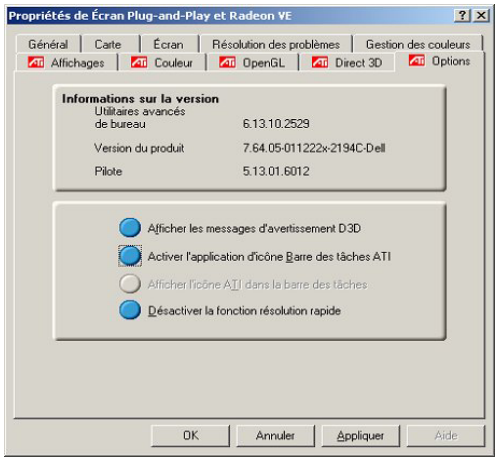
N°	Module	Symptôme	Cause	Remède	Redacteur	Date	Correction MAJ prochaine
1	Paramétrage Cabinet	Impossible d'ajouter une assistante, le programme reste sur « Supprimer une assistante » dans les paramétrages cabinet	Le fichier *"Param.fic"* n'a pas été mis à jour	1) Ouvrir le fichier Param.fic avec l'outil de maintenance. Mettre 0 (zéro) dans la colonne « Créer_Assist ».2) Ouvrir TG, puis lancer les paramétrages cabinet, cliquer pour faire apparaître « Supprimer l'assistante », Fermer TG. 3) Réouvrir TG, les fonctions Créer / supprimer l'assistante sont réactivées.	JP	mars-03	
2	Teletransmission	Lors d'une connexion, le programme demande systématiquement le login de la BAL et la réception des fichiers échoue par la suite.	Mauvaise version du fichier *"FTUA.DLL"* sur le le poste de travail (Windows)	1) Fermer Trophy Gestion 2) Rechercher sur le poste de travail tous les fichiers ***"FTUA.DLL"*** 3) Supprimer tous ceux ne se trouvant pas dans le dossier \Trophy Gestion V3	JP	mars-03	
3	T.texte	Lors de l'ouverture du Ttexte, 4d se lance	Une DLL de 4D rentre en conflit avec le Ttexte	Supprimer le fichier ***"Asintppc.dll"*** qui doit se trouver dans le path de Windows (racine C, Windows, ou système)	JP	mars-03	
4	Autorun CD	A l'ouverture du menu d'installation, l'écran "logicon" apparaît à l'écran.	Paramétrage du driver de la carte graphique ATI Radéon	Dans les propriétés de la carte graphique, désactiver l'option "Afficher l'application d'icône Barre des taches" 	JP	mars-03	

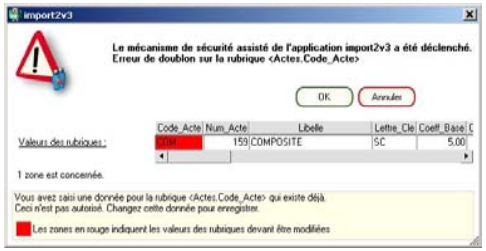
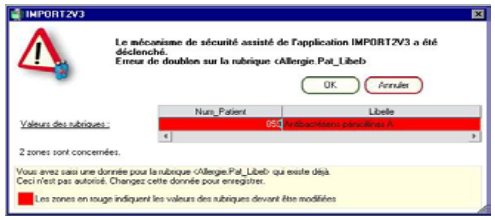
N°	Module	Symptôme	Cause	Remède	Redacteur	Date	Correction MAJ prochaine
5	Lecteur Magic 6000	Une carte vitale doit être systématiquement introduite pour utiliser le lecteur	Le programme interne du lecteur est mal géré	il faut modifier le fichier ***"galss.ini"*** dans la syntaxe : CONFIG = 1000,2 10000 et la remplacer par CONFIG = 1000, 100, 15000 (source du GIE)	JP	mars-03	
6	Vitale	Erreur **62 992.** Non référencée dans Guide Technique Sesam Vitale	Certains fichiers de la librairie vitale ne sont pas conformes	Recopier la librairie complète des fichiers Vitale(disponible dans le CD TG)	JP	mars-03	
8	Vitale	Lors de la lecture de la configuration lecteur, message "**61474**....."	le lecteur est équipé d'une ancienne version (1.27)	Mise à jour du lecteur Vitale par l'option de téléchargement.	JP	mars-03	
9	Vitale	Lors de la validation d'une FSE, le message "patientez SVP..." est continu	Ce pb apparaît avec l'ajout d'un prolongateur port "com" de 9 mètres (ou +) sur le lecteur Vitale.	L'utilisateur doit prendre contact avec sont fournisseur de câble (voir pour câble blindée)	JP	mars-03	
10	Feuille de soins	Sur les patients venant de TG2, le nom de l'assuré n'est pas reconnu comme tel sur l'impression feuille de soins	Cette information étant inexistante dans TG2, elle n'est pas renseignée.	Ouvrir la fiche d'état civil patient puis renseigner les zones destinées à l'assuré (astuce, copier/Coller avec le Nom prénom du patient)	JP	mars-03	
