

# Problème informatique?



## PREMIÈRES ÉTAPES À EFFECTUER :

1. Fermer l'application et la rouvrir. Il se peut que vous perdiez les données actuelles, mais peu importe la solution envisagée, ce sera le cas.
2. Redémarrer le poste informatique. Il se peut que vous perdiez les données actuelles. Si l'écran est gelé, tenir le bouton de mise en marche durant 5 secondes et le poste s'éteindra.

**POUR ÉVITER LES PROBLÈMES INFORMATIQUES, LA MEILLEURE SOLUTION EST D'ÉTEINDRE VOTRE POSTE AU MOINS UNE FOIS PAR SEMAINE AFIN DE PERMETTRE AUX MISES À JOUR DE S'INSTALLER.**

## PROBLÈMES INFORMATIQUES COURANTS

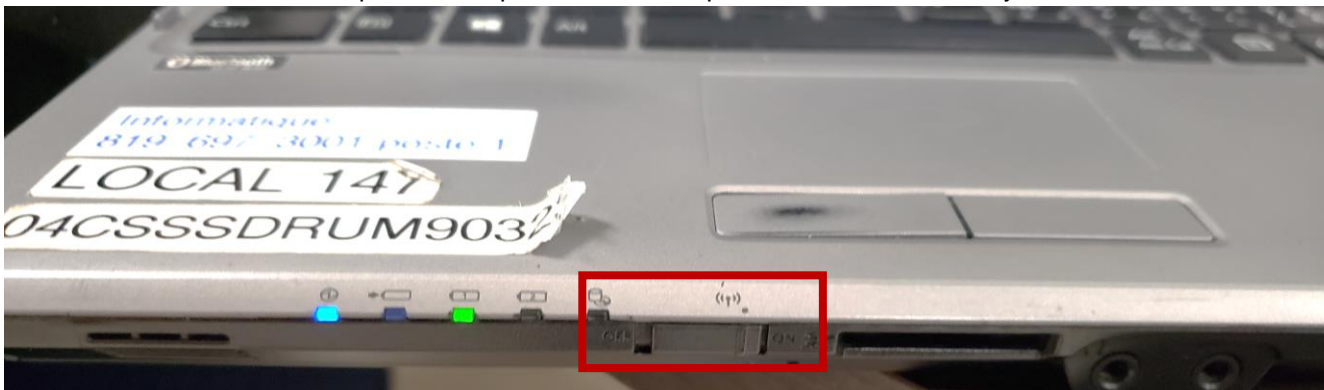
---

1. [Je n'ai pas accès à Internet](#)
2. [Lorsque je tape, je ne vois pas apparaître les bons caractères à l'écran](#)
3. [Je n'arrive pas à imprimer](#)
4. [J'ouvre Kinlogix et tous mes RV apparaissent en blanc](#)
5. [Kinlogix ne reconnaît pas mon mot de passe](#)
6. [J'utilise un nouvel ordinateur et Kinlogix n'est pas configuré comme d'habitude](#)
7. [Lorsque je suis dans Kinlogix, je n'ai pas accès au DSQ et ce, même si ma clé DSQ est bien entrée](#)
8. [J'ai redémarré mon poste et tenté la solution proposée et le problème demeure](#)

## 1. JE N'AI PAS ACCÈS À INTERNET

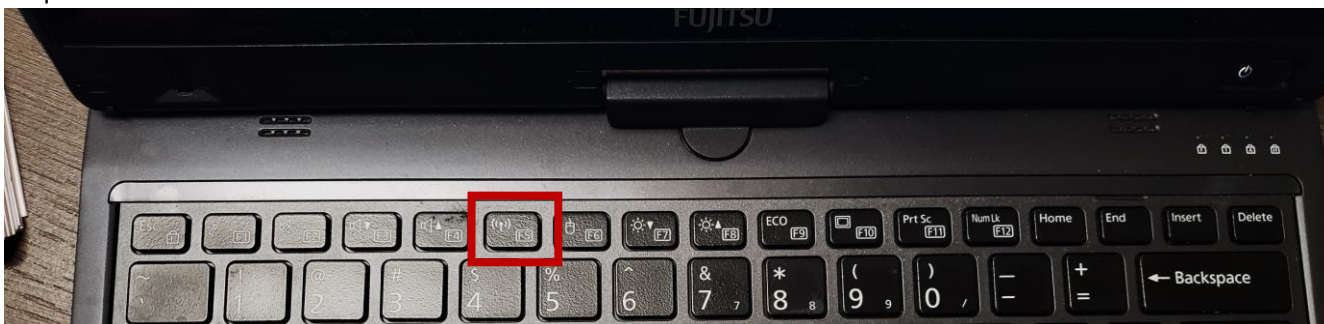
### a) Vous avez un vieux portable

Glissez le bouton à l'avant du portable en position ON afin que la lumière à côté du symbole wifi soit allumée :



