

# Récupérer un dossier à la demande d'un usager



## De quoi s'agit-il ?

Cette fonctionnalité permet à un professionnel de récupérer la responsabilité d'un dossier médico-social créé par le particulier ou son aidant. Grâce à celle-ci, il pourra mettre à jour les données d'un dossier existant et éviter ainsi la création de doublons de dossiers dans ViaTrajectoire.

### Récupérer un dossier Grand Âge existant afin de le compléter.

Cette fiche est destinée à tous les utilisateurs disposant d'un compte professionnel sur ViaTrajectoire ayant des habilitations de création et de gestion de dossier Grand Âge.

## 1. Récupérer un dossier Grand Âge



## 2. Renseigner le numéro de dossier et la date de naissance de l'usager

Accueil > Grand Âge > Récupérer un dossier à la demande de l'usager

N° de dossier

Date de naissance

Rechercher

## 3. Répondre aux questions afin de pouvoir accéder au dossier

**Vous n'êtes actuellement pas habilité à accéder au dossier de cette personne.**

Dossier n° 51697248  
M TAMALOPIAIS EDDY  
Né(e) le 01/04/1941  
RUE DES ALOUETTES, 66110 AMELIE LES BAINS PALALDA  
Créé le 13/12/2024, modifié le 13/12/2024

Vous devez répondre à quelques questions afin de savoir si vous êtes en droit d'accéder au dossier.  
Attention, l'utilisation de cette fonctionnalité est surveillée par le système, les réponses apportées ci-dessous sont déclarées sur l'honneur.

Est-ce que votre structure accompagne actuellement le demandeur dans sa démarche ?  
 Oui  Non

Avez-vous l'accord du demandeur ?  
 Oui  Non  Le demandeur n'est pas en capacité de répondre

Accéder au dossier

## 4. Remplir les informations pour vous attribuer le dossier et cliquer sur « Je force l'accès au dossier »

**Accès Bris glace** : Cette fonction est une procédure d'urgence qui ne doit être employée qu'en cas d'impossibilité absolue de suivre la procédure normale.

**Accès Bris de glace** Fermer x

— **Forcer l'accès au dossier** —

Cette fonction est une procédure d'urgence qui ne doit être employée qu'en cas d'impossibilité absolue de suivre la procédure normale.

— **Remplir les dernières informations pour vous attribuer le dossier** —

Quelle est la structure qui accompagne l'utilisateur ?

Etablissement CH PERPIGNAN (660000084) ▼

Unité GERIATRIE ▼

Situation actuelle de la personne \*  Domicile  Chez enfant/proche  Résidence autonomie  
 Résidence service séniors  EHPAD  Long séjour  
 Autre

Je force l'accès au dossier Annuler

## 5. Débloquer la gestion des demandes en cliquant sur le bouton « Débloquer la gestion des demandes » afin d'accéder au suivi du dossier Grand Âge

Suivi des demandes Vous n'avez pas les droits pour gérer les demandes Débloquer la gestion des demandes Imprimer les demandes envoyées

Afficher les demandes annulées

Il n'y a aucun établissement sélectionné pour le moment

Cliquer sur le bouton « **J'accepte les conditions, je débloque la gestion des demandes** » pour finaliser le processus de récupération d'un dossier à la demande d'un usager.

**Accès Bris de glace** Fermer x

— **Débloquer la gestion des demandes** —

Vous n'êtes actuellement pas habilité à gérer les échanges avec les établissements médico-sociaux. Attention, en forçant l'accès, vous certifiez que

- votre unité accompagne le demandeur dans sa démarche
- vous avez l'accord du demandeur ou de l'un de ses aidants (l'utilisation de cette fonctionnalité est surveillée par le système, ne l'utilisez pas si vous n'êtes pas sûr d'avoir l'accord des personnes concernées).

J'accepte les conditions, je débloque la gestion des demandes Annuler

## ? Besoin de plus d'informations

---



En cas de problème sur votre compte ou vos habilitations, rapprochez-vous du référent structure de votre établissement.

Sur notre site Internet, vous trouverez une mine d'informations dans votre Espace Utilisateurs ViaTrajectoire : fiches pratiques détaillées, webinaires, témoignages...

[Cliquez ici !](#)



En cas de difficultés, notre centre de services est à votre disposition du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h30

**0 820 250 035 – [assistance@esante-occitanie.fr](mailto:assistance@esante-occitanie.fr)**

***Contactez-nous si besoin d'un accompagnement spécifique :  
[viatrajectoire@esante-occitanie.fr](mailto:viatrajectoire@esante-occitanie.fr)***