

# NMVS Alerts

## *Votre outil simple et pratique de gestion des alertes*

### Table des matières

I.	Présentation de l’outil NMVS Alerts.....	2
1.	Qu’est-ce l’outil NMVS Alerts ? .....	2
2.	Qui sont les acteurs concernés ?.....	2
3.	Comment se connecter à NMVS Alerts ? .....	2
	Option 1 : se connecter à NMVS Alerts via son compte personnel *option recommandée* .....	2
	Option 2 : accéder à NMVS Alerts via un lien à usage unique .....	4
II.	Guide pratique d’utilisation de NMVS Alerts .....	5
1.	Paramètres de votre compte .....	5
2.	Accéder aux détails de l’alerte .....	6
	Option 1 : se connecter à NMVS Alerts via son compte personnel .....	6
	Option 2 : accéder à NMVS Alerts via un lien à usage unique .....	7
3.	Page des détails de l'alerte.....	7
A.	Section « Détails de l'alerte » .....	7
B.	Section « inspection » .....	8
	B.1. Inspection relative à l'utilisateur final.....	8
	B.2. Inspection relative à France MVO .....	9
	B.3. Inspection relative aux MAH .....	9
C.	Journal des actions .....	10
	Réinitialisation d’un mot de passe perdu.....	10

# I. Présentation de l'outil NMVS Alerts

## 1. Qu'est-ce l'outil NMVS Alerts ?

L'outil NMVS Alerts est une plateforme en ligne mise en place par France MVO qui va servir d'outil pour la gestion des alertes générées.

Son objectif est d'aider les acteurs concernés par une alerte donnée, en travaillant en collaboration les uns avec les autres :

- À assurer le suivi des enquêtes relatives à l'alerte
- À identifier la cause à l'origine du déclenchement de l'alerte
- Afin de minimiser le temps de quarantaine de la boîte concernée permettant ainsi sa dispensation au patient ou sa remise dans le circuit de distribution dans des délais plus courts.

Les utilisateurs n'auront plus besoin d'envoyer un courriel à France MVO pour demander des investigations concernant une alerte. Toutes les alertes émises seront automatiquement enregistrées sur la plateforme NMVS Alerts.

Les acteurs concernés seront notifiés par mail de l'alerte qui a été créée.

Ils pourront accéder, via un lien qui se trouve dans le mail, ou via leur compte personnel, à une page web dédié à l'alerte afin :

- D'ajouter des commentaires ou le résultat de leur investigation,
- De modifier le statut d'une alerte (comme par exemple clôturer une alerte si la cause a été identifiée)
- Ou simplement de lire les commentaires apportés par les autres acteurs.

## 2. Qui sont les acteurs concernés ?

### 1. Les utilisateurs-finaux : officines, hôpitaux, grossistes-répartiteurs, dépositaires

À l'origine de la création de l'alerte lors du scan de la boîte.

### 2. Les laboratoires pharmaceutiques ou les titulaires d'AMM (appelé « MAH » dans NMVS Alerts)

Responsables du chargement des données des boîtes de médicaments dans le système France MVS.

### 3. Les autorités nationales compétentes de santé (appelé « NCA » dans NMVS Alerts)

Qui interviennent si l'origine de l'alerte l'exige, dans le cas exceptionnel d'une falsification potentielle.

### 4. France MVO (appelé « NMVO » dans NMVS Alerts)

Qui gère les données dans le système France MVS et coordonne la communication entre les différents utilisateurs lors de l'investigation d'une alerte.

