

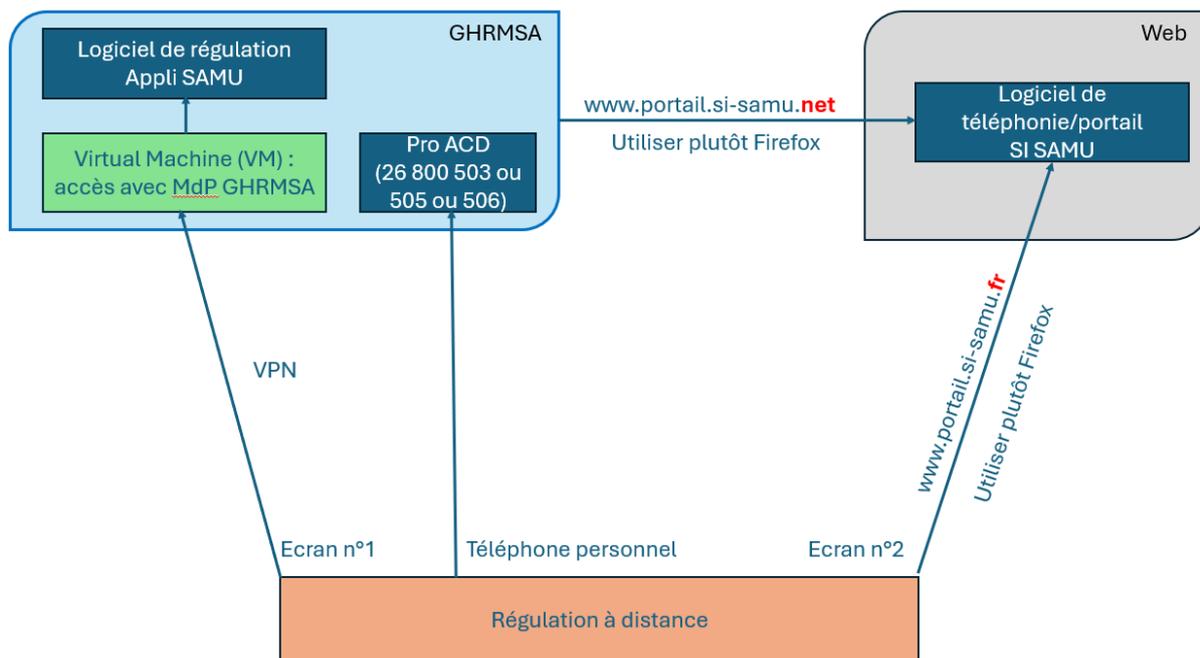


# Régulation à distance

## 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 :

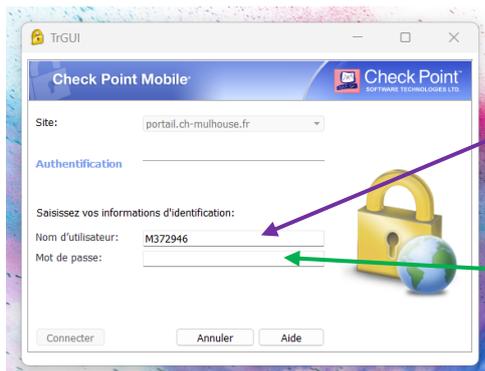
### 1. Ouvrir le logiciel de régulation APPLI SAMU

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 »

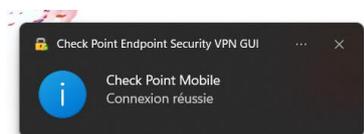


Nom utilisateur session Windows GHRMSA : EPSSU XX ou MXXXXXX

Mot de passe personnel session Windows GHRMSA

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.

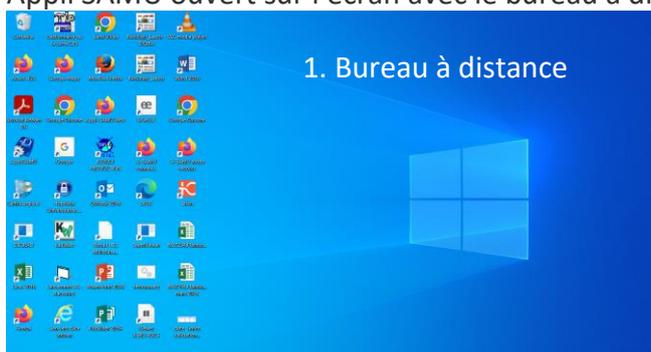
Contact : le CSU (Centre de Service aux Utilisateurs) de la DSI est disponible de 8h à 18h au 03 89 64 63 83



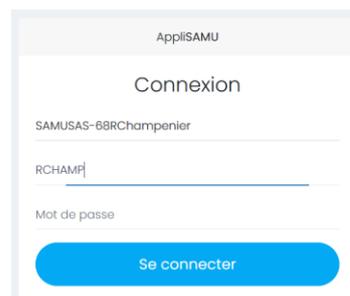
Puis cliquer sur le lien vers la machine virtuel sur le bureau de votre ordinateur