### b) Vous avez un portable récent

Cliquer sur la touche F5 dans le haut du clavier



[Retour à la page 1](#)

## 2. LORSQUE JE TAPE, JE NE VOIS PAS APPARAÎTRE LES BONS CARACTÈRES À L'ÉCRAN

Cliquer sur la touche F12 (NUM LK) dans le haut du clavier

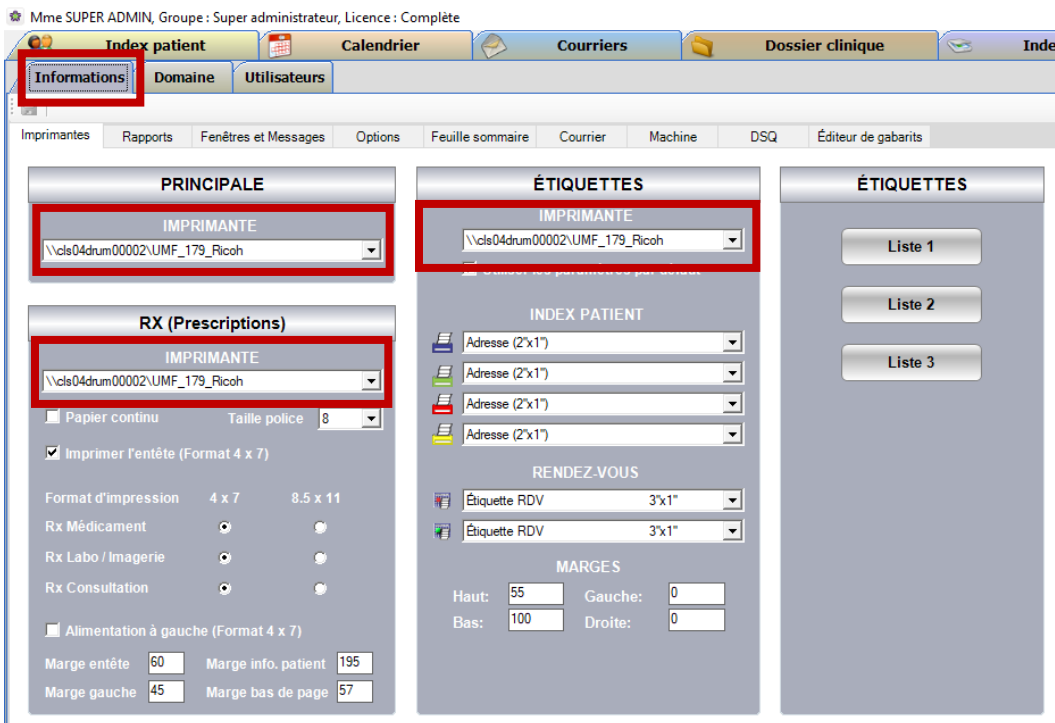


[Retour à la page 1](#)

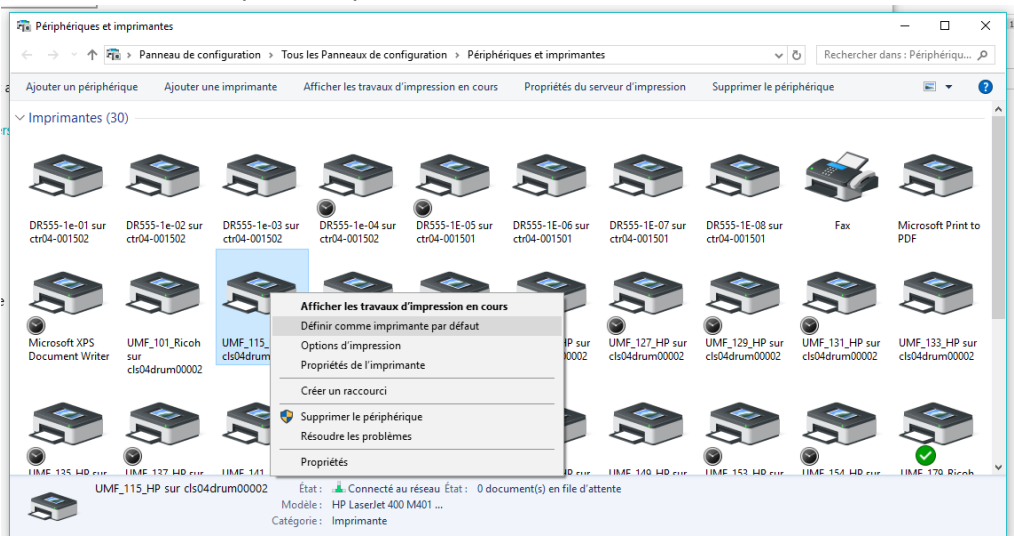
### 3. JE N'ARRIVE PAS À IMPRIMER

Si votre document ne s'imprime pas, essayez ces trois étapes :