NMVS Alerts permet une communication simplifiée entre ces différents acteurs, afin d'investiguer, traiter et clôturer de manière rapide et efficace les alertes générées

## 3. Comment se connecter à NMVS Alerts ?

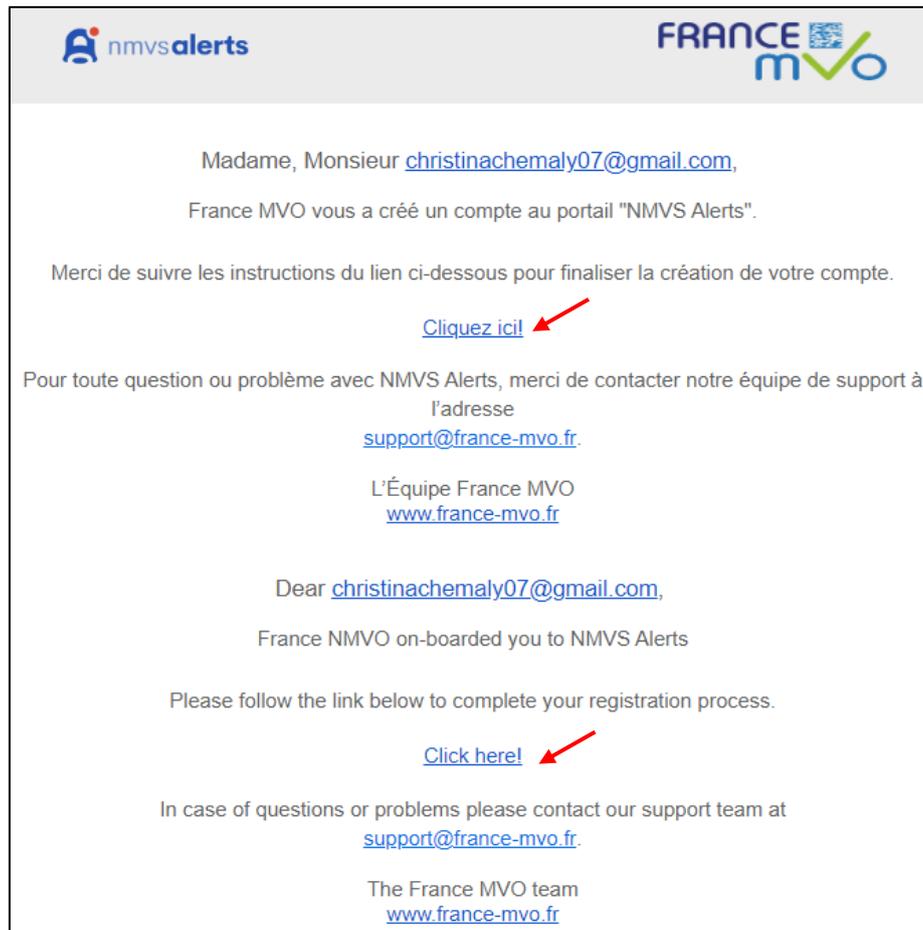
Afin d'accéder aux alertes dans NMVS Alerts, les utilisateurs disposent de 2 options :

Option 1 : se connecter à NMVS Alerts via son compte personnel **\*option recommandée\***

Cette option consiste en un accès via un compte personnel et donc par l'intermédiaire d'un identifiant et d'un mot de passe. Si vous choisissez cette option, vous devrez créer un compte NMVS Alerts.

## Comment créer un compte NMVS Alerts ?

- Tous les utilisateurs recevront un mail (CF image 1 ci-dessous) qui contient un lien.
  - o Le mail aura pour objet : « *NMVS Alerts Registration* »
  - o L'expéditeur du mail sera : « *NMVS Alerts Support : info@france-mvo.com* »



*Image 1 : Model de mail que vous recevrez afin d'activer votre compte NMVS Alerts*

- En cliquant sur "cliquez-ici", vous serez dirigé vers une page web (CF image 2 ci-dessous) afin d'activer votre compte NMVS Alerts. Vous devrez alors :
  - o Définir un mot de passe
  - o Accepter les conditions générales d'utilisation
  - o Enregistrer

Votre compte est maintenant créé et actif.

- Cette option vous permettra d'accéder aux alertes et de les consulter sans limite d'accès.
- Le site web de connexion de NMVS Alerts est le suivant : <https://app.nmvs-alerts.com/Login.aspx>
- Il est à noter que ce lien d'enregistrement sera uniquement disponible pendant 7 jours depuis la date d'envoi du mail. Passé ce délai, le lien ne sera plus valide.

