



Offre de services technologiques dans le cadre de la télésanté

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 

Suivi des modifications

Date	Intervenant	Description
2022-12-13	Rédaction Pascal Robichaud Co-pilote technologique télésanté Révision Zakia Attab Chef de service Analyse et évolution des systèmes d'information Approbation François Morel Directeur-adjoint des ressources technologiques, systèmes d'information Pilote technologique télésanté	Version initiale
2022-12-13	Approbation au Comité de pilotage	Version initiale

Acronymes

CDA	Centre d'appels d'urgence (sécurité)
CEM	Centre d'excellence multidisciplinaire
CESI	Centre d'excellence en soins infirmiers
CIUSSS-EMTL	Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
CSI	Centre de services informatiques
CSSNS	Centre de soutien des services numériques en santé
DRT	Direction des ressources technologiques
DSP	Direction des services professionnels
GBM	Génie biomédical
MPOC	Maladie pulmonaire obstructive chronique
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PSV	Plateforme de suivi virtuel
SVMV	Plateforme provinciale des Suivis virtuels en milieu de vie

Tables des matières

1. Objectif	5
2. Intervenants offrant des services technologiques	5
3. Support technologique offert par les intervenants	5
3.1. L'équipe télésanté	6
3.2. Centre de services informatiques (CSI) de la Direction des ressources technologiques (DRT)	7
3.3. Génie biomédical (GBM)	8
3.4. Audiovisuel	8
3.5. Direction adjointe, communications internes et relations publiques	10
3.6. Direction des services professionnels (DSP)	11
3.7. Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS)	11
3.8. Direction-Programme-Service	12
4. Logigramme pour obtenir du support technique	13
4.1. Je suis un intervenant, un médecin ou une agente administrative	14
4.2. Pour un patient	19

Dans le présent document, le genre masculin ou le féminin est utilisé comme générique dans le but de ne pas alourdir le texte.

1. Objectif

Les modalités de télésanté utilisent des équipements technologiques, des systèmes d'information et des licences.

Le présent document définit l'offre de services technologiques pour l'acquisition et le support de ces derniers.

2. Intervenants offrant des services technologiques

Huit (8) intervenants sont impliqués dans l'offre de services technologiques en télésanté :

1. L'équipe télésanté
2. Centre de support informatique (CSI) de la Direction des ressources technologiques (DRT) ;
3. Génie biomédical (GBM) ;
4. Audiovisuel ;
5. Direction adjointe, communications internes et relations publiques ;
6. Direction des services professionnels (DSP) ;
7. Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS) du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ;
8. Direction-Programme-Service.

3. Support technologique offert par les intervenants

Sommaire du support offert par les intervenants technologiques selon la phase du projet.

Intervenant	Phases			Section
	Pendant le déploiement du projet		Après le déploiement du projet	
	Évaluation du dossier	Réalisation et clôture		
1. Équipe télésanté <ul style="list-style-type: none">• Co-pilote télésanté• Chargé de projet DRT	X	X		3.1
2. CSI ¹			X	3.2
3. GBM ²	X	X	X	3.3
4. Audiovisuel	X	X	X	3.4
5. Communication	X	X	X	3.5
6. DSP ³	X	X	X	3.6
7. CSSNS ⁴	X	X	X	3.7
8. Direction-Programme-Service			X	3.8

¹ Centre de services informatiques DRT

² Génie biomédical

³ Direction des services professionnels

⁴ Centre de soutien des services numériques en santé du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

3.1. L'équipe télésanté

L'équipe de la télésanté accompagne le service de télésanté durant la phase de projet de la mise en place de la modalité de télésanté.

Phase	Responsable	Note
Évaluation du dossier ⁵ (Analyse technologique)	Co-pilote technologique télésanté	
Réalisation et clôture du projet ⁶	Chargé de projet DRT	Le support est assuré pendant 2 semaines après la date du déploiement.