11	Réindexation	Impossible de lancer TG sur les postes Clients, Message : "le poste Serveur du *Dr Dupont* est en cours de réindexation" alors que le serveur n'a aucune procédure de lancée.	Le serveur a été interrompu alors que la procédure de réindexation était lancé	Ouvrir le fichier **"logue.ini"** dans c:\trophy gestion V3, et supprimer le poste en cours de réindexation. exemple : [ListeLog] Administrateur=Déconnecté PARADISO-J=encours de réindexation Supprimer "encours de réindexation"	JP	mars-03	oui (future)

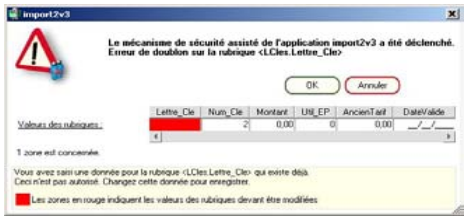
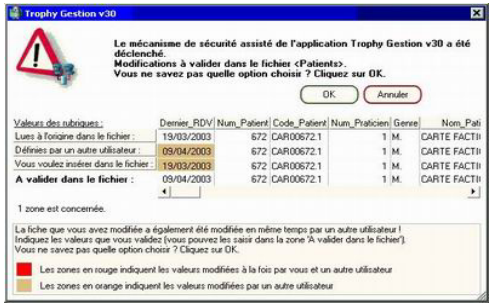
N°	Module	Symptôme	Cause	Remède	Redacteur	Date	Correction MAJ prochaine
12	Maquette	La prévisu maquette est vide sur tout type d'écran (devis ordonnance …) Meme chose lors de la création d'une maquette Trophy.	les droits d'accès de l'utilisateur sous Windows sont restreints, le fichier "*TG30TXT.INI*" ne peut être créé dans le dossier Windows	L'utilisateur doit prendre contact avec sont revendeur informatique afin de supprimer le profil restreint sous Windows.	JP	mars-03	oui
13	Acte prothèse en CMU	le montant du forfait de majoration n'est pas celui désiré par l'utilisateur (suite à la sélection du type de forfait FDA, FDC ou FDR)	Le paramétrages de l'acte est à revoir	Paramétrer cet acte en extension couleur. Il faut savoir que la base de remboursement **(secu) reste à 107,50** et le remboursement du dépassement **CMU est de 90,68**. Pour ceci paramétrer l'acte de la manière suivante : **Honoraire 198,18** avec une base de remboursement de 107,50 Lors de la saisie de cet acte avec un forfait, le montant affichera 98,18 qui est le montant du forfait cmu.	JP	mars-03	
14	Vitale	Erreur **63520** . Non référencée dans Guide Technique Sesam Vitale	Un autre Logiciel de Télétransmission a été installé	Vérifier les Dll de vitale qui sont sûrement présentes dans Windows\System et peut être même dans le dossier du "çi a coté nommé" logiciel de télétransmission.	RP	mars-03	
15	Vitale	Erreur **61697.** Référencée mais peu explicite	RSS Cegetel	Le Kit Cegetel RSS a été installé donc nos fichiers Vitale sont à recopier **HORS** dossier RSS	RP	mars-03	
16	Vitale	Erreur **512.** Référencée mais peu explicite	Pas de réponse du lecteur en liaison avec la librairie des fichiers vitale	Redémarrer le poste de travail puis recommencer la lecture. Si le symptôme persiste changer le lecteur de port com. Il est également possible que le Paramétrage interne de la Vitesse du lecteur soit trop élevé.	JP. RP	mars-03	

N°	Module	Symptôme	Cause	Remède	Redacteur	Date	Correction MAJ prochaine
17	Mise à jour depuis une V3	Message : **Les Datas utilisés sont moins récents que le Programme**…, bien que la mise à jour à déjà été réalisée.	Suite à la Maj en 3.06. Semble etre lié a la presence d'un 2ème disk avec Dossier Trophy Gestion v3	le Fichier ***"Import tg30.REP"*** n'est pas valide (presque vide). Si configuration réseau , verifiez et recopiez sur le Serveur un fichier *"Import tg30.rep"* provenant d'un poste Client. Sur config monoposte, prendre le dossier complet Tg3 du 2° disque vers C:\. Lancer TG depuis le C: après avoir sélectionné le chemin des données c: (touche shift au lancement du prog). La mise à jour terminée recopier le dossier Datas du C:\ vers le 2 ° disque. Vous pouvez également réinstaller TG afin de créer le fichier "import tg30.rep" ce qui vous permettra de remplacer celui existant (qui n'est pas valide)	RP FJB JP	mars-03	oui