**Merci de compléter l'enregistrement**

Account Settings

**User**

User id: 16417    Account email (username): christina.chemaly@france-mvo.fr    User type: User

Organization: France-MVO    Select location: France-MVO

First name: Christina    Last Name: Chemaly

Language: Française    Status: On-boarded

Enter new password: ?    Re-enter new password:

Receive notification emails    **1**

I have read and accept the Terms and conditions to use NMVS Alerts    **2**

**3**

Image 2 : Page web d'enregistrement afin d'activer votre compte NMVS Alerts

### Option 2 : accéder à NMVS Alerts via un lien à usage unique

Nous vous recommandons fortement de créer un compte. Cependant, dans le cas où une alerte vous concerne et que vous n'avez pas encore créer votre compte d'accès, vous pourrez accéder aux détails de l'alerte en question en utilisant un lien.

En effet, lorsqu'une alerte vous concerne, vous recevrez un mail de notification dans lequel se trouve un lien (CF image 3 ci-dessous).



Vue du mail de l'extérieur



Image 3 : Model de mail de notification que vous recevrez lors du déclenchement de l'alerte

- Le mail aura pour objet : « *Alert status change* » suivi par le numéro de l’alerte.
- L’expéditeur du mail sera : « *France-MVO ; info@france-mvo.fr* »

En cliquant sur “cliquez-ici”, vous serez dirigé vers la page web de l’alerte en question (CF Image 4 à la page 8).

**Il est à noter :**

- Ce lien sera uniquement disponible pendant 7 jours depuis la date d’envoi du mail. Passé ce délai, le lien ne sera plus valide.
- Ce lien est à usage unique et ne pourra pas être réutilisé après que les modifications que vous aurez apportés à l’alerte auront été enregistrées.

**Important à savoir :**

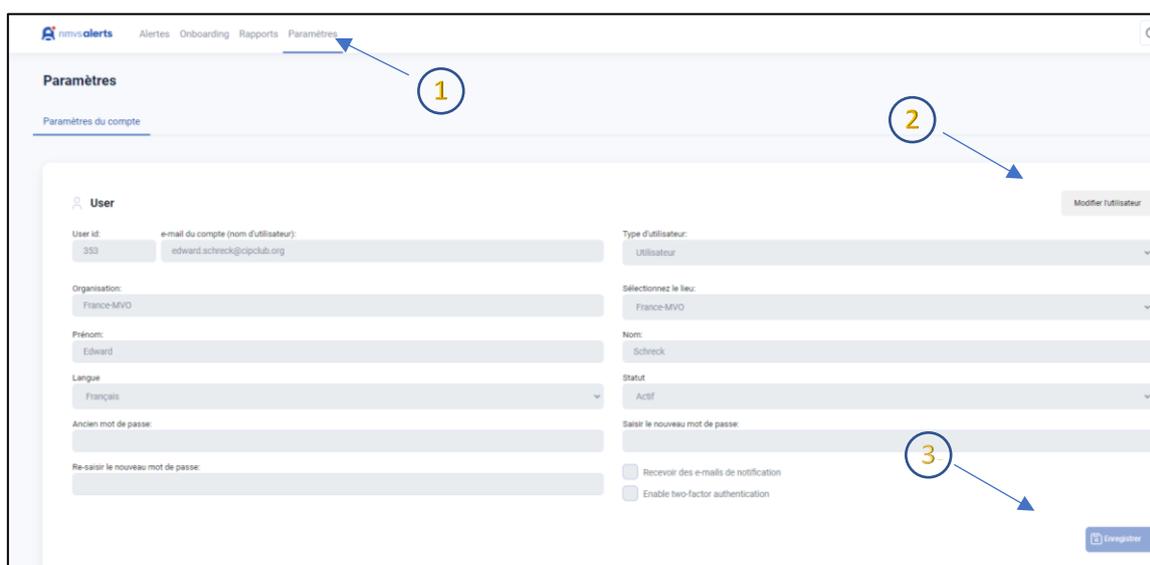
- Vous ne recevrez pas systématiquement un mail de notification pour toutes les alertes que vous déclenchez. France MVO vous enverra un mail de notification pour les alertes nécessitant des investigations ou un complément d’information de votre part.
- NMVS Alerts maintient l’anonymat des utilisateurs finaux comme c’est le cas actuel dans France MVS : les laboratoires pourront uniquement voir les données liées à l’alerte, à la boîte qui a créé l’alerte ainsi que les commentaires des autres acteurs concernés – mais n’auront pas accès aux données personnelles de l’utilisateur final (tel son FINESS, nom ou adresse). Nous vous conseillons donc d’éviter de mettre des informations d’identification dans les commentaires que vous enregistrerez dans NMVS Alerts (par exemple, veillez à ne pas mettre votre signature, votre nom, votre raison sociale, etc.).