Offre de services

- Dans le cadre du déploiement d'une nouvelle modalité de télésanté (c'est-à-dire en mode projet), le co-pilote technologique télésanté et le chargé de projet DRT accompagnent le service de télésanté pour :
 - l'analyse technologique des besoins, des bénéficiaires et des objectifs (voir le *Processus de demande et implantation d'un service de télésanté*, section [Évaluation du dossier](#)⁵, Réalisation et clôture du projet) ;
 - la réalisation du projet, l'acquisition d'équipements, de systèmes d'information, de licences, etc. (voir le *Processus de demande et implantation d'un service de télésanté*, section [Réalisation et clôture du projet](#)⁶) ;
 - l'arrimage avec les ressources humaines requises pour l'installation et la résolution de problèmes techniques (ex. : techniciens de la DRT, fournisseurs, etc.) ;
 - assistance pour la rédaction d'un plan de maintien des activités en cas d'incident (plan de contingence) ;
 - les documents, capsules vidéo, etc. pour la formation destinée aux intervenants, médecins et patients. La réalisation de la documentation comme telle relève du service de télésanté, en collaboration avec l'Audiovisuel et/ou les Communications au besoin ;
 - l'arrimage avec les autres intervenants ayant une offre de service technologique.

Exclusion

- Une fois que la modalité de télésanté est déployée :
 - l'équipe télésanté n'est plus impliquée dans le support ;
 - le service de télésanté est responsable d'effectuer le renouvellement des licences (sauf pour *Microsoft 365*) ;
- Support auprès des patients (voir la section [Centre de soutien des services numériques en santé \(CSSNS\)](#) et [Direction-Programme-Service](#)).

Exemples

- Acquisition de serveurs, d'environnements infonuagiques, de systèmes d'information, de postes de travail, de tablettes, de cellulaires, de caméras, de casques d'écoute, etc. ;
- Acquisition initiale de licences ;

⁵ Voir la section [Évaluation du dossier](#) du *Processus de demande et implantation d'un service de télésanté* (http://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/soins-services/dsi/Telesante/Demande_soutien/Processus_demande_implantation_service_telesante.pdf).

⁶ Voir la section [Réalisation et clôture du projet](#) du *Processus de demande et implantation d'un service de télésanté* (http://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/soins-services/dsi/Telesante/Demande_soutien/Processus_demande_implantation_service_telesante.pdf).

- Installation de systèmes d'information sur des serveurs, d'applications sur des postes de travail ou des appareils mobiles, etc.

Pour obtenir de l'assistance

- À l'étape de l'analyse, contacter le co-pilote technologique ;
- À l'étape du déploiement, contacter le chargé de projet DRT.

Délai de réponse

- Varie selon les items devant être acquis (ex. : s'il faut un appel d'offres, le délai sera plus long).

3.2. Centre de services informatiques (CSI) de la Direction des ressources technologiques (DRT)

Offre de services

- Support des équipements relevant de la DRT (ex. : poste de travail, cellulaire, tablettes, etc.) ;
- Support des applications relevant de la DRT (ex. : *Microsoft 365 - Teams, Outlook*, etc.) ;
- Acquisition d'équipements (ex. : poste de travail, cellulaire, tablettes, etc.) après le déploiement d'une nouvelle modalité de télésanté ;
- Acquisition et renouvellement des licences de *Microsoft 365* (réf. : courriel *Outlook*) ;
- Problème avec la connexion Internet à partir des établissements du CIUSSS-EMTL pour les intervenants et les médecins ;
- Problème avec la connexion Internet (LTE) à partir d'un cellulaire ou d'une tablette du CIUSSS-EMTL pour les intervenants et les médecins.

Exclusion

- Support pour les équipements personnels des intervenants et des médecins (ex. : poste de travail, cellulaire, tablette, imprimante, connexion Internet, etc.) ;
- Support auprès des patients (voir la section [Centre de soutien des services numériques en santé \(CSSNS\)](#) et [Direction-Programme-Service](#)) ;
- Formation des intervenants, des médecins ou des patients ;
- *Zoom Santé* (voir la section [Audiovisuel](#)).

Exemples

- Problème avec un poste de travail, une tablette, un cellulaire du CIUSSS-EMTL ;
- Problème avec une caméra du CIUSSS-EMTL ;
- Problème avec *Teams*.

Pour obtenir de l'assistance

- Ouvrir un billet dans [Octopus](#)⁷, en allant sous *Informatique*.