18	Vitale	Erreur **32780** Référencée mais peu explicite	Pas de réponse du lecteur en liaison avec la librairie des fichiers vitale	Cette erreur est généralement liée à un problème de connexion matériel. Contrôler si le port COMx fonctionnement et est défini correctement sous Windows (système)	FJB	mars-03	
19	Devis	La représentation graphique ne s'affiche pas en saisie manuelle sur des actes venant d'être créés	Bug logiciel	1/ Associer l'acte à une palette (exemple divers 1…) 2/ Ne pas paramétrer la couleur noire 3/ Enregistrer avec un autre type d'acte que couronne, rouvrir l'acte, puis enregistrer type couronne.	FJB	mars-03	oui
20	Feuille de soins en Tiers payant	Lors de l'impression de la feuille de soins, le récapitulatif des participations ne correspond à aucune valeurs	Des actes en cours d'éditions ont été saisis manuellement et sans enregistrement dans la gestion des actes (la base de remboursement est donc inconnu)	Afin de réaliser la feuille de soins en Tiers payants, il suffit de créer l'acte en prenant soins de préciser les informations liées à la base de remboursement (coeff, honoraire de base)	JP	mars-03	
21	Teletransmission	La date de la demande d'entente préalable est systhématiquement demandée sur les actes prothétiques bien que cette information n'a plus lieu d'etre.	Suite à la nouvelle réglementation (ref : JO du 21mars 2003) les actes SPR ne sont plus soumis à une demande d'entente préalable.	Afin de répondre à cette nouvelle exigence de la sécurité sociale, vous devez paramétrer cette nouvelle reglementation dans les parametrages et outils / Sesam Vitale/ Paramétrages Lettre Clé SESAM. 1/ selectionner l'onglet "EP" 2/ Sélectionner la lettre clé "SPR" dans la liste du centre 3/ Décocher la spécialité concernée "19 chirurgie dentaire"	JP	mars-03	

N°	Module	Symptôme	Cause	Remède	Redacteur	Date	Correction MAJ prochaine
22	Teletransmission	Lors d'une connexion, le programme demande systématiquement un login d'Acces Réseau à Distance	Mauvaise Connexion d'Acces réseau a distance Internet (Windows)	1) Verifier que la connexion Internet ne s'effectue pas par un LANCEUR propriétaire au FAI. 2) Vérifier dans les Paramétrages Connexion du Praticien qu'un Nom de la Connexion soit bien saisi (le champ ne doit pas être vide) . 3) le cas échéant créer une Connexion d'accès réseau a distance (même pour l'Adsl) et synchroniser cette connexion dans les parametrages de connexion du Prat.	RP	avr-03	
23	Devis	Lors d'une demande d'impression, message " le dossier c:\trophy gestion v3\datas est inexistant…." et pourtant l'application et les datas sont sur le lecteur D:\	Si un dossier "trophy gestion v3" est présent sur un autre lecteur, le chemin d'accès de l'application peut être perturbé.	Identifier le lecteur utilisé pour l'application et les datas de Trophy gestion ensuite supprimer ou renommer tous les dossiers portant l'intitulé destiné à l'application trophy gestion. Ceci évitera toutes confusions.	JP	avr-03	