## II. Guide pratique d’utilisation de NMVS Alerts

Nous recommandons l'utilisation d'un navigateur récent tel que Google Chrome, Microsoft Edge, Safari ou Firefox pour accéder à NMVS Alerts.

### 1. Paramètres de votre compte

Une fois connecté à NMVS Alerts via votre compte, vous aurez la possibilité de modifier certaines options dans la rubrique « paramètres (1) ».



Cette section vous permet de gérer des paramètres tel que la langue, l’activation des notifications par mails, la modification de votre mot de passe... Pour accéder à tout changement, il faudra d’abord cliquer sur « modifier l’utilisateur (2) ». Et « enregistrer (3) » une fois que vous aurez terminé.

## 2. Accéder aux détails de l'alerte

Option 1 : se connecter à NMVS Alerts via son compte personnel

Après vous être connecté à NMVS Alerts via l'option 1 avec votre identifiant et mot de passe, la page d'accueil suivante s'affichera (CF image ci-dessous).

Si vous vous êtes connecté via le lien temporaire, vous ne pourrez pas accéder à cette page.

Sur cette page, vous pourrez voir toutes les alertes qui vous concernent.

nmvsalerts | Alertes | Paramètres

Filter alerts | Masquer "cloturées" | Uniquement mis à jour | Uniquement les favoris | Utiliser un filtre enregistré

1 Plage de dates: 07.03.2024 - 21.03.2024

2 Code alerte

3 MAH: Select

Numéro de lot

Nom de l'établissement: Select

Statut: Select

Code de l'alerte: Select

Série

Afficher les filtres avancés

Résultats du filtre

Vous pourrez utiliser les filtres suivants pour trier vos alertes, comme par exemple :

1. Plage de dates : pour afficher toutes les alertes créées entre deux dates (fourchette de maximum 90 jours).
2. Code de l'alerte : pour faire votre recherche en utilisant le numéro de l'alerte à laquelle vous souhaitez accéder.
3. Numéro de lot : pour rechercher toutes les alertes concernant un lot donné (par exemple, ce filtre pourra être utilisé par les MAH, afin de retrouver un lot qui provoque des d'alertes parce qu'il n'a pas été chargé dans le système).

En haut de votre fenêtre de filtrage, vous pouvez également choisir de :

- a. Masquer les alertes qui ont été clôturées.
- b. Afficher uniquement les alertes qui ont été mises à jour par un des utilisateurs, que vous pourrez aussi reconnaître grâce à la petite icône bleue en forme de cloche.
- c. Afficher uniquement les alertes mise en favoris grâce à l'étoile.
- d. Vous pouvez aussi sauvegarder votre filtrage afin de le réutiliser ultérieurement.