Heures d'ouverture : Lundi au vendredi, 7h00 à 17h00
Pour urgences seulement : Appelez au 514 251-4000, poste 5656

Heures de garde informatique : Lundi au vendredi, 17h00 à 7h00
Pour urgences seulement : Fin de semaine, 24/7
Jours fériés, 24/7

Téléphone : Appelez le Centre d'appels d'urgence (CDA) au 514 251-3050
Page sur l'intranet : <http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=1505>

Délai de réponse

- Pour une nouvelle demande de service : 5 jours ouvrables ;
- Pour un incident : Dans les meilleurs délais possibles.

3.3. Génie biomédical (GBM)

Offre de services

- Acquisition et support des équipements technologiques de génie biomédical et des applications utilisées avec ces derniers dans un cadre d'une modalité de télésanté. Dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle modalité, l'équipe de la télésanté fait le lien avec le GBM.

Exclusion

- Support direct auprès des patients.

Exemple

- Stéthoscope électronique.

Pour obtenir de l'assistance

- Ouvrir un billet dans *Octopus*, section *Génie biomédical*.

Horaire : Lundi au vendredi, de 7h00 à 17h00 (sauf les journées fériées)

Délai de réponse

- Selon les disponibilités du GBM.

3.4. Audiovisuel

Offre de services

- *Zoom Santé*
 - Achat de nouvelles licences ;
 - Renouvellement de licences : Au moins un mois avant la fin de la licence, l'Audiovisuel contacte le détenteur afin de valider si la licence doit être renouvelée et procède au renouvellement le cas échéant ;

⁷ <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/RequestList.aspx>

- Support en cas de problème (les problèmes de connexion à Internet sont traités par le CSI) ;
- *Note* : l'utilisation de *Teams* est favorisée.
- Acquisition, installation et support pour des équipement de salles de visioconférence (ex. : écran, caméra, microphone, etc.) ;
- Mise en page de documents destinés aux patients ;
- Réalisation de capsules vidéo destinées aux intervenants, aux médecins ou aux patients ;
- Dépôt de documents destinés aux patients sur le site Internet du *Centre d'information pour l'utilisateur et ses proches (CIUP)* (biblio-hmr.ca).

Exclusion

- Le contenu des documents, capsules vidéo, etc. doit être développé par le service de télésanté, assisté, au besoin, par l'équipe de la télésanté.

Exemple

- Faire une demande d'achat de licences pour *Zoom Santé* ;
- Problème avec l'équipement dans une salle de visioconférence.

Pour obtenir de l'assistance

- *Zoom Santé*

Pour l'achat de nouvelles licences *Zoom Santé*, faire une demande *Octopus* en allant sous : *Informatique > Logiciels et applications > Acquisition d'un logiciel (nécessitant une licence spécifique)*.

Dans *Application*, sélectionnez *Zoom*.

Dans, *Besoin Télésanté*, sélectionnez *Oui*.

Une vérification de la demande est faite par le co-pilote technologique télésanté afin de confirmer que *Microsoft Teams* ne peut pas être utilisé (*Teams* est l'application privilégiée par le CIUSSS-EMTL puisque les frais de licences sont déjà payés avec la licence *Microsoft 365*).

L'achat des licences est fait par l'Audiovisuel par la suite.

En cas de problème avec l'application, envoyer un courriel à audiov.hmr@ssss.gouv.qc.ca

Horaire : Lundi au vendredi, de 8h00 à 16h00 (sauf les journées fériées)

- Autres

Envoyer un courriel à audiov.hmr@ssss.gouv.qc.ca

Horaire : Lundi au vendredi, de 8h00 à 16h00 (sauf les journées fériées)

Délai de réponse

- Selon les disponibilités et les priorités du GBM.