24	Vitale	Lors d'un téléchargement sur un lecteur Gemplus 750, le compactage n'est pas réalisé. **Le message ECHEC apparaît sur le lecteur (bien** observer l'afficheur du lecteur vitale car ce message n'est pas constant)	Le lecteur vitale n'est pas initialisé. Les lecteurs pouvant rencontrer cette anomalie sont référencés avec un numéro de série suivi de la lettre A, B ou C	L'utilisateur doit prendre contact avec son founisseur (Si TROPHY il contact la société AVT) ou bien suivre la procédure suivante : - rebootez le lecteur - appuyez une fois sur la touche 7 du lecteur pendant les carrés de boot - appuyez sur la touche 2 " sélect appli " - en haut à droite est mentionnée la version de l'appli chargée (101= version 1.27) appuyez sur la touche 9 pour voir qu'elle sont les autres versions chargées (type 201, EI960200 ...) - supprimez toutes les versions différentes de la 101 (2=suppr puis 1=conf) - Il faut absolument qu'il ne reste que la 101 - éteignez le lecteur puis rallumez le jusqu'à attente ordre - Vous pouvez à ce moment effectuer le chargement - Ne tenez pas compte du message d'erreur en fin de chargement et laissez le lecteur continuer son chargement puis sa décompression (17mm environ) - Le lecteur est logiquement passé en 2.10.	JP	avr-03	

N°	Module	Symptôme	Cause	Remède	Redacteur	Date	Correction MAJ prochaine
25	Représentation graphique	La représentation graphique des soins ne fonctionne plus	Suite à un plantage.	1/ Lancer une réindexation 2/ Si le problème persiste après la réindexation, lancer outils.exe, puis cliquer sur la 2° option "MAJ des représentations graphiques	FJB	avr-03	
26	Teletransmission	La Connexion "accès distant" disparaît de la fiche pratricien	En réseau, l'accès distant doit être paramétré sur tous les postes	Créer dans Windows et sur tous les postes, les mêmes accès distants, même si ils ne sont pas utilisés. Il est impératif que le nom de l'accès soit le même sur tous les postes sinon la 1ere Validation apres passage en Gestion des Praticiens va vider la Zone Nom de la Connexion même si l'on n'est pas allé dans l'onglet "Connexion".	FJB	avr-03	
27	Dossier patient	Accès au même dossier patient sur plusieurs postes	Dès lors que l'utilisateur clique sur le bouton imagerie depuis "Saisie des actes", le programme dévérouille la fiche patient.	Cette gestion de dossier n'étant prise en charge par l'application, le seul conseil à donner est de fermer la saisie des actes le plus rapidement possible après avoir accédé à l'imagerie.	FJB	avr-03	oui
28	Télétrans	Message "Erreur -45, adresse invalide" lors de la lecture de la Boîte aux lettres, bien que le paramétrage soit correctement renseigné.	Un ancien paramétrage pertube l'accès à la boite aux lettres.	Dans le dossier "Trophy gestion v3", supprimer le fichier EmailWin.ini	FJB	avr-03	

N°	Module	Symptôme	Cause	Remède	Redacteur	Date	Correction MAJ prochaine
29	Mise à jour depuis une V2	Lors de la mise à jour **depuis la version 2**. Le mécanisme de sécurité est déclenché, un message de doublon apparaît. Exemple : 	Un enregistrement des données de la version 2 est en double ou suivi d'un caractère espace (l'espace étant significatif dans 4D) Dans cet exemple le code d'un acte est imcriminé "Code_Acte"	Afin de pouvoir continuer la procédure de mise à jour, **il suffit de modifier la valeur en rouge**. Dans cet exemple vous pouvez modifier le code de l'acte en ajoutant le chiffre "1" à la suite du code (COM1) et ensuite cliquer sur "OK" la procédure continue. Cette procédure est à renouveler si un message similaire apparaît pour un autre enregistrement.	JP	avr-03	
