soft	Belgotestin MAH	TOL1255	🔔		

## Recherche d'alertes

Au-dessus de l'aperçu des alertes se trouve une fonction de recherche très pratique. Pour trouver une alerte ou un groupe d'alertes spécifiques, saisissez simplement un terme approprié dans la barre de recherche.

Rechercher des alertes par leur nom, identifiant, etc.								↓	🖨️	⚙️
MAH	Série	Nom...		🔗	🚩	🏠	🔄			
Belgotestin MAH	REZ50C00	Testuse	0	I	0	0			🔔	
Belgotestin MAH	REZ50C00	Testuse	0	I	0	0			🔔	



Intéressant dans les cas suivants:

- Si vous souhaitez retrouver rapidement une alerte spécifique, saisissez l'identifiant de l'alerte.
- Si vous souhaitez obtenir une vue d'ensemble des alertes que vous avez créées pour un lot spécifique, saisissez l'identifiant du lot.

## Filtrage des alertes

### Filtrage

Pour appliquer des filtres aux alertes, utilisez les options fournies dans la partie supérieure de l'aperçu. Il vous suffit de cliquer sur le champ blanc, puis de sélectionner ou saisir le filtre de votre choix.

The screenshot shows the 'Filtre des alertes' interface with the following elements:

- Buttons:  Masquer "cloturées",  Uniquement mis à jour,  Uniquement les favoris,
- Plage de dates: 19.11.2023 - 19.12.2023
- Code alerte: [Champ blanc]
- MAH: [Select]
- Numéro de lot: [Champ blanc]
- Nom de l'établissement: [Select]
- Statut: [Select]
- Code de l'alerte: [Select]
- Série: [Champ blanc]
- Buttons: , , ,

Déployer le champ de filtrage en cliquant sur "Afficher les filtres avancés" pour accéder à de nombreuses options de filtrage supplémentaires.

The screenshot shows the expanded 'Filtre des alertes' interface with the following elements:

- Buttons:  Masquer "cloturées" (partially visible)
- Plage de dates: 19.11.2023 - 19.12.2023
- Nom de l'établissement: [Select]
- Nom du produit: [Select]
- Code retour: [Select]
- Buttons:

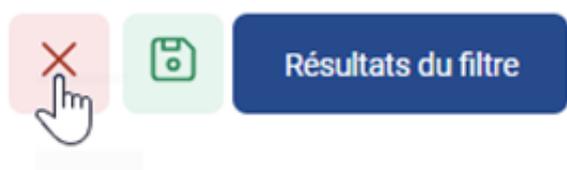
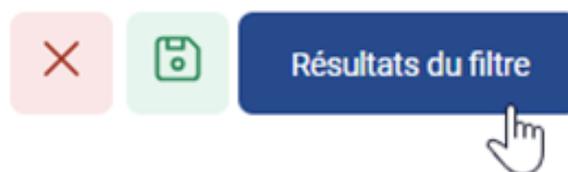
The screenshot shows the 'Filtre des alertes' interface with the following elements:

- Buttons:  Masquer "cloturées" (partially visible)
- Plage de dates: 19.11.2023 - 19.12.2023
- Nom de l'établissement: [Select]
- Buttons:

Masquer les filtres avancés en cliquant sur "Masquer les filtres avancés".



Si vous souhaitez appliquer un ou plusieurs filtres à une liste, vous pouvez cliquer sur "[Filtrer les résultats](#)". Cette action réduira la liste aux alertes qui correspondent aux valeurs du filtre.



Supprimez tous les filtres en cliquant simplement sur la croix rouge.

En haut, vous trouverez également un certain nombre de réglages :

**Filtre des alertes**  Masquer "cloturées"  Uniquement mis à jour  Uniquement les favoris

### Masquer les alertes clôturées

masque toutes les alertes clôturées dans votre aperçu.