3.5. Direction adjointe, communications internes et relations publiques

Offre de services⁸

- Mise en page de documents destinés aux intervenants ou aux médecins (ex. : manuel de formation) ;
- Création ou modification de pages sur le site :
 - intranet du CIUSSS-EMTL ;
 - Internet du CIUSSS-EMTL ;
 - du Centre d'excellence en soins infirmiers ([CESI](#)⁹) ;
 - du Centre d'excellence multidisciplinaire ([CEM](#)¹⁰) ;
- Réalisation de capsules vidéo (ex. : formation) ;
- Ajout de capsules vidéo sur la chaîne [YouTube](#)¹¹ du CIUSSS-EMTL ;
- [Infolettre](#)¹² mensuelle externe aux citoyens et aux usagers de l'Est-de-l'Île-de-Montréal ;
- Diffusion dans le [Fil](#)¹³ ;
- Diffusion de contenu sur les réseaux sociaux :
 - les différents profils Facebook ;
 - [Twitter](#)¹⁴ ;
 - [LinkedIn](#)¹⁵
 - [Instagram](#)¹⁶.

Particularité

- Le contenu doit être préparé par le service de télésanté ;
- Les directions ou les services ont habituellement une personne désignée pour la création et la modification des pages sur l'intranet.

Exemples

- Page Internet décrivant la modalité de télésanté ;
- Capsule vidéo de formation pour les patients.

Pour obtenir de l'assistance

- Dans le cadre du déploiement d'une nouvelle modalité de télésanté, l'équipe télésanté fait l'arrimage avec le service des communications.

Délai de réponse

- Selon les disponibilités et les priorités du service des communications.

⁸ Seuls les aspects technologiques sont indiqués ici.

⁹ <https://cesi.ciuss-estmtl.gouv.qc.ca/fr>

¹⁰ <https://cem.ciuss-estmtl.gouv.qc.ca/fr>

¹¹ <https://www.youtube.com/c/ciusssestmtl>

¹² <https://ciuss-estmtl.gouv.qc.ca/actualites/infolettre>

¹³ <https://lefil.ciusssestmtl.net/>

¹⁴ <https://twitter.com/ciuss-estmtl>

¹⁵ <https://www.linkedin.com/company/ciuss-de-l-est-de-l-ile-de-montr%C3%A9al>

¹⁶ https://www.instagram.com/ciuss_est_montreal/?hl=fr

3.6. Direction des services professionnels (DSP)

Offre de services

- Achat et renouvellement des licences *Reactis*.

Particularité

- La remise de la licence à l'utilisateur final est faite par le responsable du service de télésanté.
- L'utilisation de *Teams* est favorisée pour les nouveaux besoins.

Pour obtenir de l'assistance

- Pour l'achat de licences dans le cadre du déploiement d'une nouvelle modalité de télésanté, le chargé de projet DRT fera le lien avec l'adjoint à la DSP.

- Pour le renouvellement de licences, contacter directement l'adjoint à la DSP :

Courriel : daniel.tetreault.santc@ssss.gouv.qc.ca

- Pour du support technique, l'utilisateur doit contacter directement le fournisseur *Reactis*.

Horaire : Lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (sauf les journées fériées)

Courriel : support@reactis.com (les demandes doivent être faites par courriel, il n'y a pas de numéro de téléphone)

Site Internet : <https://www.reactis.com/>

Délai de réponse

- Selon les disponibilités de *Reactis*.

3.7. Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS)

Offre de services

- Voir la description détaillée du service sur le site du Réseau québécois de la télésanté ([RQT](#)¹⁷) ;
- Utilisateurs visés :
 - professionnels de la santé et médecins en établissements ;
 - patients et proches aidants ;
 - médecins omnipraticiens et spécialistes en cabinets privés et leur personnel administratif ;
 - ressources informationnelles des établissements et du MSSS.
- Services couverts :
 - Plateformes supportées par le CSSNS (ex. : Suivis virtuels en milieu de vie (SVMV), Plateforme de suivis virtuels (PSV), etc. Voir la section [Description du service](#)¹⁷ sur le site du RQT, puisque de nouvelles plateformes peuvent être ajoutées), incluant les questions sur le fonctionnement de l'application et les problèmes techniques dans l'application) ;
 - [Support](#) aux médecins omnipraticiens et spécialistes en cabinets privés et leur personnel administratif pour *Microsoft 365* ;¹⁸
 - [Télécopie infonuagique](#)¹⁹.