30	Mise à jour depuis une V2	Lors de la mise à jour **depuis la version 2**. Le mécanisme de sécurité est déclenché, un message de doublon apparait en matérialisant la ligne COMPLETE en ROUGE. Exemple : 	Un enregistrement des données de la version 2 est en double. (effectivement si l'on retourne verifier dans la version 2 , le Patient contient des Doublons au niveau d'une ou de plusieurs zones de renseignements dans la Fiche d'Etat Civil Patient)	Afin de pouvoir continuer la procédure de mise à jour, **il faut modifier uniquement le Libellé**. Dans cet exemple vous pouvez modifier le libellé de l'allergie en ajoutant le chiffre "1" en début de libellé ou à la suite et ensuite cliquer sur "OK" la procédure continue. Cette procédure est à renouveler si un message similaire apparaît pour un autre enregistrement.	RP		

N°	Module	Symptôme	Cause	Remède	Redacteur	Date	Correction MAJ prochaine
31	Mise à jour depuis une V2	Lors de la mise à jour depuis la version 2. Le mécanisme de sécurité est déclenché, un message de doublon apparaît. Exemple : 	Erreur de manipulation. A la sélection du fichier de données, l'utilisateur a cliqué sur "nouveau" puis "enregistrer" au lieu de sélectionner son fichier de données.	1/ Supprimer le dossier \TrophyMAjDatas2v3 2/ Recommencer la procédure de mise à jour sans tenir compte du message "une base de données existe déjà…." puis resélectionner le fichier de données. (ref : SM148 p21)	JP FJB	avr-03	
32	Dossier patient	En configuration réseau, lors de l'utilisation de l'application, le mécanisme de sécurité est déclenché avec un message de modification à valider. Exemple : 	Des actes ont été rajoutés en soins alors qu'un autre poste etait en train de réaliser une FSE sur la même fiche patient.	Lors de l'apparition de cet écran (Situation rare), l'utilisateur a deux possibilités : soit il clique sur "Ok" et la valeur enregistrée par un autre utilisateur sera conservée, soit il clique sur "Annuler" et la modification apportée sur son poste ne sera pas effectuée. En d'autres termes, Ok ou Annuler conserve toujours la valeur enregistrée par l'autre poste, sauf si l'utilisateur change la valeur dans "A valider dans le fichier" puis clique sur "Ok".	RP FJP	avr-03	
33	FSE	Le montat total de la FSE ne correspond pas au total cumulé (Partie Versante + Total AMO + Total AMC)	Sur une même FSE cohabitent des soins non remboursables et remboursables en tiers payant total (AMO+AMC)	1/ Dans le détail de l'acte : Modifier la date de soins des actes non remboursables à J-1 du 1° acte remboursable. Exemple SPR50 au 05/03/03 remboursable, et SPR30 au 07/03/03 non remb. -> Modifier le SPR30 au 04/03/03 2/ Dans la création de la FSE : Afin que les actes non remboursables soient pris en charge par l'AMC, il faut prendre un justi exo, par exemple 3 avant de valider la FSE.	FJB	avr-03	oui

N°	Module	Symptôme	Cause	Remède	Redacteur	Date	Correction MAJ prochaine