1. [Vérifier la connexion wifi](#)
2. Si vous êtes dans Kinlogix, vérifier que votre imprimante est bien sélectionnée dans Kinlogix :



3. Aller vérifier votre imprimante par défaut en allant dans le menu Démarrer/Périphériques et imprimantes. Si le crochet n'est pas jumelé à la bonne imprimante, faire un clic-droit sur la bonne imprimante et sélectionner « Définir comme imprimante par défaut » :



[Retour à la page 1](#)

#### 4. J'OUVRE KINLOGIX ET TOUS MES RV APPARAISSENT EN BLANC

Fermer le logiciel Kinlogix et le rouvrir. Si le problème persiste, redémarrer l'ordinateur. Si le problème persiste encore, appeler le support informatique de Kinlogix au 1-855-880-9589.

[Retour à la page 1](#)

#### 5. KINLOGIX NE RECONNAIT PAS MON MOT DE PASSE

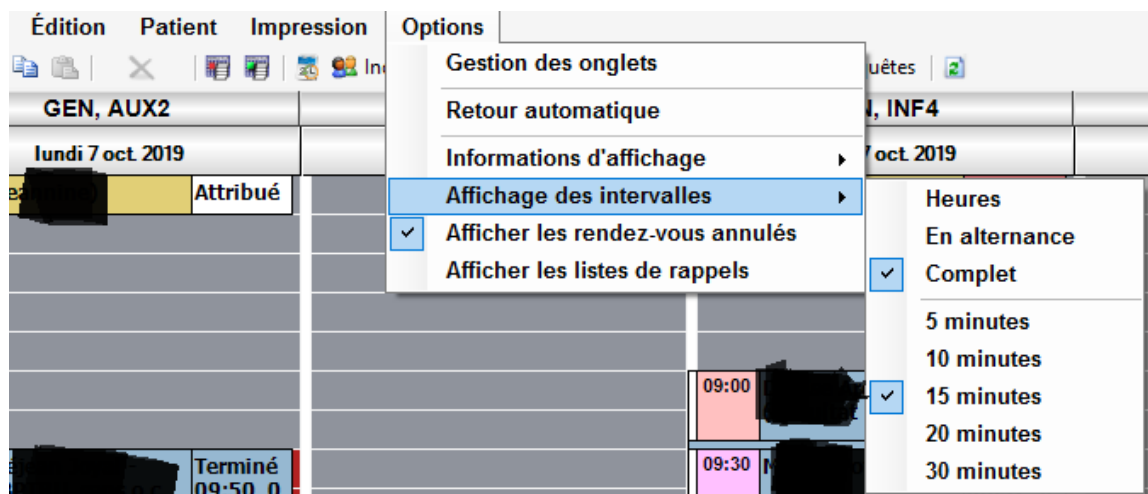
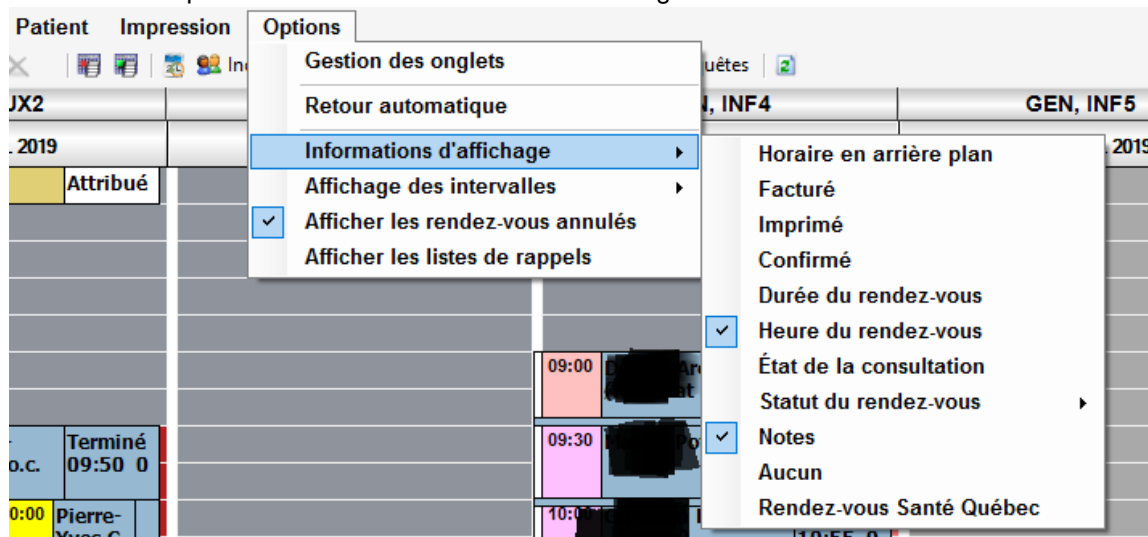
Ouvrir le logiciel Word et taper votre mot de passe. Est-il tapé correctement?