¹⁷ <https://telesantequebec.ca/professionnel/cssns/>

¹⁸ <https://telesantequebec.ca/professionnel/technologies/suite-m365/activation-m365/>

¹⁹ <https://telesantequebec.ca/professionnel/technologies/telecopie-infonuagique/>

Exclusion

- Problèmes techniques de l'utilisateur avec ses équipements personnels (ex. : poste de travail, cellulaire, tablette, etc.) ;
- Problèmes techniques de l'utilisateur avec sa connexion Internet.

Exemples

- Un médecin en cabinet privé qui a un problème avec son courriel, a oublié son mot de passe, etc. ;
- Un patient qui a un problème dans la Plateforme de suivis virtuels.

Pour obtenir de l'assistance

- Appeler ou envoyer un courriel au CSSNS :

Horaire : Lundi au vendredi, de 7h00 à 18h00 (sauf les journées fériées)
Téléphone : 1 833 564-0404 (sans frais au Québec)
Courriel : soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca
Site Internet : <https://telesantequebec.ca/professionnel/cssns/>

Délai de réponse

- Selon les disponibilités et les priorités du CSSNS.

3.8. Direction-Programme-Service

Offre de services

- Le service de télésanté assure l'assistance de premier niveau auprès des patient(e)s, des intervenant(e)s et des médecins ;
- Le service de télésanté qui fait l'acquisition d'un système d'information ou d'équipements spécialisés, dont le support n'est pas couvert par les intervenants présentés dans ce document, doit en assurer le support auprès des utilisateurs (patient(e)s, intervenant(e)s, médecins, etc.) une fois que le déploiement est terminé. À cette fin, il doit prévoir, au besoin, le support dans le contrat avec le fournisseur.

Exemple

- Le patient a des problèmes pour se connecter au système d'information ;
- Le patient a des questions sur le fonctionnement du système d'information.

Pour obtenir de l'assistance

- Doit être déterminé par le service de télésanté lors de la mise en place de la modalité de télésanté.

Délai de réponse

- Doit être déterminé par le service de télésanté lors de la mise en place de la modalité de télésanté.

4. Logigramme pour obtenir du support technique

Rappels :

- Au moment de proposer la télésanté à un patient, il faut s'assurer que ce dernier est suffisamment à l'aise avec la technologie. Si ce n'est pas le cas, le patient devrait être exclu de la télésanté.
- Dans le contexte d'une rencontre virtuelle avec un patient (ex. : téléconsultation), avant le début de la rencontre, assurez-vous d'avoir le numéro de téléphone du patient afin de le joindre en cas de problème.
- Dans le cas d'un incident, vous devez faire une déclaration **AH-233** en indiquant le mot-clé « **Télésanté** » dans la description. Voir le logigramme de la [Gestion des risques en télésanté](#)²⁰ sur l'intranet sous *Soins et services > Soins infirmiers > Boîte à outils > Documents généraux en lien avec la pratique de la télésanté > Gestion des risques, mesures préventives et interventions à mettre en place en télésanté*.

Logigramme		
Pour qui ?	Pourquoi ?	Détail
Un intervenant Un médecin Un agent administratif	Un problème technique.	Allez à la page 14
	Une question sur le fonctionnement d'une application.	Allez à la page 17
Un patient	Un problème technique.	Allez à la page 19
	Une question sur le fonctionnement d'une application.	Allez à la page 21

²⁰ http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/soins-services/dsi/Telesante/Documents_reference/Gestion_risque_mesures_preventives_interventions_2021-10-19.pdf

4.1. Je suis un intervenant, un médecin ou une agente administrative

4.1.1. J'ai un problème technique

Description	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<p>1 Avec un équipement du CIUSSS. (ex. : poste de travail, tablette, caméra, jeton pour l'accès à distance, etc.)</p>	<p>Faites une demande <u>Octopus</u>²¹ en allant sous <i>Informatique</i> puis la tuile appropriée. En cas d'urgence, appelez au 514 251-4000, poste 5656.</p> 	<p>Si le problème ne peut pas être résolu à l'interne, le CSI²² fera les escalades requises.</p>	
<p>2 Avec un équipement biomédical.</p>	<p>Faites une demande <u>Octopus</u>²¹ en allant sous <i>Génie biomédical</i>.</p> 	<p>Si le problème ne peut pas être résolu à l'interne, le Génie biomédical fera les escalades requises.</p>	
<p>3 Avec un équipement personnel.</p>	<p>Les équipements personnels ne sont pas supportés.</p>		
<p>4 Avec ma connexion Internet.</p>			