**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**

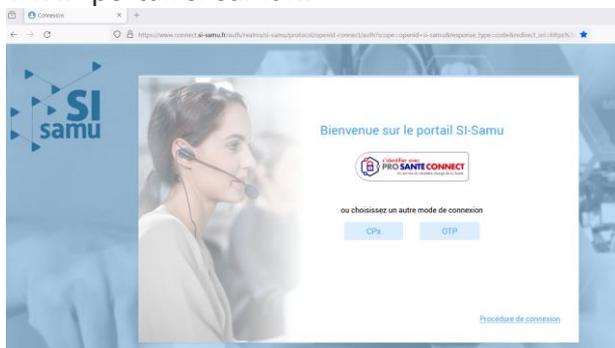


### 2. Ouvrir Appli Samu



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

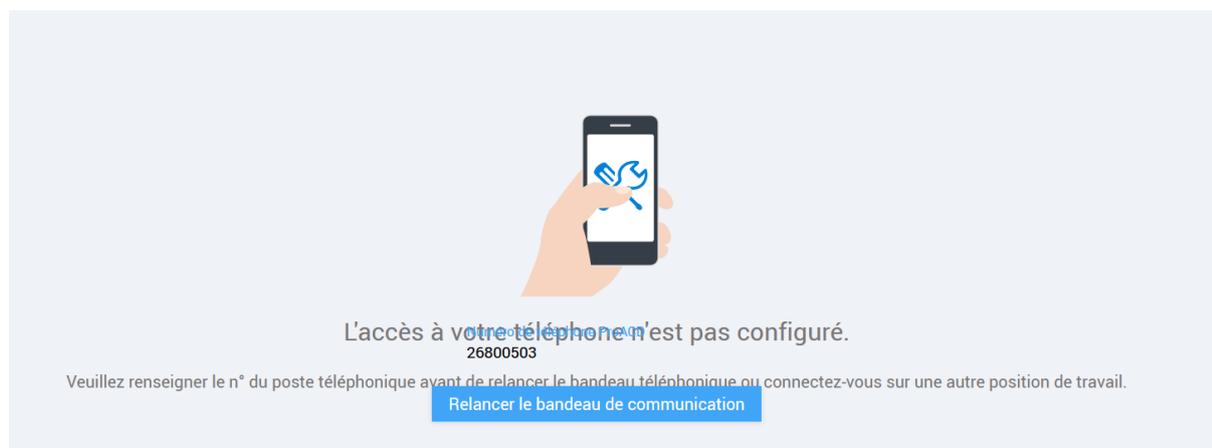
Sur un autre écran (idéalement) ouvrir dans votre navigateur Web (Idéalement Firefox car fonctionne difficilement sur autre navigateur) SI SAMU en le cherchant à l'adresse suivante : [www.portail.si-samu.fr](http://www.portail.si-samu.fr)



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

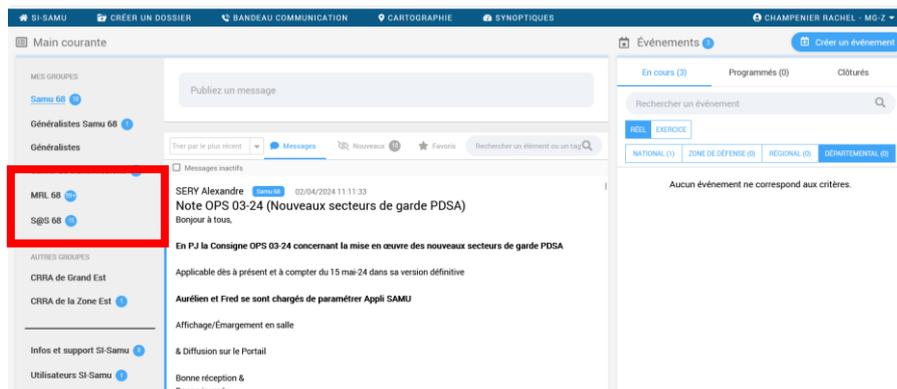
Les pro ACD utilisés en régulation à distance sont les pro ACD 26 800 503 ou 26 800 505 ou 26 800 506 ou un pro ACD dédié (réservé à quelques testeurs pour l'instant). A l'arrivée dans SI-SAMU renseigner le numéro de Pro ACD



Pour changer de pro ACD, cliquer sur le triangle à côté 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 débiter la régulation