### Uniquement mis à jour

affiche uniquement les alertes qui ont été mises à jour par BeMVO, le MAH ou le CNA et que vous n'avez pas encore consultées.

### Uniquement les favoris

Restreignez l'aperçu aux alertes que vous avez marquées comme favorites (reportez-vous à la section "[Alertes favorites](#)" pour en savoir plus).

Sachez que les filtres associés aux curseurs sont activés dès que vous cliquez dessus. Aucun besoin de cliquer sur "[Filtrer les résultats](#)" pour les appliquer.

**Filtre des alertes**  Masquer "cloturées"



Si vous souhaitez supprimer les filtres, il vous suffit de désactiver le curseur. Cliquez simplement sur ce dernier.

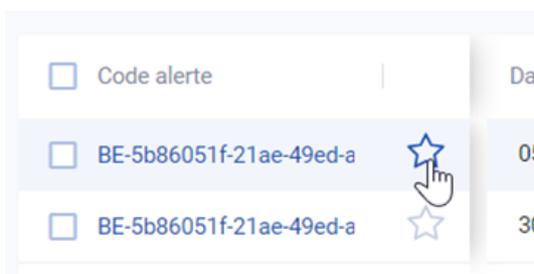
**Filtre des alertes**



Masquer "cloturées"

## Alertes favories

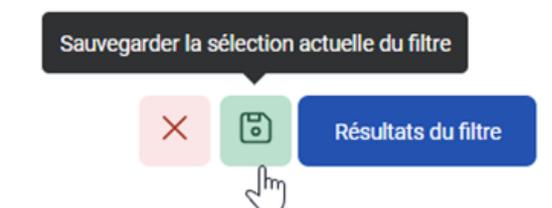
Pour marquer une alerte comme favorite, il suffit de cliquer sur l'astérisque à côté. Lorsqu'il devient bleu, cela indique que l'alerte est désormais enregistrée comme favorite. Cette fonctionnalité est particulièrement utile pour retrouver rapidement une alerte. (Pour plus d'informations, consultez la section "Filtrer" et sélectionnez le curseur "à astérisque seulement").



Retirer une alerte de vos favoris est facile. Il vous suffit de cliquer à nouveau sur l'astérisque, qui redeviendra gris, signifiant que cette alerte ne sera plus visible dans vos favoris.

## Sauvegarder le filtre

Il peut être pratique d'enregistrer un filtre pour une utilisation future, afin d'éviter de remplir manuellement les champs à chaque fois. Cette astuce simple vous permettra d'optimiser votre temps de travail.



1. Identifiez les filtres que vous souhaitez conserver et combiner.
2. Appuyez sur l'icône verte pour sauvegarder le filtre.

**Créer un filtre enregistré** ×

Nom du filtre

Utiliser la plage de dates définie par défaut  
 Utiliser la plage de dates actuellement sélectionnée  
 Définir la plage de dates identique à celle des derniers jours personnalisés

**Sauvegarder les filtres**

3. Nommez votre filtre et choisissez la période correspondante pour le configurer :



### Utiliser la plage de dates définie par défaut

Application du filtre aux alertes créées au cours des 14 derniers jours,

Par exemple :

Si vous cliquez sur le filtre sauvegardé le 20 mai 2024, le filtre sera appliqué à toutes les alertes créées entre le 6 mai 2024 et le 20 mai 2024. Cependant, il est important de noter que les alertes créées avant cette période ne seront pas affichées, même si elles correspondent aux critères du filtre.

### Utiliser la plage de dates actuellement sélectionnée

Les filtres sauvegardés sont utiles pour appliquer les mêmes critères de filtrage plusieurs fois.

Par exemple :

Si vous avez choisi de filtrer les alertes pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 31 janvier 2024, en enregistrant le filtre, vous pouvez facilement le réappliquer pour toutes les alertes créées entre ces deux dates.