²¹ <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>

²² Centre de services informatiques de la Direction des ressources technologiques (DRT)

4.1.1. J'ai un problème technique

Description	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<ul style="list-style-type: none"> • Je suis dans un site du CIUSSS. • J'utilise ma connexion Internet personnelle. (ex. : Je suis chez moi) 	<p>Vérifier auprès d'un collègue si sa connexion Internet fonctionne.</p> <p>Contactez votre fournisseur Internet.</p>	<p>Faites une demande Octopus²³ à partir d'un poste de travail qui peut accéder à Internet.</p> <p>En cas d'urgence, appelez au 514 251-4000, poste 5656.</p> <p>Les connexions Internet personnelles ne sont pas supportées par le CSI²⁴.</p>	<p>Si le problème ne peut pas être résolu à l'interne, le CSI²⁴ fera les escalades requises.</p>
<p>5 Avec une application.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Teams</i>. • Plateformes provinciales : <ul style="list-style-type: none"> ○ Plateforme de suivis virtuels (PSV) ○ Suivis virtuels en milieux de vie (SVMV) 	<p>Vérifier auprès d'un collègue si <i>Teams</i> fonctionne.</p> <p>Selon le processus établi dans votre service, contactez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le pilote interne de l'application • le CSSNS²⁶ Lundi au vendredi, 7 h à 18 h Téléphone : 1 833 564-0404 (sans frais au Québec) Courriel : soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca 	<p>Faites une demande Octopus²³. En cas d'urgence, appelez au 514 251-4000, poste 5656.</p> <p>Le CSI²⁴ ne supporte pas les plateformes provinciales.</p>	<p>Si le problème ne peut pas être résolu à l'interne, le CSI²⁴ fera les escalades requises à la DGTI²⁵.</p>

²³ <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>

²⁴ Centre de services informatiques de la Direction des ressources technologiques (DRT)

²⁵ Direction de gestion des technologies de l'information du Ministère de la Santé et des Services sociaux

²⁶ Centre de soutien des services numériques en santé du Ministère de la Santé et des Services sociaux (<https://telesantequebec.ca/professionnel/cssns/>)

4.1.1. J'ai un problème technique

Description	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
	Pour le SRSAD-MPOC, il est possible de prendre un rendez-vous ²⁷ téléphonique avec un technicien.		
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reacts</i>. • <i>Autres applications cliniques (ex. : eClinibase)</i>. 	<p>Si applicable dans votre service, contactez votre super-utilisateur.</p> <p>Contactez le pilote de l'application.</p>	<p>Écrivez à support@reacts.com Lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (sauf les journées fériées). Il n'y a pas de numéro de téléphone pour contacter le support.</p> <p>Faites une demande Octopus²⁸ en allant sous <i>Informatisation du dossier usager > Problème avec une application</i>.</p> <p>Il n'y a pas de numéro de téléphone pour les urgences.</p> 	<p>Le CSI²⁹ ne supporte pas <i>Reacts</i>.</p> <p>Si le problème ne peut pas être résolu par le pilote, ce dernier contactera le CSI²⁹ ou le fournisseur de l'application, selon la nature du problème.</p>

²⁷ <https://telesantequebec.ca/patient/CSSNS-soutien/rdv-bookings/>

²⁸ <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>

²⁹ Centre de services informatiques de la Direction des ressources technologiques (DRT)

