

Aide-mémoire – Dépannage et demande de soutien du bureau des services

Auto-prélèvement numérique SILO

Ce document fournit un soutien général pour les questions de dépannage courantes. Pour les questions auxquelles ce document ne répond pas, veuillez suivre les instructions pour contacter le bureau des services de Santé Ontario contenues dans ce document.

Impossible de compléter avec succès une inscription lors du dépôt d'un patient

- Demandez au patient d'accéder au formulaire d'enregistrement à partir de son appareil mobile et d'essayer de terminer l'enregistrement et la soumission, puis de numériser à nouveau.

L'échantillon fuit

- Jetez l'échantillon et fournissez au patient une nouvelle trousse d'auto-prélèvement. Demandez au patient de répéter le processus.

Les informations requises ne figurent pas sur l'étiquette de l'échantillon

- Le pharmacien ou le patient doit inscrire les informations requises sur l'étiquette.
- Le laboratoire rejettera les échantillons non étiquetés et présentant des fuites et émettra un rapport d'annulation.

Le test prélevé a dépassé la période de 24 heures

- Jetez l'échantillon et fournissez au patient une nouvelle trousse d'auto-prélèvement.
- Demandez au patient de ramener le test dans les 24 heures.

Contactez le bureau des services de Santé Ontario

Les utilisateurs finaux doivent d'abord consulter leurs ressources d'assistance locales (c.-à-d. les formateurs, le service de soutien/bureau d'assistance informatique interne). Si les services d'assistance locaux ne parviennent pas à résoudre les problèmes, les utilisateurs doivent contacter le bureau des services de Santé Ontario. **Si votre problème entraîne une perturbation immédiate d'un processus de test, veuillez signaler votre incident par téléphone (n'envoyez pas de courriel) et expliquez en détail l'impact à l'agent du bureau des services, qui classera votre billet par ordre de priorité en conséquence.**

Lorsque vous contactez le bureau des services de Santé Ontario, soyez prêt à fournir, au minimum, les informations générales et spécifiques suivantes, en plus d'une description claire de votre problème ou de votre demande :

Informations générales :

- Nom de l'utilisateur final
- Numéro de téléphone/téléphone cellulaire et adresse
- Adresse électronique
- Nom et adresse du site de prélèvement des tests

Catégorie de problème :

- Auto-prélèvement numérique SILO : URL Web
- Accès
- Message d'erreur

Remarque : Ne communiquez pas de renseignements personnels sur votre santé lorsque vous décrivez votre problème à l'agent du bureau des services.

Soutien du bureau des services

Problème : SILO : Auto-prélèvement numérique – code QR/URL unique du site de test

- Envoyez un courriel à l'équipe du projet DTCSR : labautomation@ontariohealth.ca

Problème : Problèmes de Wi-Fi ou de connectivité (accès à l'URL)

- Demandez une assistance à votre service informatique local – assurez-vous que les appareils se connectent au réseau Wi-Fi local
- Bureau des services de Santé Ontario : 1 866 250-1554 ou à l'adresse OH-DS_servicedesk@ontariohealth.ca

En cas de modification du statut de l'emplacement de dépôt, par exemple « VENDU/Nouveau propriétaire », « N'effectue plus d'analyses », veuillez informer :

- Santé Ontario en envoyant un courriel à : labautomation@ontariohealth.ca
- Le ministère de la Santé, Direction des médicaments par courriel à : OPDPinfo@ontario.ca

Questions pratiques

- Adressez-vous avec le formateur/champion de votre site
- Reportez-vous au document de dépannage et de soutien
- Consultez les outils de travail disponibles sur : ontariohealth.ca/covid-19-self-collection
- Contactez le bureau des services de Santé Ontario : 1 866 250-1554 ou à l'adresse OH-DS_servicedesk@ontariohealth.ca

Need this information in an accessible format? 1-877-280-8538, TTY 1-800-855-0511, info@ontariohealth.ca.
Document disponible en français en contactant info@ontariohealth.ca