

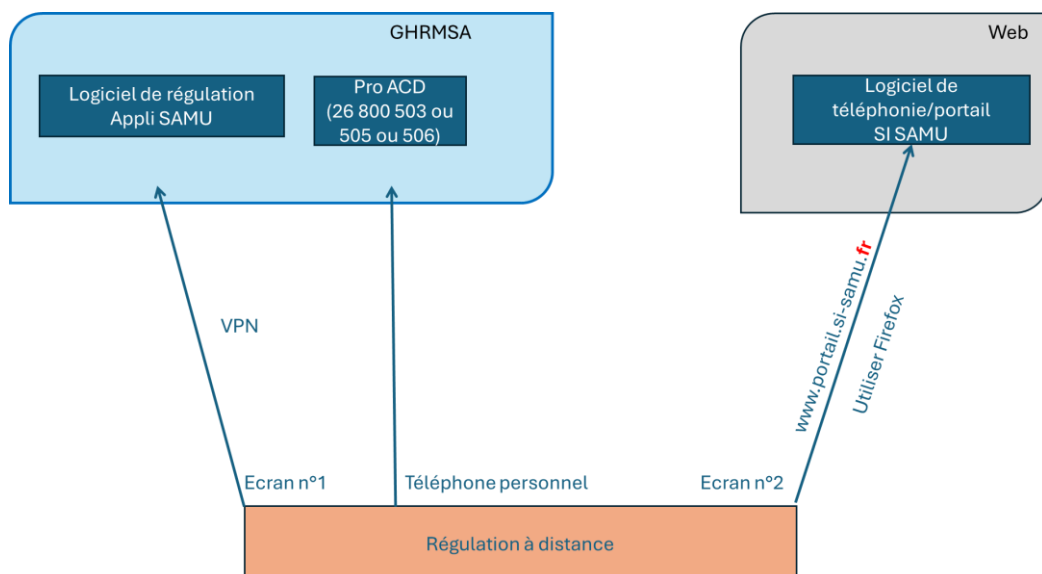


Régulation à distance

PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT :

Pour réguler à distance, il faut :

1. Disposer d'un environnement de travail avec 2 écrans au minimum
2. Sécuriser son environnement de travail avec l'aide d'un VPN (installation et droits d'accès fournis par la DSI du GHRMSA)
3. Avoir accès au logiciel de régulation Appli SAMU (navigateur au choix)
4. Avoir accès au logiciel de téléphonie SI SAMU sur le navigateur Firefox.
5. Disposer d'un téléphone personnel et utiliser un numéro de proACD disponible



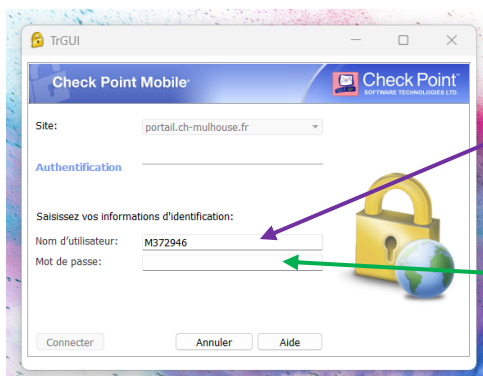
PREREQUIS :

1. Avoir régulé au minimum 20 heures en présentiel au Centre 15
2. Avoir suivi la formation à la régulation à distance et obtenu la validation du formateur
3. Disposer des droits d'accès VPN et avoir installé le logiciel nécessaire
4. Avoir effectué une séance de test (hors horaires de régulation) depuis son poste de travail personnel

MISE EN ROUTE ET CONNEXION :

1. Se connecter au VPN

Utiliser le VPN « Check Point »

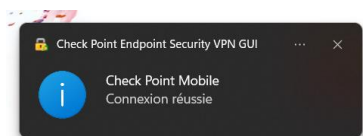


Nom utilisateur session Windows GHRMSA :
EPSSU XX ou MXXXXXX

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



2. Ouvrir le logiciel de régulation APPLI SAMU

Sur votre navigateur, accéder à l'adresse :

<https://vmapplisamuweb.chm.com>

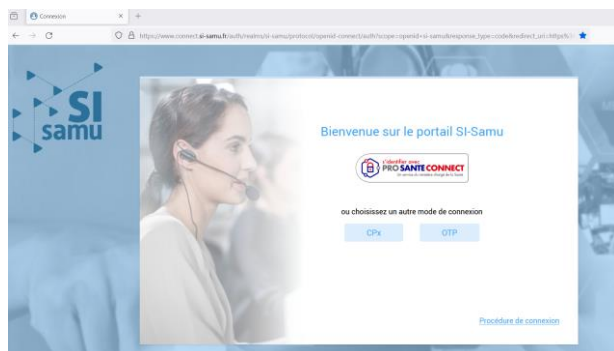


Se connecter avec ses identifiants habituels

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

Sur un autre écran (idéalement), dans votre navigateur **Firefox uniquement**, accéder à l'adresse suivante :