Si oui, votre mot de passe est peut-être désactivé. Communiquez avec la technicienne en administration.

[Retour à la page 1](#)

#### 6. J'UTILISE UN NOUVEL ORDINATEUR ET KINLOGIX N'EST PAS CONFIGURÉ COMME D'HABITUDE

Assurez-vous que votre session est correctement configurée :



Si le problème persiste, redémarrez votre poste informatique.

Si le problème persiste toujours, appelez le support informatique de Kinlogix au 1-855-880-9589.

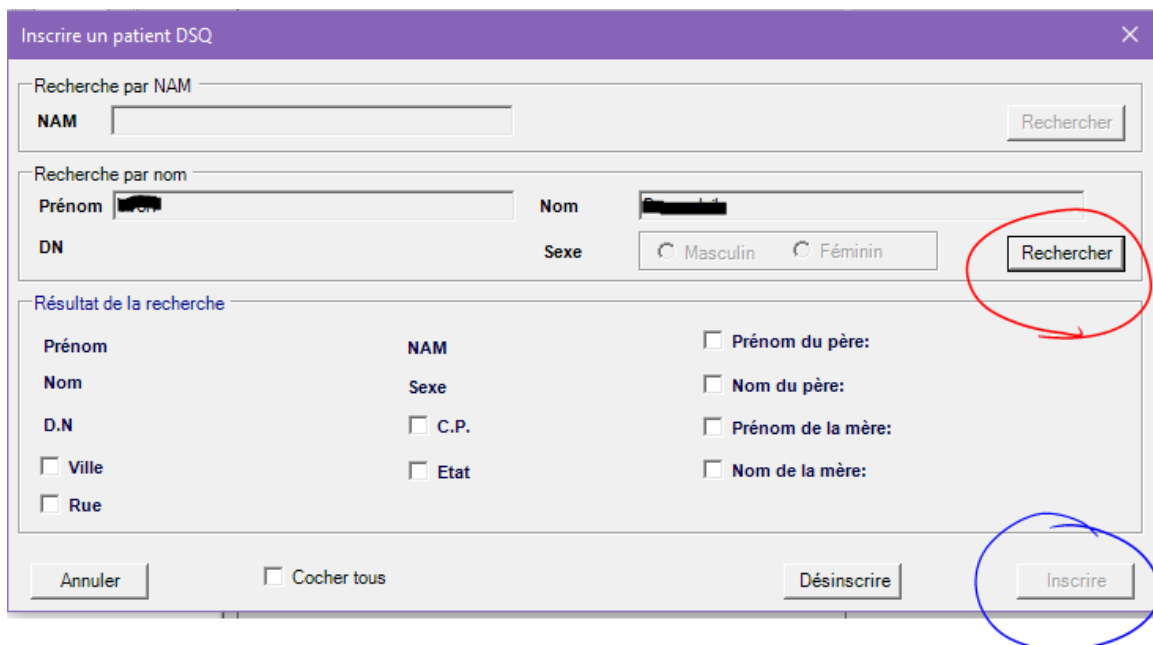
[Retour à la page 1](#)

## 7. LORSQUE JE SUIS DANS KINLOGIX, JE N'AI PAS ACCÈS AU DSQ ET CE, MÊME SI MA CLÉ DSQ EST BIEN ENTRÉE

1. Votre clé DSQ est-elle bien configurée?
  - a) Insérer la clé DSQ
  - b) Aller dans l'onglet DSQ de Kinlogix
  - c) Cliquer sur Inscrire



2. Le patient est-il inscrit? Si non, il faut inscrire le patient :
  - a) Se rendre dans l'index patient
  - b) En haut à gauche, cliquer sur DSQ puis sur inscrire le patient
  - c) Cliquer sur rechercher (cf cercle rouge ↓)
  - d) Cliquer sur inscrire (cf cercle bleu)



- e) Vous pouvez ensuite utiliser le DSQ comme à l'habitude.

[Retour à la page 1](#)

**8. J'AI REDÉMARRÉ MON POSTE ET TENTÉ LA SOLUTION PROPOSÉE ET LE PROBLÈME DEMEURE**

Pour un problème urgent qui vous empêche de travailler, appelez le SIG au 1-819-697-3001, poste 1.

Pour un problème non-urgent, communiquez avec la technicienne en administration.

[Retour à la page 1](#)