Une fois que vous aurez choisi vos critères et filtrer les résultats, les alertes correspondantes s'afficheront en bas de l'écran :

nmvsalerts | Alertes | Onboarding | Rapports | Paramètres

Filter alerts | Hide Closed | Only Updated | Only Starred | Use a saved filter

Date range: 01.06.2023 - 30.06.2023

ID de l'alerte

MAH: World Class Medicines Limited

Numéro de Lot

Nom du site: Select

Statut: Select

Code d'erreur: Select

Numéro de série

Show Advanced Filters

Filter results

Search alerts by name, ID, and more...

ID de l'alerte	Date(UTC)	Error	Code du produit	Nom du produit	Numéro de Lot	MAH	Numéro de série	Nom...	Retu...
FR-3V14-123-456-FA22	12.06.2023 11:43	A2	06430002045640	Healing Potion	LFGTR	World Class Medi...	B1001	FR	☆
FR-3V14-123-456-FA23	12.06.2023 11:43	A2	06430002045640	Healing Potion	LFGTR	World Class Medi...	B1001	FR Dem	☆
FR-3V14-123-456-FA24	12.06.2023 10:43	A2	06430002045640	Healing Potion	LFGTR	World Class Medi...	B1001	FR	☆

50 per page | 1 - 3 of 3 (0)

Il suffit de cliquer sur l'alerte à laquelle vous voulez accéder, et vous serez redirigé vers les détails de l'alerte.

### Option 2 : accéder à NMVS Alerts via un lien à usage unique

Dans le cas où vous ne vous êtes pas connecté en utilisant votre compte mais en utilisant le lien dans le mail, vous serez automatiquement redirigé vers la page web des détails de l'alerte (CF image 4 ci-dessous). Cependant, nous vous rappelons que ce lien n'est utilisable qu'une seule fois et ne sera plus fonctionnel après avoir sauvegarder vos modifications sur cette page.

### 3. Page des détails de l'alerte

Quelque soit la méthode précédemment utilisée pour accéder aux détails de l'alerte, vous serez dirigé vers une page web qui ressemble à la suivante :