34	Mise à jour depuis une V2	Lors d'une mise à jour **depuis une version 2**, le message suivant apparaît " Erreur : Dossier non trouver fichier C:\Trophy gestion v3\courrier**courrierV2** "Action impossible"	L'installation de l'application à été indiqué sur le lecteur D: (En effet pour la récupération des courriers cette configuration n'est pas gérée)	Cliquer OK aux différents messages puis Abondon à la procédure de mise à jour. Afin de réaliser cette mise à jour, vous devez supprimer le dossier "Trophy gestion V3" puis recommencer la procédure de mise à jour en **indiquant le lecteur C:** en chemin d'installation. La mise à jour terminée et si l'utilisateur désire rester sur D, vous pouvez copier le dossier Trophy gestion v3 et le coller dans le disque D. Ne pas oublié d'indiquer le fichier de données sur D.	JP	avr-03	
35	FSE	Le taux de prise en charge sur l'écran de la FSE est différent de celui indiqué dans la fiche patient (Onglet AMO, table "Couverture de la période des droits")	Certains type d'acte sont remboursés à 100% par la sécu même si le patient a une prise en charge à 70%	Fonctionnement normal du logiciel selon les règles de la sécu. Critères déclenchant la règle : Le coefficient doit être supérieur ou égal à 50 Liste des L-Clés concernées : Z, ZN, K, KE, KC, KCC, D, DC Le programme affichera un Taux à 100 et un Justi. exo. à 3	FJB	avr-03	
36	Rapprochement TP en chèques	Suite à la validation d'un pointage TP **en chèque** (à la place de virement), le programme génère autant de chèques dans "remise en banque" que de TP pointés	Le programme devrait générer une seule ligne dans remise en banque	Afin que la remise de chèque soit correcte (un seul chèque à la place de x), aller dans recettes en cours et supprimer toutes les recettes rattachées au pointage **sauf une**, et modifier le montant de la recette restante.(montant=montant du chèque reçu) *Restriction : cette manipulation n'affiche pas le detail du reglement dans le Livre de recettes.*	FJB RP	avr-03	
37	Ouverture de TG	Message : **Erreur 0002** fichier configuration erroné (ligne exe) " sur la barre de titre de ce message indique "gestionnaire d'accès au lecteur santé social"	Les fichiers vitale ne sont pas à jour	Recopier la librairie complète des fichiers Vitale(disponible dans le CD TG)	JP	avr-03	
38	Tout	Message erreur avec notion **Htransaction "code 70034"**	Problème lié à l'écriture sur le disque dur.	Lancer un optimiseur niveau 4 , sélectionner le fichier indiqué dans le message puis cocher "supprimer les enregistrement rayés" dans les options avancées *Rappel : attention, sous un réseau avec serveur XP Pro, faire éteindre les autres postes avant de lancer l'optimiseur.*	FJB	avr-03	

N°	Module	Symptôme	Cause	Remède	Redacteur	Date	Correction MAJ prochaine
39	Ordonnance	Lors de l'impression d'une ordonnance, le programme imprime les médicaments de l'ordonnance précédente + ceux de l'ordonnance en cours. De plus les ordonnances ne s'enregistrent pas.	Suite à un pb informatique, les fichiers ordonnances sont à 0.	1/ Lancer l'outil de maintenance 2/ Sélectionner le fichier "Ordo_Pat.fic" puis faire supprimer toutes les lignes dont la valeur de "Num_Ordo_P" est égale à zéro. 3/ Sélectionner le fichier "Ordo_Lg.fic" puis faire supprimer toutes les lignes dont la valeur de "Num_Ordo_P" est égale à zéro.	FJB	mai-03	
