

Régulation à distance

Principe et fonctionnement :

Pour réguler à distance, il faut :

- 1. Un accès au logiciel de régulation Appli SAMU
- 2. Un accès au logiciel de téléphonie SI SAMU
- 3. Un téléphone et un pro ACD





En pratique :

1. Ouvrir le logiciel de régulation APPLI SAMU

Pour cela, il faut

- a) se connecter à une machine virtuelle VM (AS4, AS5, AS6 ou autres VM) présente sur le réseau GHRMSA via le VPN.
- b) puis ouvrir depuis cette machine le logiciel Appli SAMU (jeton de connexion pour la version web, login et mot de passe habituel).

Comment se connecter à la machine virtuelle et Appli SAMU ?

Utiliser le VPN « Check Point »



Attention, le VPN est lié à un certificat numérique qui est obsolète tous les 6 mois et ne peut se modifier que dans l'environnement GHRMSA => à anticiper avec la DSI du GHRMSA. Contact : le CSU (Centre de Service aux Utilisateurs) de la DSI est disponible de 8h à 18h au 03 89 64 63 83



Puis cliquer sur le lien vers la machine virtuel sur le bureau de votre ordinateur



Votre bureau à distance s'ouvre et vous permet de vous connecter à Appli SAMU. Garder Appli SAMU ouvert sur l'écran avec le bureau à distance

🔹 🚋 🕍 🚛 🎰		
	2. Ouvrir	AppliSAMU
	Appli Samu	Connexion
		SAMUSAS-68RChampenier
		RCHAMP
And		Mot de passe
See Real Sector	Appli SAMU Web	Se connecter

2. Ouvrir le bandeau téléphonique SI SAMU avec e-CPS ou OTP

Sur un autre écran (idéalement) ouvrir dans votre navigateur Web (Idéalement Firefox car fonctionne difficilement sur autre navigateur) SI SAMU en le cherchant à l'adresse suivante : www. portail.si-samu.fr



Se connecter au **bandeau SI SAMU** avec votre carte CPS, Pro Santé Connect (e-CPS) ou identifiant mot de passe (OTP)

3. Configurer un pro ACD

Les pro ACD utilisés en régulation à distance sont les pro ACD 26 800 503 ou 26 800 505 ou 26 800 506 ou un pro ACD dédié (réservé à quelques testeurs pour l'instant). A l'arrivée dans SI-SAMU renseigner le numéro de Pro ACD



Pour changer de pro ACD, cliquer sur le triangle à coté de votre nom en haut à droite de la fenêtre SI SAMU puis sur « A propos » puis sur « modifier le téléphone » et changer alors le numéro de pro ACD



Lire les informations du jour sur le portail avant de débuter la régulation



Ouvrir la salle « MED REG LIB » ET sa « salle personnelle ». Vous pouvez également ouvrir la salle OSNP en horaires SAS

OSNP	Suivi op. 🛨	Coord. Amb. 🛨	Régul. MU ₽	
CHAMPENIER Rachel	Régul. ML	MED REG LIB MULHOUSE , —	OSNP -	
Salle personnelle		Salle MED REG LIB	Salle OSNP	

4. Techniques de téléphonie

Pour prendre un appel

- Cliquer sur l'appel/fiche dans SI SAMU. L'appelant a l'impression qu'on décroche
- Cliquer sur son propre numéro. L'appelant est remis en musique d'attente
- Décrocher l'appel sur téléphone personnel.
- Cliquer sur « conférence » en bas. Vous êtes alors en ligne avec l'appelant.



Pour appeler un patient

- S'appeler via le bandeau
- Décrocher sur son téléphone personnel
- Cliquer sur « Nouvel appel » en bas du bandeau
- Chiffrer le numéro du patient à appeler
- Dès que le patient décroche, cliquer sur « Conférence »

$\leftarrow \rightarrow \mathbf{G}$		○ A https://w	ww.portail. si	samu.fr/1.1.21.4-R13/cti/											本公		♡ 🌒	ົ⊇	
👫 SI-SAMU	🐨 CRÉE	R UN DOSSIER	🔮 BAND	EAU COMMUNICATION	(CARTOGRAPHIE	🙆 SY	NOPTIQUES							e chai	MPENIE	R RACHEL - MG-Z	S •	
GARRIGUES Dorian ARM-15	•	LEISSER Catherine ARM-15	⊘ ∄	OUDINA Sofiane ARM-15	•	BAUM Emilie ARM-OP	•	COPPE Aurelie ARM-PDSA	•	OCHS Julie ARM-PDSA	•	GHERARDI Cécile ARM-PRO) +	PILL Muriel ARM-PRO	Ę		Annuaire A	Appels entre	
GERARD Charles MG	•	CHAMPENIER Rachel MG-Z	0	MED REG LI A Distance MG-Z	•	GANDER Romane URG	: •	LABROSSE Ferdinand URG)	PERNOT Frédéric URG-Z 🕪	⊘ ⊎						champ résultat	0	
																	Dr CHAMPENIER Ra GSM +33 6 95 36 38 28	chel	
OSNP	Đ	Suivi op.	æ	Coord. Amb.	æ	Régul. MU	1										т:	n° 1	tel Perso
CHAMPENIER Rachel		Regul ML						2 app pat	: beler ient	le						Fil	trei les salles perso RMA-15 (3)	onnelles :	
		PAS D'APPEL EI	N COURS			P0 P1 P2 P3	Numéro do	saier	Nouvel appel	Raccroche	ſ	H Mise en garde			Trans	→ térer	Längu	P Jes	
										•		3		confé	renc	e			

Astuce pour s'appeler : Afficher son numéro dans le journal des appels (A) ou taper son nom dans annuaire (B)

Annuaire Appels
04/04/2024 - 11:47
T otal : 00'11
04/04/2024 - 11:47
Total : 00'44 📞

5. Numéros utiles

- N° direct OSNP : numéro enregistré : 03 89 66 87 35, portable : 07 44 94 88 65
- N° superviseur : 03 89 64 84 52 DECT superviseur présent de 9h à 21h du L au S et de 8h à 20h les DI et JF
- le 15