

Foire aux questions sur le DCC

Thème 1 : “Connexion et comptes utilisateurs”

1. Je souhaite changer mon adresse mail de connexion, comment faire ?
 - Créez un nouveau compte sur le portail du GR e-santé avec la nouvelle adresse mail suivant ce lien : <https://mes-services.telesantebretagne.org/>, ce qui implique une nouvelle demande d'accès au DCC.
 - Suivre toutes les étapes [ici](#) : création d'un compte sur le portail et demande d'accès DCC
2. J'ai oublié mon mot de passe
 - Sur la page de connexion du portail, cliquer sur « Mot de passe oublié »
 - Rendez-vous dans votre boîte mail pour récupérer le lien qui vous permettra de réinitialiser un nouveau mot de passe.
3. Je n'ai pas reçu de mail pour réinitialiser mon mot de passe

Contactez le support GCS **au 02 56 87 51 40**
4. Je ne dispose pas d'accès au portail du GR E-santé (GCS)
 - Créez votre accès au portail (Fiche réflexe « Accéder au DCC »)
 - En cas de difficulté contactez le 3C/PRC de votre territoire ou support du GCS : 02 56 87 51 40
5. Je ne parviens pas à mettre mes identifiants de connexion, la page est blanche.
 - **Pensez à vider le cache de votre navigateur**
Pour cela, cliquez sur les trois petits points en haut à droite de votre page, puis sélectionnez « **Supprimer les données de navigation** ». Vous pouvez aussi utiliser le raccourci clavier **Ctrl + Maj + Suppr** pour aller plus vite.
 - Si le problème persiste, contactez le support du GCS **au 02 56 87 51 40**
6. Je ne parviens pas à me connecter avec Pro Santé Connect
 - Merci de noter que pour utiliser Pro Santé Connect, il faut au préalable avoir fait son inscription et sa première connexion « E-mail + mot de passe »
 - En cas de difficultés contactez le support du GCS : 02 56 87 51 40
7. La brique du DCC ne s'affiche pas dans l'onglet « mes services »
 - Avez-vous réalisé la demande d'accès depuis « Bouquet de service » ?
 - Si oui, videz votre cache
 - Si cela persiste, contactez votre 3C/PRC qui autorise votre accès ([Coordonnées 3C](#)).
8. Lors de la connexion, j'ai un message d'erreur de type « InoSSO Error »
 - Contactez dcc_gcs@esante-bretagne.fr en indiquant le message **d'erreur rencontré**

Thème 2 : “Interface DCC : icônes et accès aux fonctionnalités”

9. Mes icônes ne s'affichent pas correctement sur le bureau virtuel

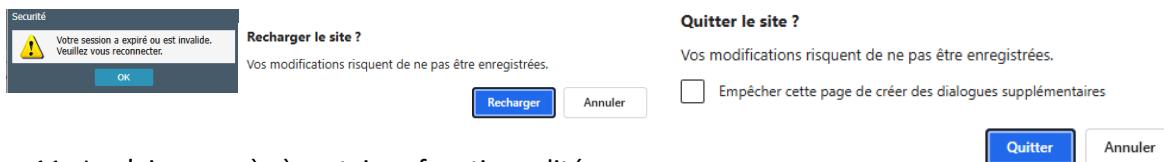
- Si vos icônes se chevauchent ou ne s'affichent pas correctement, faites un clic-droit puis « Réorganiser les icônes »
- Les icônes se replacent correctement

10. Je n'ai que deux icônes sur le bureau virtuel



- Si vous avez uniquement les icônes
- Déconnecter votre session DCC via **et**
- Déconnecter votre session E-santé via
- Patiencez au moins 15 min avant de vous reconnecter

Pour éviter ce problème, lorsque vous aurez ce type de message « **Votre session a expiré ou est invalide. Veuillez-vous reconnecter.** », cliquez sur « OK », vous aurez par la suite un message vous demandant de recharger le site ? ne pas cliquer sur « recharger » mais quitter la page internet et à la question suivante cliquer sur « Quitter ».



11. Je n'ai pas accès à certaines fonctionnalités

- En fonction de votre profil, vous avez accès à des icônes (= fonctionnalités)
- S'il vous manque certaines icônes, contactez votre 3C/PRC

Thème 3 : "Gestion des patients et RCP dans le DCC (inscription, recherche, documents, indicateurs)"

12. Je souhaite inscrire mon patient à la RCP, mais j'ignore le jour et l'heure.

Consultez notre [annuaire des RCP](#)

13. Je veux inscrire mon patient en RCP mais je ne le retrouve pas dans le DCC et pourtant je l'ai bien créé :

Assurez-vous que lors de votre recherche, vous entrez **uniquement** les 2 premières lettres de son nom et de son prénom, pour avoir une recherche plus fiable

NOM UTILISÉ	NOM DE NAISS...	PRENOM	SEXÉ	DATE DE NAISS...	Ville naissance	Ville de résidence	INS	Statut INS	Identifiant patient...
DU-JARDIN	DU-JARDIN	JEAN PIERRE	Masculin	19/08/1981	RENNES		2 00 05 99 322 131	Identité Provisoire	1535
DUJARDIN	DUJARDIN	JEAN-PIERRE	Masculin	19/08/1981			2 00 05 99 322 131	Identité Provisoire	1534