### Définir la plage de dates identique à celle des derniers jours personnalisés

Lorsque vous utilisez un filtre sauvegardé, la période sélectionnée est appliquée aux alertes créées pendant cette durée.

Par exemple :

Si vous avez choisi 30 jours pour votre filtre sauvegardé et que vous l'ouvrez le 20 mai 2024, le filtre sera appliqué à toutes les alertes créées entre le 21 avril 2024 et le 20 mai 2024.

Les alertes antérieures à cette période ne seront pas affichées, qu'elles correspondent ou non au filtre.



Pour appliquer un filtre sauvegardé, il suffit de cliquer "Utiliser un filtre sauvegardé" et de sélectionner le filtre désiré.

Utiliser un filtre enregistré

Numéro de lot

Série

Saisie manuelle

Les deux  Vrai  Faux

✕  Résultats du filtre

Utiliser un filtre enregistré

test01 DateFrom: 22.12.2023 00:00, DateTo: 05.01.2024 23:59, Open: false +14 more

Appliquer le filtre 

Utiliser un filtre enregistré

Numéro de lot

Série

Saisie manuelle

Les deux  Vrai  Faux

✕  Résultats du filtre

Si vous désirez supprimer un filtre sauvegardé, il vous suffit de suivre ces étapes simples :

- Cliquez sur "Utiliser un filtre sauvegardé"
- Sélectionnez la poubelle à côté du filtre que vous souhaitez supprimer.

Utiliser un filtre enregistré

test01 DateFrom: 22.12.2023 00:00, DateTo: 05.01.2024 23:59, Open: false +14 more

Appliquer le filtre 



## Traitement des alertes

### Les notifications

Chaque fois qu'une alerte est créée, un e-mail est envoyé à l'adresse e-mail que vous avez enregistrée.

L'e-mail contient une brève description de l'alerte et de ce qu'il faut faire.

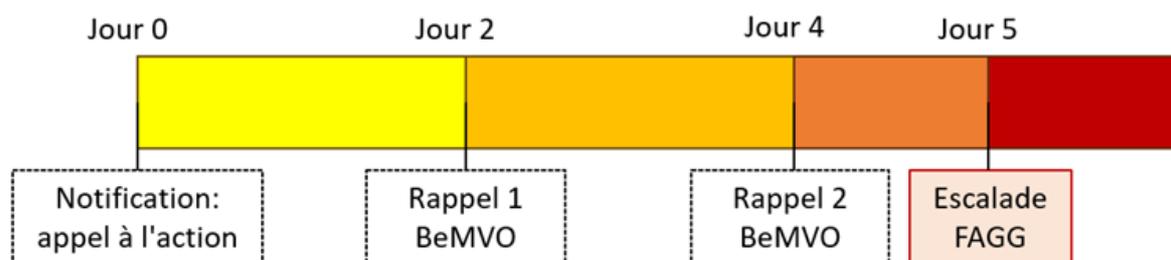
De plus, vous recevrez une notification par e-mail si le fabricant, BeMVO ou l'AFMPS/DPM apporte des modifications à l'alerte et souhaite vous en informer.

Si vous ne réagissez pas à une alerte dans les délais impartis, vous recevrez un rappel.

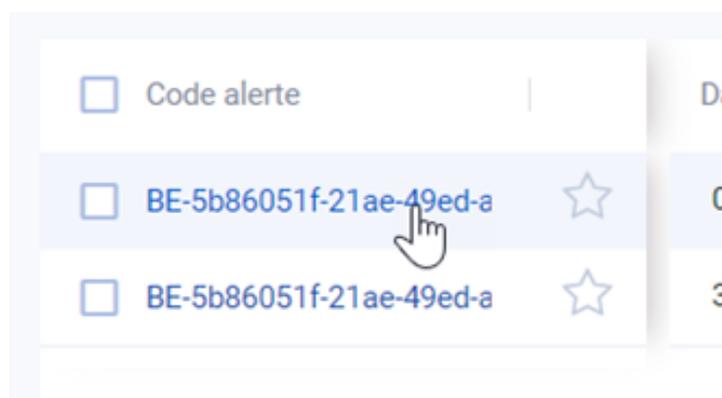
Nous vous prions de nous envoyer vos commentaires dans les 2 jours suivant l'alerte.