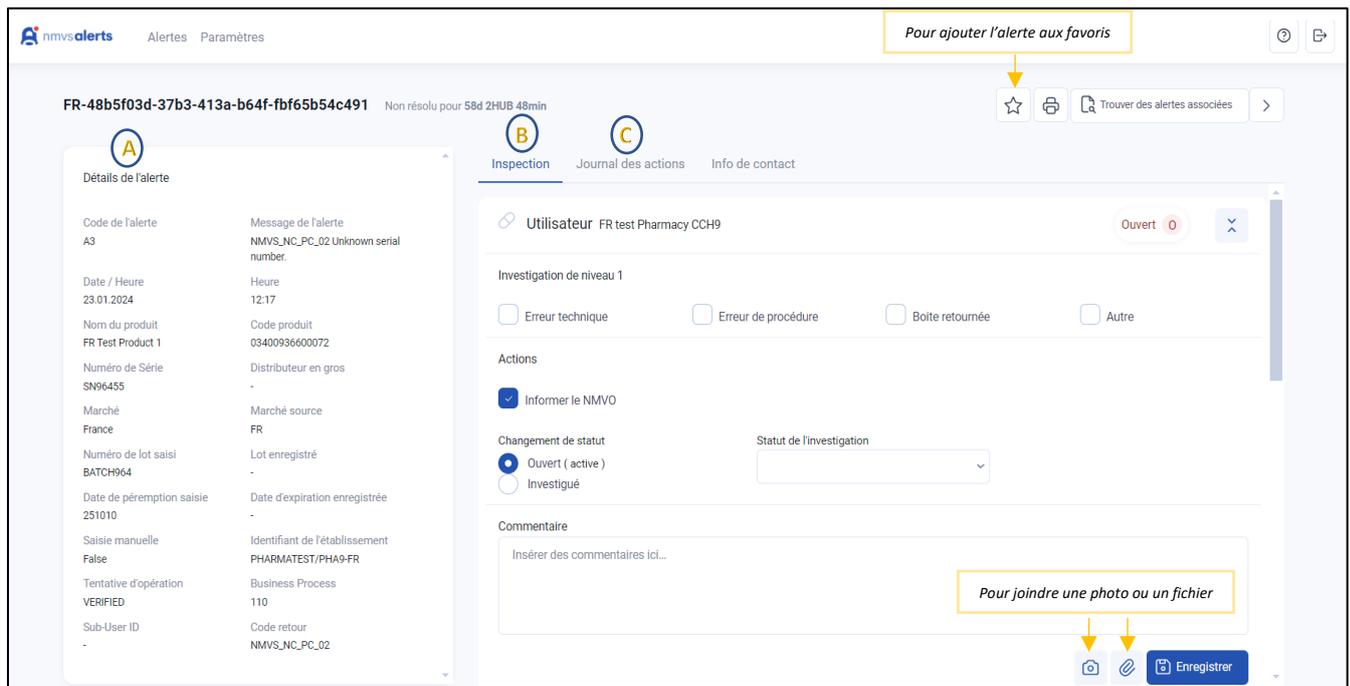


Image 4 : Page des détails de l'alerte

Les différents outils dans cette page que vous pourriez être amené à utiliser sont détaillées ci-dessous.

#### A. Section « Détails de l'alerte »

Cette section contient toutes les informations relatives à l'alerte et se trouve à gauche de la page.

Vous trouverez des données tels que :

- Le code de l'alerte (ex : A3) et son message (ex : numéro de série inconnu)
- La date et heure à laquelle l'alerte a été créé (c'est-à-dire lorsque la boîte a été scannée)
- Les 4 informations principales relatives à la boîte concernées : code produit, numéro de lot, numéro de série et date de péremption

NB : Veuillez noter que les champs numéro de lot et date de péremption sont présentés deux fois. La valeur saisie est la valeur envoyée au système par votre lecteur optique lorsque vous scannez la boîte (cette valeur peut être incorrecte si vous rencontrez des problèmes de scan avec votre lecteur optique) alors que la valeur enregistrée correspond à la valeur déjà enregistrée dans le système lors du chargement des données par le laboratoire pharmaceutique (dans le cas où celle-ci a elle a été trouvée). Dans le cas où la valeur enregistrée n'a pas été trouvée, comme par exemple si le numéro de lot n'a pas été correctement chargé dans le système, cette section reste vide.

## B. Section « inspection »

Cette section vous permettra de communiquer le résultat de vos investigations, modifier le statut des alertes ou simplement lire les commentaires apportés par les autres.

Une section est réservée à chacun des différents acteurs concernés (Utilisateurs, France MVO, NCA, MAH) (voir section I.2)

### B.1. Inspection relative à l'utilisateur final

Vous trouverez des cases à cocher en haut de cette zone, à utiliser dans les situations suivantes :

- Erreur technique : vous avez identifié la cause à l'origine de cette alerte comme étant une erreur technique dans votre logiciel, votre scanner ou toute autre partie technique de votre système.

- Erreur de procédure : vous avez identifié la cause à l'origine de cette alerte comme étant une erreur de procédure. Par exemple, vous avez désactivé la boîte à sa réception et vous avez ensuite tenté de refaire une désactivation à sa dispensation ce qui a déclenché une alerte.

- Boîte retournée : cette case n'est pas à utiliser car les boîtes qui donnent lieu à des alertes ne doivent pas être retournées au grossiste. Si une boîte doit être retournée pour examen, il suivra une procédure de retour distincte.

- Autre : vous avez enquêté sur l'alerte et constaté qu'elle résulte d'un autre type d'erreur. Dans ce cas-là, vous pourrez ajouter des explications dans la section « commentaires » en bas de la page.

- Informer le NMVO : vous avez mis à jour des informations importantes à propos de l'alerte et voulez envoyer une notification à France MVO pour l'informer.

- Changement de statut :

- Ouvert (active) : cette case est cochée par défaut et sera décochée si la case "investiguée" est cochée. A cocher dans le cas où l'alerte nécessite davantage d'investigation.