4.1.2. J'ai une question sur le fonctionnement d'une application

Description	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<p>1 <i>Teams.</i></p>	<p>Faites une demande Octopus³⁰ au service de la Formation en allant sous :</p> <p><i>Informatique > Office 365 > Teams > Question sur l'utilisation de Teams</i></p>	<p>Au besoin, le service de la Formation escaladera au CSI³¹ qui, à son tour, escaladera à la DGTI³².</p>	
<p>2 Applications provinciales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Plateforme de suivis virtuels (PSV) Télédermatologie</i> • <i>Suivis virtuels en milieux de vie (SVMV) Service régional de soins à domicile (SRSAD) pour Maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC)</i> 	<p>Consultez la documentation disponible sur le site du RQT³³ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Plateforme de suivis virtuels (PSV)</i>³⁴ Télédermatologie • <i>Suivis virtuels en milieux de vie (SVMV)</i>³⁵ <i>Maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC)</i>³⁶ 	<p>Selon le processus établi dans votre service, contactez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le pilote de l'application • le CSSNS³⁷ Lundi au vendredi, 7 h à 18 h Téléphone : 1 833 564-0404 (sans frais au Québec) Courriel : soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca Site Internet³⁸ <p>Pour le SRSAD-MPOC, il est possible de prendre un rendez-vous³⁹ téléphonique avec un technicien.</p>	<p>Le CSI³¹ ne supporte pas les plateformes provinciales.</p>
<p>3 <i>Reacts.</i></p>	<p>Contactez le pilote de votre service.</p>	<p>Écrivez à support@reacts.com Lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (sauf les journées fériées).</p>	<p>Le CSI⁴¹ ne supporte <i>Reacts</i>.</p>

³⁰ <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>

³¹ Centre de services informatiques de la Direction des ressources technologiques (DRT)

³² Direction de gestion des technologies de l'information du Ministère de la Santé et des Services sociaux

³³ Réseau québécois de la télésanté (<https://telesantequebec.ca/>)

³⁴ <https://telesantequebec.ca/professionnel/technologies/psv/>

³⁵ <https://telesantequebec.ca/professionnel/technologies/plateforme-svmv/>

³⁶ <https://telesantequebec.ca/patient/services/svmv/mpoc/>

³⁷ Centre de soutien des services numériques en santé du Ministère de la Santé et des Services sociaux (<https://telesantequebec.ca/professionnel/cssns/>)

³⁸ <https://telesantequebec.ca/professionnel/cssns/>

³⁹ <https://telesantequebec.ca/patient/CSSNS-soutien/rdv-bookings/>

4.1.2. J'ai une question sur le fonctionnement d'une application

Description	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
		Il n'y a pas de numéro de téléphone pour contacter le support.	
4 Autres applications cliniques (ex. : eClinibase).	Faites une demande <i>Octopus</i> ⁴⁰ en allant sous <i>Informatisation du dossier usager > Problème avec une application</i> . Il n'y a pas de numéro de téléphone pour les urgences. 	Si le problème ne peut pas être résolu par le pilote, ce dernier contactera le CSI ⁴¹ ou le fournisseur de l'application, selon la nature du problème.	

⁴⁰ <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>

⁴¹ Centre de services informatiques de la Direction des ressources technologiques (DRT)

4.2. Pour un patient

4.2.1. Le patient a un problème technique

Description	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
1 Avec un équipement prêté par le CIUSSS-EMTL.	<p>Le patient doit contacter le service (intervenant, médecin, agente administrative, etc.) qui verra à faire le suivi nécessaire auprès du CSI⁴² ou du GBM⁴² selon de type d'équipement.</p> <p>Voir les points 1 et 2 de la section 4.1.1.</p>	<p>Le CSI⁴³ et le GBM⁴² ne supportent pas directement les patients.</p>	
2 Avec ses équipements personnels. (ex. : poste de travail, caméra, etc.)	<p>L'intervenant, le médecin ou l'agente administrative peut tenter d'aider l'utilisateur.</p>	<p>L'utilisateur doit obtenir les services d'un technicien informatique d'une firme ou autre ressource (ex. : un proche).</p> <p>Le CSI⁴³ ne supporte pas les patients.</p>	
3 Avec sa connexion Internet.	<p>Le patient doit contacter son fournisseur Internet.</p> <p>Note : Avant une rencontre virtuelle, toujours vous assurer d'avoir le numéro de téléphone du patient afin de l'appeler s'il ne se connecte pas à la rencontre ou qu'il y a un problème durant la rencontre.</p>	<p>Le CSI⁴³ ne supporte pas les patients.</p>	

⁴² Génie biomédical

⁴³ Centre de services informatiques de la Direction des ressources technologiques (DRT)