Si nous ne recevons aucune réponse de votre part dans les 5 jours, nous transmettrons l'alerte à l'AFMPS/DPM. Le fabricant doit également gérer chaque alerte dans le même délai.

### Création d'alerte



### Informations accompagnant une alerte



De Lorsque vous accédez à une alerte, les informations suivantes s'affichent :



BE-5b8605 Non résolu pour 31d GHUB 8min

☆ 🖨️ 🔍 Trouver des alertes associées >

### Détails de l'alerte

Code de l'alerte A3	Message de l'alerte NMVS_NC_PC_02 Serialnumber unknown.
Date / Heure 05.12.2023	Heure 13:34
Nom du produit Belgotestin Soft	Code produit 15412345678905
Numéro de Série RE250C00	Distributeur en gros Belgohis
Marché Belgium	Marché source BE
Numéro de lot saisi TOL123	Lot enregistré -
Date de péremption saisie 240930	Date d'expiration enregistrée -
Saisie manuelle False	Identifiant de l'établissement [REDACTED]
Tentative d'opération SUPPLIED	Business Process 120
Sub-User ID -	Code retour NMVS_NC_PC_02

Inspection Journal des actions Info de contact

Utilisateur [REDACTED]

Ouvert 0

#### Investigation de niveau 1

Erreur technique  Erreur de procédure  Boîte retournée  Autre

#### Actions

Informer le NMVO

#### Changement de statut

Ouvert (active)  Investigué

Statut de l'investigation

#### Commentaire

Insérer des commentaires ici...

