Présentation des messages d'erreur de la Platform LumiraDx

L'Instrument LumiraDx effectue des contrôles internes pour s'assurer que la procédure de test correcte est suivie, et renvoie des codes d'erreur lorsque des conditions inattendues et/ou indésirables surviennent.

Si un problème se produit, un message d'erreur s'affiche sur l'écran tactile de l'Instrument. Les messages d'erreur incluent des informations utiles et sont mis en évidence par une bannière orange et un symbole d'avertissement. Tous les messages contiennent une description de l'erreur, des instructions et un code d'identification qui peuvent être utilisés à des fins de dépannage.

Toujours enregistrer le code d'erreur avant d'appeler le service clientèle LumiraDx.

Ce document contient une vue d'ensemble des messages d'erreur utilisateur courants et des messages d'erreur de contrôle intégré qui peuvent être affichés par l'Instrument ainsi que des conseils de dépannage supplémentaires, le cas échéant.

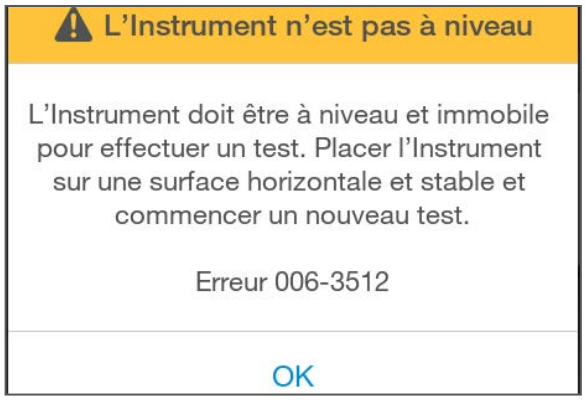
Les codes d'erreur sont disponibles en deux formats :

Erreur XXX et erreur XXX-YYYY

XXX => Numéro de groupe d'erreur lié au message affiché à l'écran

YYYY => Message technique détaillé pour LumiraDx

Exemple de message d'erreur utilisateur avec code d'erreur :



En cas de problème persistant, merci de contacter le service clientèle :

Merci d'envoyer un e-mail ou appeler le service clientèle en cas de questions à propos du produit.

E-mail : Techsupport.FR@lumiradx.com

N° de téléphone : pour connaître le numéro de téléphone du service clientèle local, consulter la page de votre contact local à l'adresse lumiradx.com.

Messages d'erreur et conseils de dépannage disponibles pour les erreurs les plus fréquemment observées

Code d'erreur	Message à l'écran	Conseils de dépannage supplémentaires
002-3501 **108-3502**	Porte ouverte en cours de test Porte fermée de manière inattendue	Ne jamais ouvrir ou fermer la porte à moins d'y être invité par les instructions à l'écran.
003-3506 **Cette erreur peut se produire sans qu'aucun code d'erreur ne soit renvoyé.**	La carte microfluidique n'a pas été détectée	Vérifier que l'écran de l'Instrument passe de « Ouvrir la porte et insérer une carte microfluidique » à « Insérer une carte microfluidique » après l'ouverture de la porte. Si possible, essayer la même carte microfluidique dans un autre Instrument. Essayer une autre carte microfluidique. Essayer de mettre l'Instrument hors tension puis sous tension.
006-3510/3512	L'Instrument n'est pas de niveau	L'Instrument doit être à plat et immobile pour effectuer le test. Placer l'Instrument sur une surface plane et stable et commencer un nouveau test. Cette erreur est plus fréquente sur les plans de travail mobiles.
026-2201	La carte microfluidique est périmée	La carte microfluidique est périmée et ne peut pas être utilisée. Remplacer par une carte microfluidique valide pour continuer, ou annuler le test.
038-3605	Volume d'échantillon insuffisant	Répéter le test avec une nouvelle carte microfluidique. Cela peut être dû à un échantillon insuffisant ou à un problème avec la carte microfluidique. Il est possible de répéter le test en utilisant le même échantillon sur écouvillon extrait mais avec une nouvelle carte microfluidique.
044	Erreur de code à barres - Code à barres d'identifiant patient non reconnu	Vérifier auprès du gestionnaire local de l'Instrument ou de votre représentant LumiraDx que le Barcode Scanner a été correctement formaté. Si ce n'est pas le cas, contacter le service clientèle LumiraDx.
046	Erreur de code à barres – Code à barres de la solution CQ non reconnu	Vérifier auprès du gestionnaire local de l'Instrument ou de votre représentant LumiraDx que le Barcode Scanner a été correctement formaté. Si ce n'est pas le cas, contacter le service clientèle LumiraDx
047	Erreur de code à barres - Code à barres d'identifiant de l'utilisateur non reconnu	Vérifier auprès du gestionnaire local de l'Instrument ou de votre représentant LumiraDx que le Barcode Scanner a été correctement formaté. Si ce n'est pas le cas, contacter le service clientèle LumiraDx.
048	Entrée invalide	Le numéro de lot de la solution CQ n'est pas reconnu. Assurez-vous que l'instrument LumiraDx utilise la version logicielle 1.28.1.9d56697 ou supérieure.
049-3521	Carte microfluidique invalide	Répéter le test avec une carte microfluidique d'une nouvelle boîte. Contacter le service clientèle LumiraDx pour l'informer de cette occurrence avec le numéro de lot et le numéro d'identification de la carte microfluidique.
051-2111	Erreur d'échantillon	La concentration de l'échantillon est hors limites ou l'échantillon n'est pas adapté au test. Merci de consulter la notice pour connaître les types et volumes d'échantillon corrects.
053-2244	Lot de cartes microfluidiques périmé	Le lot de cartes microfluidiques est périmé et ne peut pas être utilisé. Remplacer la carte microfluidique insérée par une carte microfluidique valide pour continuer, ou annuler le test.