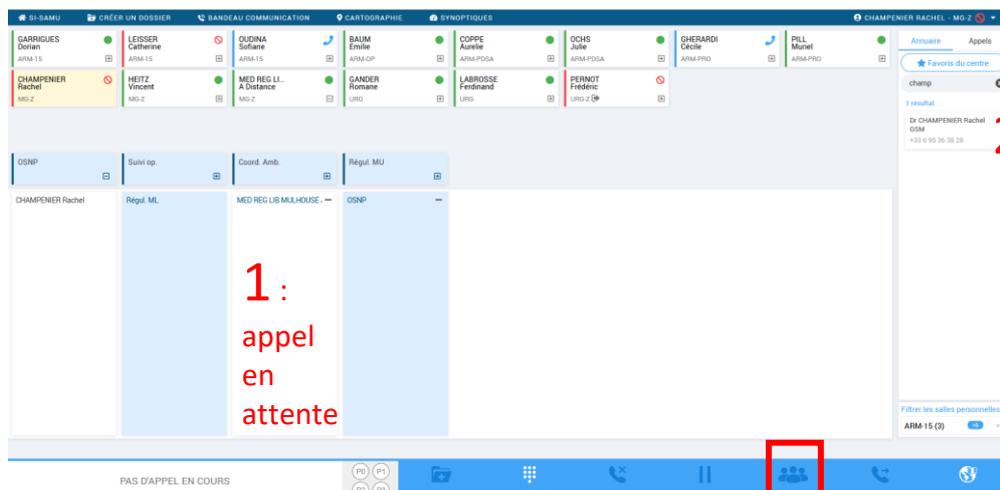
Ouvrir la salle « MED REG LIB » ET sa « salle personnelle ». Vous pouvez également ouvrir la salle OSNP en horaires SAS



#### 4. Techniques de téléphonie

##### Pour prendre un appel

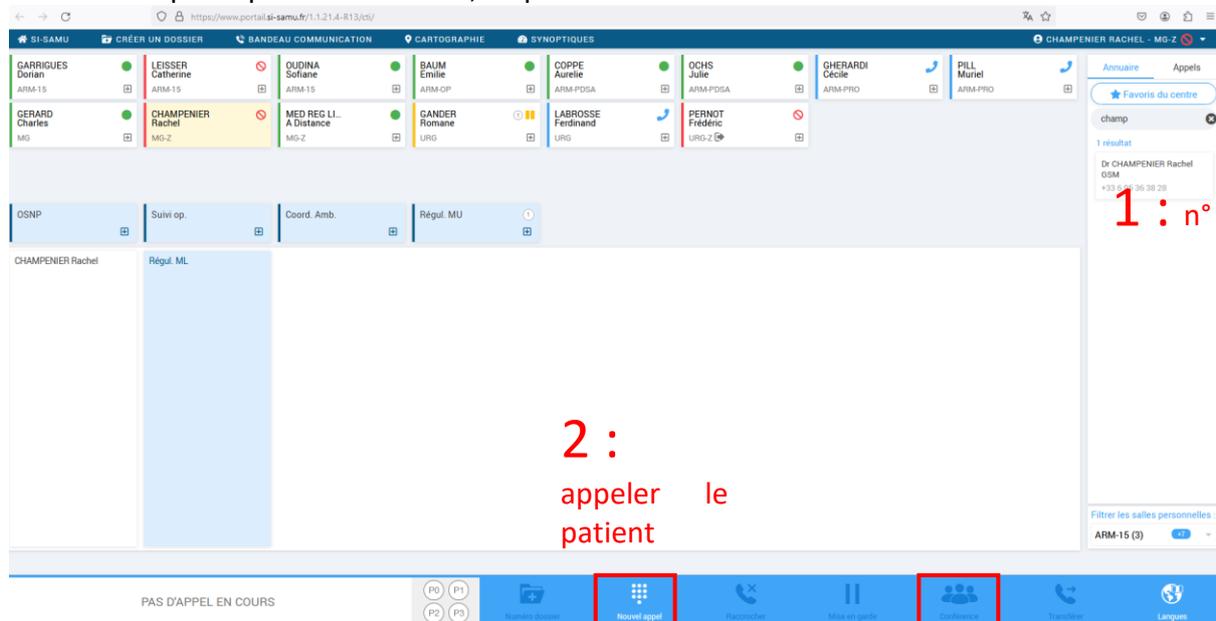
- Cliquer sur l'appel/fiche dans SI SAMU. L'appelant a l'impression qu'on décroche
- Cliquer sur son propre numéro. L'appelant est remis en musique d'attente
- Décrocher l'appel sur téléphone personnel.
- Cliquer sur « conférence » en bas. Vous êtes alors en ligne avec l'appelant.



3 : conférence

### 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 »

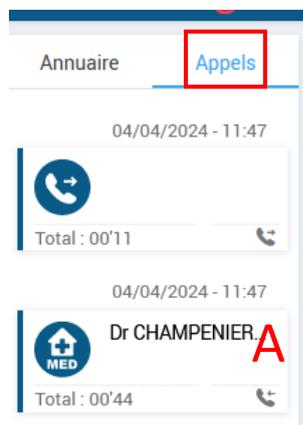


1 : n° tel Perso

2 : appeler le patient

3 : conférence

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



### 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