- Investiguée : A cocher dans le cas où vous avez terminé votre investigation et fourni des informations sur l'enquête relative à cette alerte.

- Statut de l'investigation : en déroulant le menu dans cette section, vous pouvez indiquer le statut de l'investigation en choisissant entre :

- Investigation en cours
- L'erreur d'origine est de mon côté
- L'erreur d'origine n'est pas de mon côté

Finalement, vous pouvez saisir un commentaire pour apporter plus de détails sur les résultats de votre investigation.

Vous pourrez également attacher un fichier, à l'aide du trombone situé juste avant la case « enregistrer ». Par exemple, vous pourrez joindre une photo du data matrix de la boîte, nécessaire afin de réaliser les investigations de notre côté. La photo data matrix est l'outil le plus important pour résoudre l'alerte et libérer la boîte de la quarantaine - il est donc essentiel que cette photo soit lisible.

En déroulant la page, vous trouverez les informations relatives à l'alerte qui ont été ajoutées par France MVO ou le MAH (vous pourrez utiliser les flèches à droite pour développer ces sections)



### B.2. Inspection relative à France MVO

Cette section contient les informations les plus récentes sur l'enquête relative à l'alerte qui ont été ajoutés par France MVO. Cette section est située sous la zone d'inspection de l'utilisateur final.

NMVO France-MVO Ouvert 0

Réponse

Erreur technique du NMVS  Erreur de procédure NMVS  Reason unidentified  Autre

Actions du NMVO  Appliquer au niveau du lot

Informer l'utilisateur  Informer le MAH  Informer le NCA  Le MAH a répondu

Origine: Origine Motif de l'AMS HUB: HUB Reason Statut de l'investigation:

Changement de statut

Ouvert (active)  En cours d'investigation  Cloturé  Escaladé

Commentaire Relevant to  End user  MAH  Add external link

Insérer des commentaires ici...

Commentaires précédents

### B.3. Inspection relative aux MAH

Cette section contient les informations les plus récentes sur l'enquête relative à l'alerte qui ont été ajoutés par le MAH. Cette section est située sous la zone d'inspection de France MVO.

NMVO France-MVO Ouvert 0

Réponse

Erreur technique du NMVS  Erreur de procédure NMVS  Reason unidentified  Autre

Actions du NMVO  Appliquer au niveau du lot

Informer l'utilisateur  Informé le MAH  Informé le NCA  Le MAH a répondu

Origine: Origine Motif de l'AMS HUB: HUB Reason Statut de l'investigation:

Changement de statut

Ouvert (active)  En cours d'investigation  Cloturé  Escaladé

Commentaire Relevant to  End user  MAH  Add external link

Insérer des commentaires ici...