Code d'erreur	Message à l'écran	Conseils de dépannage supplémentaires
054-2201	Lot de cartes microfluidiques périmé	Le lot de cartes microfluidiques est périmé et ne peut pas être utilisé.
056-3514	Lot de cartes microfluidiques non autorisé	Lot de cartes microfluidiques non autorisé dans cette région.
058-2219	Lot de cartes microfluidiques non autorisé	Lot de cartes microfluidiques non compatible avec le matériel.
060-2218	Lot de cartes microfluidiques non autorisé	Lot de cartes microfluidiques non compatible avec le logiciel.
064	Carte microfluidique non scellée détectée	Carte microfluidique déscellée détectée à l'intérieur de l'instrument. Risque de fuite d'amplicon. Suivre les instructions de la notice du produit pour l'élimination de la carte et le nettoyage de l'instrument.
068-1327	Erreur d'instrument	Une erreur de l'instrument a provoqué la défaillance d'un mécanisme de contrôle intégré. Le test a été désactivé de façon permanente, contactez le service clientèle.
105-3302	Erreur de lecture	La carte microfluidique n'a pas été reconnue. Remplacer par une autre carte microfluidique valide pour continuer, ou annuler le test.
106	Fichier de calibration du lot invalide	Le fichier de calibration du lot n'a pas pu être chargé. Réessayer, en veillant à maintenir le dos de la boîte de cartes microfluidiques immobile contre l'Instrument tout en cliquant sur le bouton d'installation et jusqu'à ce qu'un message s'affiche à l'écran indiquant que l'installation a réussi. Des vidéos de formation sont disponibles dans le Centre de connaissances à l'adresse www.LumiraDx.com, « Chapitre 3 : Réalisation d'un test du patient » pour obtenir des conseils utiles. Si le problème persiste, contacter le service clientèle de LumiraDx.
106-2240	Fichier de calibration du lot invalide	Impossible d'installer le fichier de calibration du lot. Veuillez réessayer.
108-1009	Erreur de fonctionnement du test	Un contrôle intégré a échoué. Essayer de répéter le test avec une nouvelle carte microfluidique. Il s'agit d'une erreur de temporisation.
108-1813	Erreur de fonctionnement du test	Un contrôle intégré a échoué. Mettre l'Instrument hors tension puis sous tension. Répéter le test avec une nouvelle carte microfluidique.
108-1713	Erreur de fonctionnement du test	Un contrôle intégré a échoué. Mettre l'Instrument hors tension puis sous tension.
108-2224	Erreur de fonctionnement du test	L'instrument a rencontré une erreur de fichier d'étalonnage de lot. Réessayez après avoir installé le fichier d'étalonnage du lot à partir d'un nouveau coffret et utilisé les cartes de tests du nouveau coffret.
108-2411	Erreur de fonctionnement du test	Un contrôle intégré a échoué. Essayer de répéter le test avec une nouvelle carte microfluidique.
108-2602	Erreur de fonctionnement du test	Un contrôle intégré a échoué pour ce test. Essayer de répéter le test avec une nouvelle carte microfluidique.

Code d'erreur	Message à l'écran	Conseils de dépannage supplémentaires
115	Erreur Instrument pendant le démarrage	
115-1303	Erreur Instrument	Une erreur Instrument a provoqué la défaillance d'un mécanisme de contrôle intégré. Le test a été désactivé. Essayer de mettre l'Instrument hors tension puis sous tension.
115-1304	Erreur Instrument	Une erreur Instrument a provoqué la défaillance d'un mécanisme de contrôle intégré. Le test a été désactivé. Essayer de mettre l'Instrument hors tension puis sous tension.
115-1305	Erreur Instrument	Une erreur Instrument a provoqué la défaillance d'un mécanisme de contrôle intégré. Le test a été désactivé. Essayer de mettre l'Instrument hors tension puis sous tension.
115-1307	Erreur Instrument	Contacter le service clientèle pour signaler ce problème.
115-1308	Erreur Instrument	Une erreur Instrument a provoqué la défaillance d'un mécanisme de contrôle intégré. Le test a été désactivé. Essayer de mettre l'Instrument hors tension puis sous tension.
115-1309	Erreur Instrument	Une erreur Instrument a provoqué la défaillance d'un mécanisme de contrôle intégré. Le test a été désactivé. Essayer de mettre l'Instrument hors tension puis sous tension.
115-1312	Erreur Instrument	Une erreur Instrument a provoqué la défaillance d'un mécanisme de contrôle intégré. Le test a été désactivé. Essayer de mettre l'Instrument hors tension puis sous tension.
116-1815	Erreur de fonctionnement du test	L'Instrument a rencontré un problème et ne peut pas terminer le test. Éliminer la carte microfluidique actuelle et démarrer un nouveau test en utilisant une nouvelle carte. Si le problème persiste, contacter le service clientèle de LumiraDx.
124-1324/1325	Problème de température	Déplacer l'Instrument dans un environnement plus chaud et attendre qu'il se réchauffe. Laisser l'Instrument s'acclimater à la température ambiante. Un cycle OFF/ON d'alimentation peut accélérer ce processus.
127-4002	Erreur d'un contrôle intégré	Éliminer la bandelette réactive et recommencer le test. En cas d'erreurs de contrôle interne répétées, recommencez le test avec un nouvel échantillon de patient. Si le problème persiste, contacter le service clientèle de LumiraDx.

Fabriqué par :
LumiraDx UK Ltd
Dumyat Business Park, Alloa, FK10 2PB, Royaume-Uni
Numéro d'enregistrement : 09206123

Mandataire dans l'Union européenne :
LumiraDx AB
Västra Vägen 5A
16961 Solna, Suède