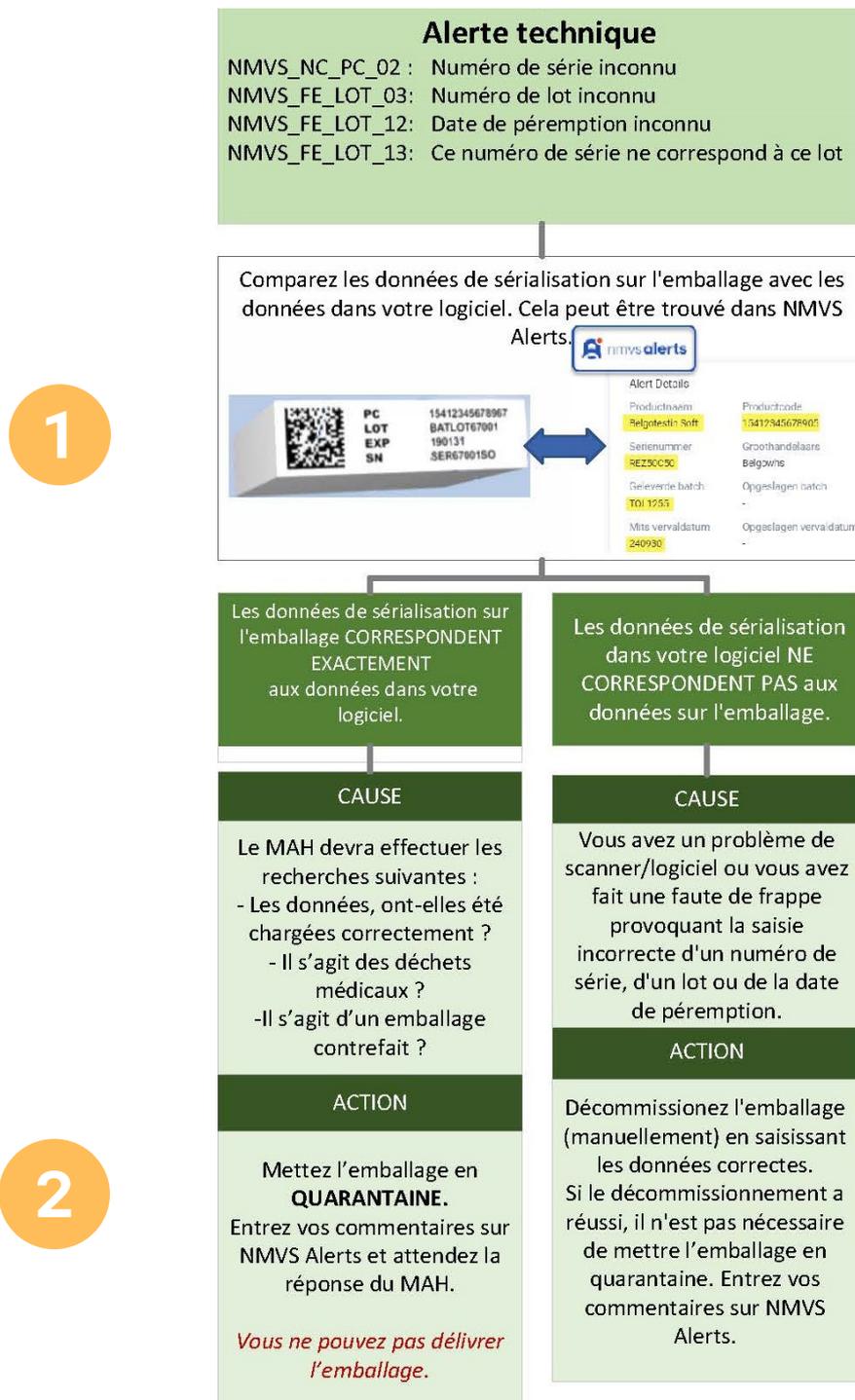
🏠 📧 📄 Enregistrer



## Procédure en fonction du type d'alerte

Ajout d'un arbre de décision à ce guide. Nous allons maintenant examiner comment nous l'appliquons en détail dans NMVS Alerts.

### Les alertes techniques



## Actions dans le cadre d'alertes NMVS:

1

Pour identifier les causes de problèmes liés à FMD, nous pouvons comparer les informations saisies dans votre système avec celles figurant sur l'emballage. Les informations saisies sont disponibles dans votre logiciel ou dans NMVS Alerts, dans les détails de l'alerte :

Accédez à NMVS Alerts et ouvrez l'alerte :

<input type="checkbox"/> Code alerte		Date(UTC)
<input type="checkbox"/> BE-5b86051f-21ae-49ed-ab5c	☆	05.12.202
<input type="checkbox"/> BE-5b86051f-21ae-49ed-ab5c	☆	05.12.202

Accédez aux alertes NMVS en cliquant sur le lien temporaire inclus dans l'email que vous avez reçu (consultez la section "[Accéder à NMVS Alerts](#)").

Comparer les informations relatives à la FMD figurantes sur l'emballage avec celles mentionnées dans les détails de l'alerte :


[Alertes](#) [Paramètres](#)

**BE-5b86051f-21ae-49ed-XXXXXXXXXX** Non r

**Détails de l'alerte**

Code de l'alerte	Message de l'alerte
A2	NMVS_FE_LOT_03 Batch unknown
Date / Heure	Heure
05.12.2023	17:34



2

Remplissez les champs requis, téléchargez une image et cliquez sur "Enregistrer". Vous pouvez ajouter une photo de l'emballage en cliquant sur l'un des boutons à l'étape 6.

Fournir une photo du devant de l'emballage ainsi que des informations liées à la FMD sur l'emballage peut aider le MAH à résoudre rapidement le problème.