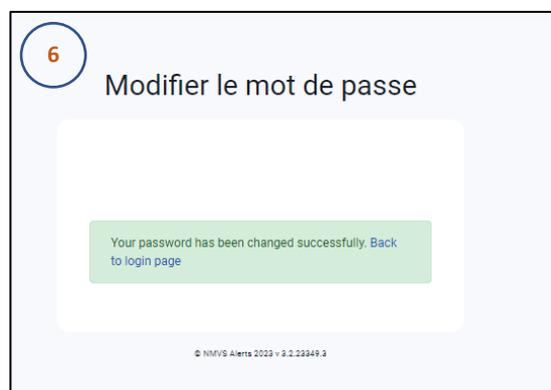
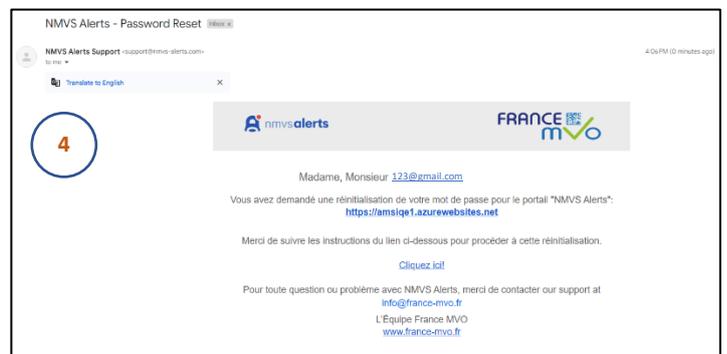
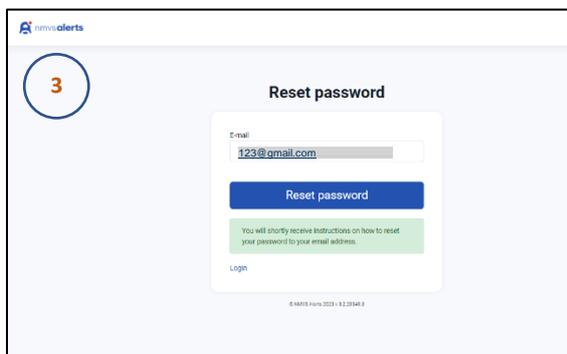
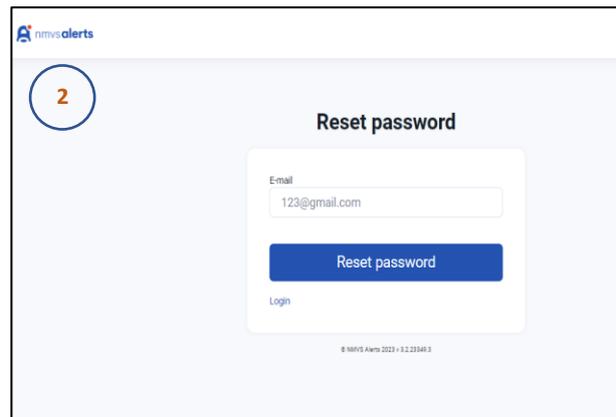
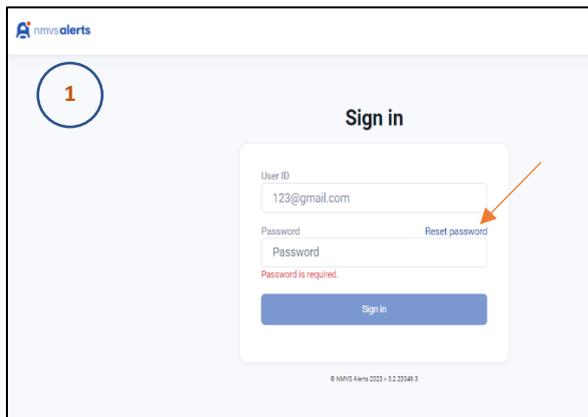
Commentaires précédents

## C. Journal des actions

Cette section contient l'historique et un récapitulatif de toutes les informations relatives à l'enquête apportés par les différents acteurs.

### Réinitialisation d'un mot de passe perdu

1. Dans le cas où vous avez oublié votre mot de passe lors de votre connexion, il suffit de cliquer sur « reset password » sur la page de connexion.
2. Saisir l'adresse email liée à votre compte NMVS Alerts puis cliquer sur « Reset password ».
3. Vous recevrez une confirmation que votre demande a été prise en compte.
4. Vous recevrez ensuite un mail envoyé par [support@nmvs-alerts.com](mailto:support@nmvs-alerts.com) avec un lien (« Cliquez ici ») sur lequel il faudra cliquer pour déclencher le processus de changement de mot de passe.
5. En cliquant sur le lien, vous verrez un écran « Modifier le mot de passe » sur lequel il faut saisir deux fois le nouveau mot de passe que vous souhaitez utiliser.
6. Vous verrez une confirmation que votre mot de passe a été modifié.
7. Vous pouvez ensuite vous connecter avec votre nouveau mot de passe.



**Dans le cas où vous rencontrez d'autres problèmes lors de l'utilisation de NMVS Alerts, n'hésitez pas à contacter l'équipe de support de France MVO [support@france-mvo.fr](mailto:support@france-mvo.fr)**