4.2.1. Le patient a un problème technique

Description	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<p>4 Avec une application.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Teams</i> <p>• <i>Applications provinciales :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Plateforme de suivis virtuels (PSV⁴⁵) :</i> <i>Télédermatologie⁴⁶</i> ○ <i>Suivis virtuels en milieux de vie (SVMV⁴⁷) :</i> <i>Service régional de soins à domicile (SRSAD) pour les Maladies pulmonaires obstructives chroniques (MPOC)</i> 	<p>L'intervenant, le médecin ou l'agente administrative peut tenter d'aider le patient.</p> <p>Selon le processus établi dans votre service, le patient doit contacter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • son intervenant, son médecin ou l'agente administrative ; • le CSSNS Lundi au vendredi, 7 h à 18 h Téléphone : 1 833 564-0404 Courriel : soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca Pour le SRSAD-MPOC, il est possible de prendre un rendez-vous⁴⁸ téléphonique avec un technicien. 	<p>Le patient peut contacter le CSSNS⁴⁴. Selon la nature du problème, le CSSNS⁴⁴ pourrait être en mesure d'aider le patient. Lundi au vendredi, 7 h à 18 h Téléphone : 1 833 564-0404 (sans frais au Québec) Courriel : soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Le CSI⁴⁹ ne supporte pas les patients.</p>	<p>Le CSI⁴⁹ ne supporte pas les patients.</p>

⁴⁴ Centre de soutien des services numériques en santé du Ministère de la Santé et des Services sociaux (<https://telesantequebec.ca/patient/cssns-soutien/>)

⁴⁵ <https://telesantequebec.ca/professionnel/technologies/psv/>

⁴⁶ <https://telesantequebec.ca/professionnel/services/teledermatologie/>

⁴⁷ <https://telesantequebec.ca/professionnel/technologies/plateforme-svmv/>

⁴⁸ <https://telesantequebec.ca/patient/CSSNS-soutien/rdv-bookings/>

⁴⁹ Centre de services informatiques de la Direction des ressources technologiques (DRT)

4.2.2. Le patient a une question sur le fonctionnement d'une application

Description	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<p>1 Teams.</p>	<p>L'intervenant, le médecin ou l'agente administrative sont les premiers répondants.</p> <p>Au besoin, ils peuvent faire une demande Octopus⁵⁰ en allant sous : <i>Informatique > Office 365 > Teams > Question sur l'utilisation de Teams</i></p>	<p>Le CSI⁵¹ ne fait pas de support directement auprès des patients.</p>	
<p>2 Plateformes provinciales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Plateforme de suivis virtuels (PSV)</i>⁵² Télédermatologie⁵³ • <i>Suivis virtuels en milieu de vie (SVMV)</i>⁵⁴ <i>Service régional de soins à domicile (SRSAD) pour les Maladies pulmonaires obstructives chroniques (MPOC)</i> 	<p>Selon le processus établi dans votre service, le patient doit contacter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • son intervenant(e), son(sa) médecin ou l'une agente administrative • le CSSNS⁵⁵ Lundi au vendredi, 7 h à 18 h Téléphone : 1 833 564-0404 (sans frais au Québec) Courriel : soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca <p>Pour le SRSAD-MPOC il est possible de prendre un rendez-vous⁵⁶ téléphonique avec un technicien.</p>	<p>Le CSI⁵² ne supporte pas les plateformes provinciales.</p>	

⁵⁰ <https://cemtl.octopus-itsm.com/Web/CreateRequest.aspx>

⁵¹ Centre de services informatiques de la Direction des ressources technologiques (DRT)

⁵² <https://telesantequebec.ca/professionnel/technologies/psv/>

⁵³ <https://telesantequebec.ca/professionnel/services/teledermatologie/>

⁵⁴ <https://telesantequebec.ca/professionnel/technologies/plateforme-svmv/>

⁵⁵ Centre de soutien des services numériques en santé du Ministère de la Santé et des Services sociaux (<https://telesantequebec.ca/patient/cssns-soutien/>)

⁵⁶ <https://telesantequebec.ca/patient/CSSNS-soutien/rdv-bookings/>