LOBIKO

Gouvernance

Supervision, alertes, antifraude et webhooks

Manuel utilisateur — Gouvernance & supervision institutionnelle

1. À qui s'adresse ce manuel

Ce manuel concerne les rôles de **supervision** et d'**audit** du système d'information de santé (HIS), sans remplacer les opérations quotidiennes des médecins, pharmacies ou laboratoires.

Rôle	Libellé	Focus principal
`super-admin-sante`	Super administrateur santé	Pilotage complet gouvernance
`directeur-medical`	Directeur médical	Activité clinique, incidents
`responsable-qualite`	Responsable qualité	Qualité, alertes, incidents
`auditeur-medical`	Auditeur médical	Audit, exports dossiers
`controleur-assurance`	Contrôleur assurance	PEC, antifraude
`pharmacovigilance`	Pharmacovigilance	Ordonnances, alertes médicaments
`compliance-officer`	Compliance	Conformité, audit, fraude
`superviseur-clinique`	Superviseur clinique	Consultations, analyses
`responsable-laboratoire`	Responsable laboratoire	Supervision labo
`responsable-pharmacie`	Responsable pharmacie	Supervision pharmacie

> Les administrateurs plateforme (`admin`) ayant la permission `governance.view` voient aussi ce menu.

2. Accès

Élément	Détail
URL principale	`/admin/governance`
Connexion	Même portail que l'admin ; redirection automatique selon rôle

3. Tableau de bord gouvernance

- Indicateurs temps réel : consultations, prescriptions, hospitalisations, alertes ouvertes.
- Scores de performance des acteurs (médecins, structures).
- Signaux de fraude et délais d'examens.
- Panneau « live » actualisé pour la supervision.

4. Modules de supervision

Consultations

- Volume et répartition par médecin, spécialité, établissement.

- Détection d'anomalies (durées atypiques, volumes suspects).

Ordonnances

- Suivi des prescriptions : volumes, renouvellements, molécules sensibles.
- Utile pharmacovigilance et audit médical.

Soins & bloc

- Synthèse hospitalisations, prescriptions hospitalières, interventions bloc.
- Coordination avec module clinique opérationnel.

Antifraude

- Moteur de détection : comportements de facturation, accès dossiers, patterns RDV.
- Liste des signaux à investiguer, gravité, statut de traitement.

Alertes

- Alertes cliniques et opérationnelles générées par le système.
- Filtres par gravité, type, acteur concerné.
- Marquage lu / traité / escalade.

Webhooks

- Configuration des **abonnements** à événements (RDV, consultation signée, PEC, etc.).
- URL de callback, secret, journal des livraisons et relances.
- Intégration SIH tiers, data warehouse, alerting externe.

Performance

- Scores et classements des médecins / établissements (ponctualité, satisfaction, délais).
- Période glissante configurable.

SLA & APM

- Respect des délais de rendu (examens, PEC).
- Métriques de performance applicative (temps de réponse, disponibilité).

Exports institutionnels

- Rapports PDF institutionnels (période, périmètre).
- Export HL7 / FHIR selon modules activés (voir `docs/HIS-INTEGRATION.md` côté technique).

5. Parcours type — traitement d'une alerte fraude

1. Consulter **Antifraude** → nouveau signal « accès dossier inhabituel ».
2. Ouvrir le détail : utilisateur, horodatage, patients concernés.
3. Croiser avec **Consultations** et journaux d'accès.
4. Escalader au compliance ou suspendre le compte via **Admin → Utilisateurs** (si habilitation).
5. Clôturer le signal avec commentaire d'investigation.

6. Parcours type — intégration webhook

1. **Webhooks** → Créer un abonnement.
2. Choisir les événements (ex. `consultation.signed`, `pec.decided`).
3. Renseigner URL HTTPS et secret partagé.
4. Tester la livraison ; consulter le journal en cas d'échec (retry automatique selon config).

7. Bonnes pratiques

- La gouvernance est en **lecture et pilotage** : les corrections opérationnelles se font dans les espaces métiers (`/medecin` , `/clinique` , etc.).
- Documentez chaque clôture d'alerte pour l'audit.
- Limitez l'export de dossiers médicaux aux seuls auditeurs habilités (RGPD / secret médical).
- Ne partagez pas les secrets webhook.

8. Différence avec l'administrateur plateforme

Administrateur (`/admin`)	**Gouvernance (`/admin/governance`)**
Crée utilisateurs, tarifs, CMS	Supervise l'activité clinique et financière
Configure la plateforme	Détecte anomalies et produit des rapports
Gère les finances opérationnelles	Oriente l'amélioration qualité et conformité

9. FAQ

Je ne vois pas le menu Gouvernance

Votre rôle doit inclure `governance.view` . Contactez un super-admin.

Les données semblent en retard

Le panneau live se rafraîchit périodiquement ; certains agrégats sont calculés par tâches planifiées.

Export HL7 / FHIR

Réservé aux intégrations institutionnelles ; voir documentation technique `docs/HIS-INTEGRATION.md` .