Inspection Journal des actions Info de contact

Utilisateur [redacted] Investigué 1

Investigation de niveau 1

Erreur technique  Erreur de procédure  Boite retournée  Autre

Actions

Informer le NMVO

Changement de statut

Ouvert (active)  Investigué

Statut de l'investigation

L'erreur d'origine n'est pas de mon côté

Commentaire

Les données FMD figurant sur l'emballage correspondent avec celles figurant dans les détails de l'alerte.

6 7

Enregistrer



3

Veillez remplir les champs ci-dessous et ajouter vos commentaires avant de cliquer sur "Enregistrer".

Veillez noter que l'emballage ne peut être délivré que s'il a été correctement décommissionné. Assurez-vous de le mentionner dans votre commentaire.

Utilisateur [redacted] Investigé

Investigation de niveau 1

Erreur technique **1**  Erreur de procédure  Boite retournée  Autre

Actions

Informer le NMVO **2**

Changement de statut Statut de l'investigation

Ouvert (active)  Investigé **3** L'erreur d'origine est de mon côté **4**

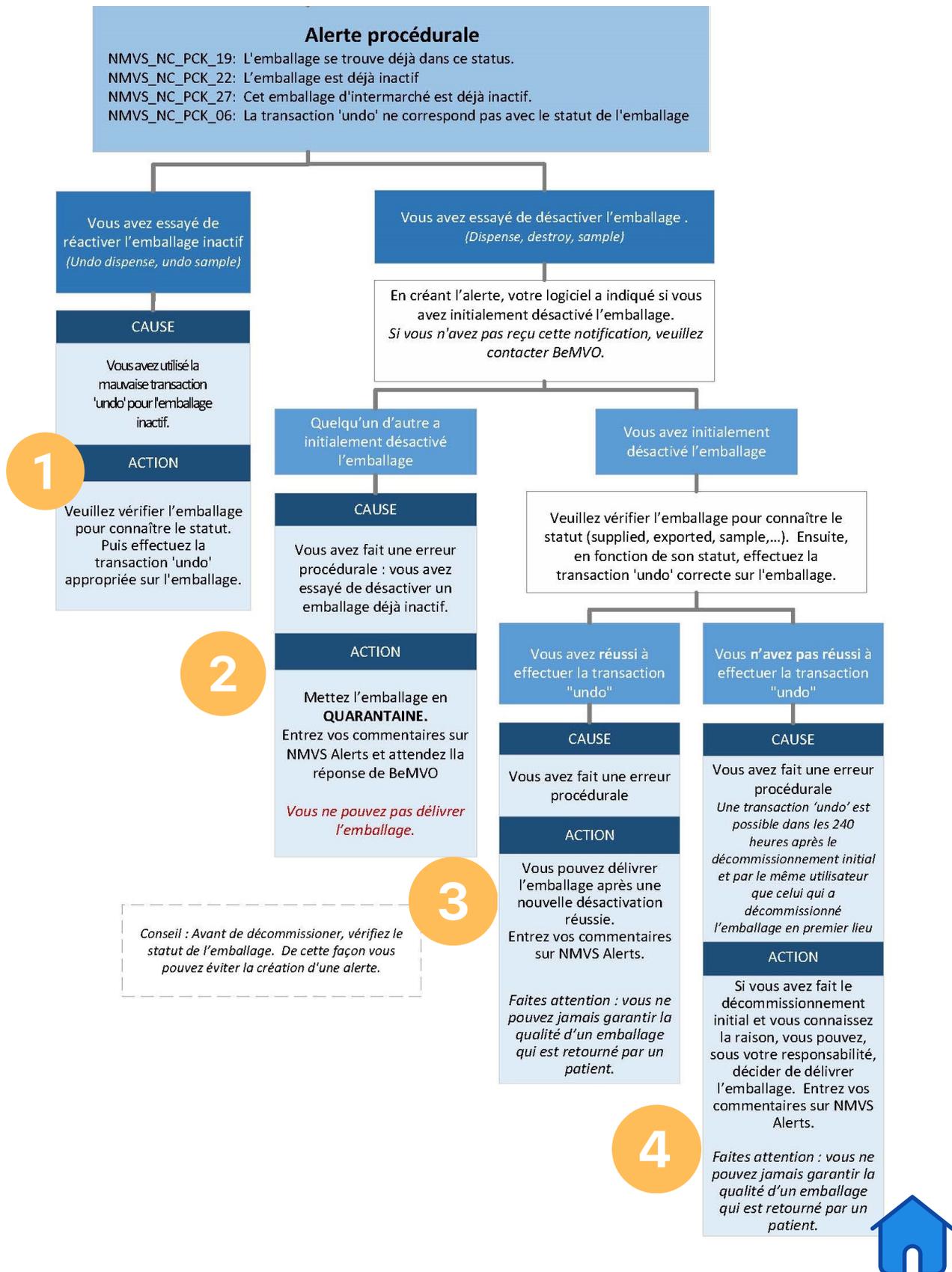
Commentaire

J'ai eu un problème avec mon scanner. Entre-temps, le colis a été distribué correctement. | **5**

**6** **7** Enregistrer



## Les alertes procédurales



## Actions dans NMVS Alerts

- 1 Clôture automatique de l'alerte – aucune action requise dans NMVS Alerts.
- 2 Remplissez les informations ci-dessous pour l'alerte. Si vous avez reçu un emballage inactif, la cause provient de votre côté et non du côté de MAH.

Si vous avez reçu l'emballage d'un grossiste, vous pouvez le retourner à ce dernier. Dans le cas où vous avez obtenu l'emballage auprès d'un autre pharmacien, il est possible de demander l'annulation de la transaction. N'oubliez pas de le mentionner brièvement dans le champ de commentaire.

- Seul l'utilisateur qui a effectué la désactivation initiale peut effectuer une transaction "undo", et ce, dans les 240 heures suivant ladite désactivation.

Utilisateur [nom] Investigé

Investigation de niveau 1