Si vous ne trouvez toujours pas votre patient, contacter les 3C/PRC, ils seront en mesure de réaliser une vérification plus poussée, notamment s'il y a eu une erreur de saisie sur la DDN

14. Comment inscrire mon patient en RCP ?

Consulter notre triptyque « **Prise en main simplifiée** » ou le « **Guide utilisateur DCC** », au module « [Inscrire un patient en RCP](#) »

15. Je veux accéder à la liste des patients dans le DCC mais je ne visualise rien :

Contactez le responsable qualité 3C/PRC de votre territoire, par mail ou par appel [Coordonnées 3C](#)

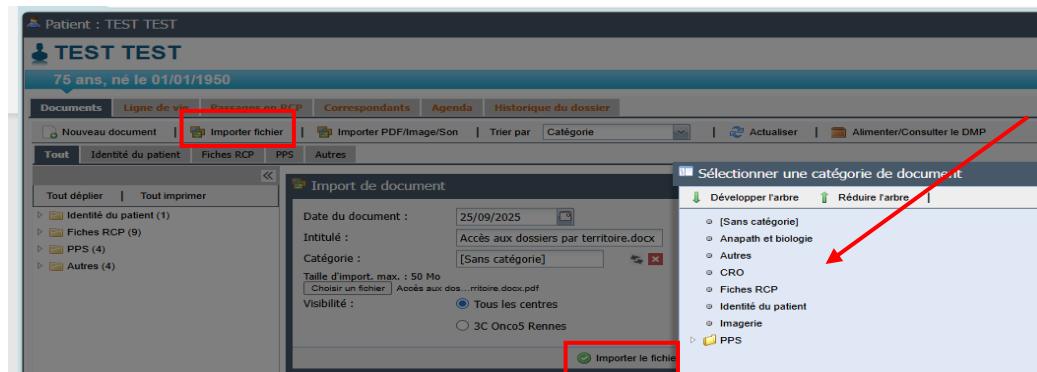
16. Je veux télécharger le compte rendu RCP de mon patient dans son dossier patient :

Dans l'onglet « Documents », cliquez sur « Fiches RCP », sélectionnez **le compte rendu que vous souhaitez** puis cliquez sur « Enregistrer sous » et vous pourrez choisir l'emplacement dans votre ordinateur.



17. Je ne parviens pas à importer un document dans le dossier de mon patient :

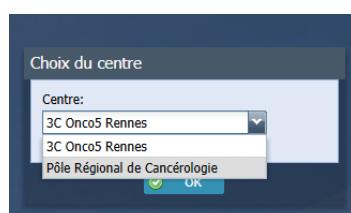
Dans l'onglet « Documents », cliquez sur « importer fichier », choisir le fichier dans votre ordinateur, puis sélectionner la catégorie et enfin cliquer sur « importer le fichier ».



18. Je souhaite inscrire mon patient sur la RCP d'un autre territoire (centres) :

- Si vous avez accès à plusieurs centres, et la RCP donc vous souhaitez inscrire votre patient fait partir de l'un de ces territoires alors :

- Vous pouvez choisir le centre directement lors de votre connexion
- Soit changer de centre pendant votre utilisation du DCC, pas besoin de se déconnecter, depuis le bouton « Menu » en bas à gauche de l'écran WebDCR cliquer sur « Changer de contexte ». Une fenêtre « Choix du centre » s'ouvre avec une liste déroulante permettant de changer de centre



- Si vous n'avez pas accès au centre auquel vous souhaitez inscrire votre patient, vous devez contacter le 3C/PRC de votre territoire : [Coordonnées 3C](#)

19. Je veux évaluer mes présences en RCP au cours de l'année

Pour avoir accès à vos indicateurs dans le DCC, cliquez sur l'icône « **Infocentre** » du DCC, puis sur « **mes indicateurs** » et après « **mon tableau de bord** ». Pour plus d'informations [cliquez ici](#)

Si vous n'avez pas cette icône, vous devez contacter le 3C/PRC de votre territoire : [Coordonnées 3C](#)

20. Je ne peux pas réaliser le publipostage de la fiche dans le déroulement (enveloppe bleu pâle) : Pour secrétaires RCP et administrateur local

2 possibilités :

- Présence d'un caractère spécial « **latéro** » dans éléments de la fiche
 - Dévalider la fiche
 - Chercher et retirer le caractère spécial
 - Valider la fiche
- Microcoupure au moment de la validation
 - Dévalider la fiche
 - Valider la fiche

Thème 4 : “ Identitovigilance”

21. J'ai identifié une erreur sur le nom, prénom ou date de naissance de mon patient

Contactez le référent identitovigilance de votre territoire pour vérification et correction.

22. J'ai identifié la présence d'un patient en doublon dans le DCC

Signalez les doublons au responsable 3C/PRC du territoire qui procédera aux vérifications et corrections.

23. J'ai identifié un document qui n'appartient pas à mon patient dans son dossier

- Ne modifiez pas le fichier.
- Contactez le responsable 3C/PRC pour réattribution et/ou suppression du document.

Contact PRC :

- **Rennes** : poleregionalcancerologie@chu-rennes.fr
- **Brest** : poleregionalcancerologie@chu-brest.fr