40	Gestion Clinique	Blocage complet du PC en entrant dans une fiche patient ou autre modules utilisant la palette d'actes	Semble lié à un pb matériel informatique.	Désactiver l'acceleration matérielle dans les paramètres d'affichages (onglet paramètre --> performance ou résolution des problèmes)	EH	mai-03	
41	Création d'un courrier depuis un Modeles	"Message : Attention, ce nom de modèle n'existe pas" alors que le modèle existe bien.	Limite du nom du modèle à 20 caractères	Demander au praticien de refaire son modèle (copier le contenu puis coller) avec un nom de modèle plus petit (20 caractères maximum)	FJB	mai-03	oui
42	Teletransmission	L'utilisateur désire envoyer un lot qui n'est plus en attente d'envoi (par conséquent déjà envoyé pour TG)	Non identifié à ce jour, voir erreur de manipulation	A l'aide de l'outil de maintenance ouvrir le fichier **"FormLot.fic"** identifier le lot concerné puis dans la colonne **"EtatLot"** saisir le numéro de l'état **2** (cad : Emis 1 fois attente ARL) au bout de 48H l'ARL non reçu, un message informera l'utilisateur de recreer le lot afin de l'envoyer véritablement.	JP	juin-03	

N°	Module	Symptôme	Cause	Remède	Redacteur	Date	Correction MAJ prochaine
43	Teletransmission	Erreur Inconnue : **36890** (901A) lors de la tentative de validation d'une FSE (soins simples , AMO ou AMO+AMC, apres Maj de la fiche Patient par lecture Sésam Vitale, les caisses et Mutuelles sont bien reconnues ?!?! (AMC= CMU caisse pour un des cas). S'est presenté sur 3 patients differents a ce jour chez ce praticien , 1 en cmu(enceinte), les autres avec des mutuelles non CMU.	Champ en anomalie ou érroné pour le formatage de la FSE	Erreur referencée page 134 du GT SV. Identifier le champ concerné ds le Fichier FSE-In.txt. Calcul du Champ par N° Erreur (ex 36890) - 36865 = N° de champ ds FSE_In.txt . Pour cet ex. le 25 (+ ou - 1).	RP	juin-03	
44	Lecture carte Vitale	Le programme remonte dans la zone AMO *CMU caisse* ou *CMU complèmentaire*	Mauvais paramétrage par l'utisateur dans le fichier des tiers payants	Faire un diagnostic du fichier TP à travers l'option "Gestion des tiers payants". Un n° d'organisme avec un type "Caisse" entraîne cette erreur. Passer l'appel en escalade afin de reparamétrer les tiers payants avec l'outil de maintenance.	FJB	juil-03	
45	SCHLUMBERGER Magic 6000 et 6100	Pour accéder à une CPS (Lire CPS, Préparer fichiers FSE, ...) avec les lecteurs Magic 6000 et 6100, il peut être nécessaire qu'une carte Vitale soit insérée dans le lecteur.	Des valeurs contenues dans le fichier GALSS.INI, sont trop petites (BGT et EXT)	Il suffit d'éditer et de modifier dans la section [PROTOCOLE] la ligne du mot-clé Config. Les valeurs préconisées pour ces lecteurs, et uniquement ces lecteurs, sont : Config = 1000, 400, 20000	FJB	juil-03	
46	Télétrans	Quels sont les références NOEMIE traitées par le logiciel ?	Il arrive que des CPAM souhaitent accèder à cette information	Les références NOEMIE traitées par TG sont : 531 / 534 / 536 / 572 / 573 / 576 / 577 / 603 / 613 / 900	FJB	juil-03	