Erreur technique  Erreur de procédure 1  Boite retournée  Autre

Actions

Informer le NMVO 2

Changement de statut

Ouvert (active)  Investigé 3

Statut de l'investigation

L'erreur d'origine est de mon côté 4

Commentaire

L'emballage a été livré inactif par le grossiste. 5  
Je renvoie l'emballage au grossiste.

6



3

Saisissez les informations requises ci-dessous, ajoutez vos commentaires, puis cliquez sur "Enregistrer".

Veillez noter que l'emballage ne peut être délivré que s'il a été correctement décommissionné. N'oubliez pas d'indiquer cette information dans le champ de commentaires.

### Remarque:

Il est impossible d'assurer la qualité d'un emballage retourné par un client.

Utilisateur [Avatar] Investigué | X

Investigation de niveau 1

Erreur technique  Erreur de procédure 1  Boite retournée  Autre

Actions

Informer le NMVO 2

Changement de statut

Ouvert (active)  Investigué 3

Statut de l'investigation

L'erreur d'origine est de mon côté 4

Commentaire

La transaction d'annulation a bien été réalisée. 5  
J'ai ensuite pu décommissionné le paquet correctement.

6



4

Enregistrez l'alerte en remplissant les informations ci-dessous, ajoutez vos commentaires, et cliquez sur "Enregistrer".

The screenshot shows a web form for registering an alert. At the top right, there is a status indicator 'Investigué' with a red dot and a close button. The form is titled 'Investigation de niveau 1'. It contains several sections: 'Erreurs' with radio buttons for 'Erreur technique', 'Erreur de procédure' (checked), 'Boite retournée', and 'Autre'; 'Actions' with a checked 'Informer le NMVO'; 'Statut de l'investigation' with radio buttons for 'Ouvert (active)' and 'Investigué' (selected), and a dropdown menu showing 'L'erreur d'origine est de mon côté'; and a 'Commentaire' text area containing the text 'La transaction d'annulation n'a pas été réalisée avec succès. L'emballage n'a pas été livré au client.' At the bottom right, there are icons for a camera, a link, and a blue 'Enregistrer' button.

### Pharmacien (hospitalier) :

Si vous avez déjà effectué la délivrance initiale et connaissez la raison du retour, vous pouvez toujours décider de délivrer l'emballage de nouveau sous votre propre responsabilité.

Notez vos commentaires dans NMVS Alerts.

#### Remarque:

Il est impossible d'assurer la qualité d'un emballage retourné par un client.



Utilisateur [Avatar] Investigué | X

Investigation de niveau 1

Erreur technique  Erreur de procédure 1  Boite retournée  Autre

Actions

Informer le NMVO 2

Changement de statut Statut de l'investigation

Ouvert (active)  Investigué 3 L'erreur d'origine est de mon côté 4

Commentaire

La transaction d'annulation n'a pas été réalisée avec succès. 5  
 J'ai accidentellement désactivé l'emballage à la livraison.  
 L'emballage a été livré au client.

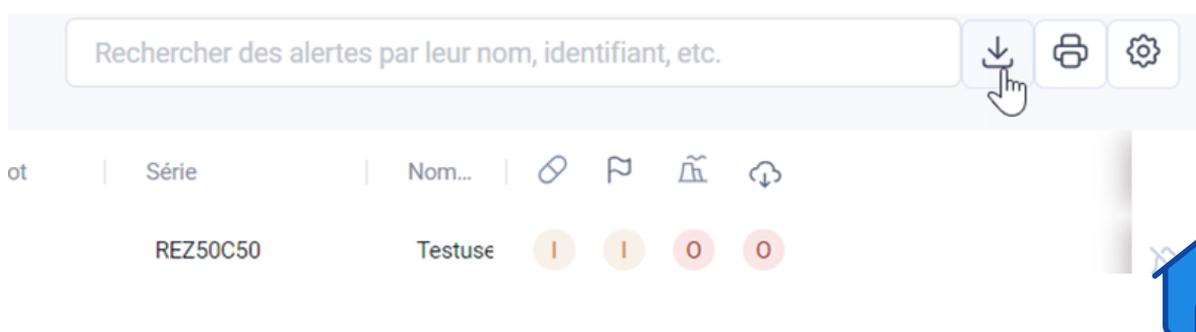
6 Enregistrer

## Opérations de masse sur les alertes

Vous ne pouvez pas effectuer d'opérations de masse dans le système. Étant donné qu'en moyenne, une seule alerte est créée tous les deux mois, vous n'en avez pas besoin non plus.

Si vous avez quand-même créé un grand nombre d'alertes (par exemple, en raison d'un problème logiciel temporaire), vous pouvez suivre les étapes suivantes :

- Pour traiter les alertes en masse, filtrez votre aperçu pour ne voir que celles que vous voulez gérer (consultez la section "Filtrer" dans ce manuel).
- Appuyez sur le bouton d'exportation pour télécharger un aperçu de ces alertes en format Excel.



- Choisissez une des alertes que vous souhaitez traiter en masse et ajoutez vos commentaires dans le champ prévu à cet effet. N'oubliez pas de préciser que vous souhaitez que l'alerte soit traitée en masse.

Utilisateur Testuser HOSP-BE Investigé | X

Investigation de niveau 1

Erreur technique  Erreur de procédure  Boite retournée  Autre

Actions

Informer le NMVO

Changement de statut Statut de l'investigation

Ouvert ( active )  Investigé L'erreur d'origine est de mon côté

Commentaire

J'ai eu un problème de logiciel, qui a été résolu depuis. Cette alerte peut être clôturée en bloc.

4 5

- Ajoutez à l'alerte le fichier Excel que vous avez téléchargé à l'étape 2.
- Cliquez sur le bouton " Sauvegarder "
- BeMVO effectuera le traitement en masse pour vous.