<https://portail.si-samu.fr>



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

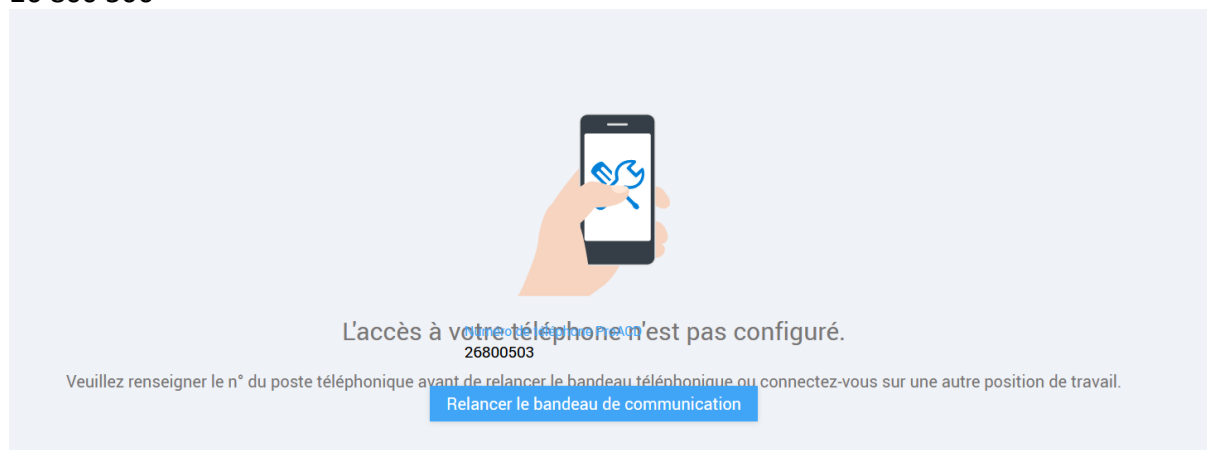
4. Configurer un pro ACD

Les pro ACD utilisés en régulation à distance :

26 800 503

26 800 505

26 800 506

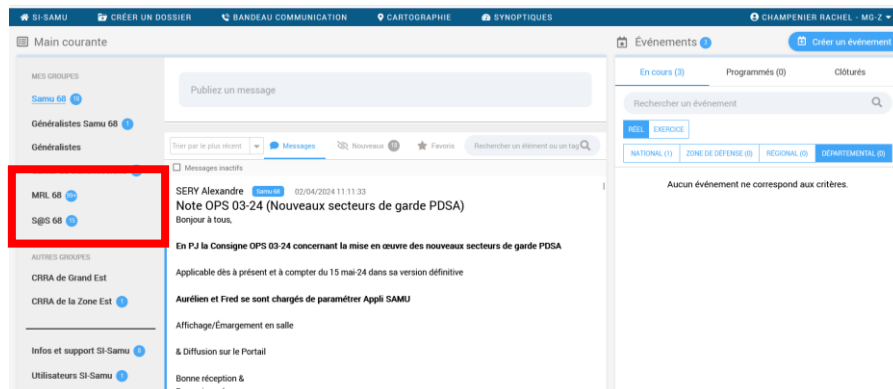


Attention si cette page ne s'est pas affichée à la connexion, veuillez effacer les cookies de navigation de Firefox et relancer le site web

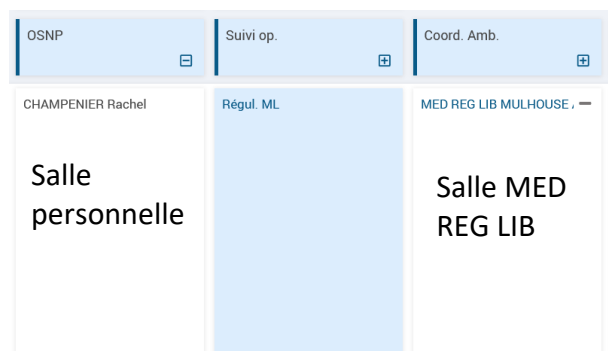
Remarque : pour changer de pro ACD, cliquer sur le triangle à côté de votre nom en haut à droite de la fenêtre SI SAMU puis sur « A propos » puis sur « modifier le téléphone » et changer alors le numéro de pro ACD



5. Lire les informations du jour sur le portail avant de débiter la régulation

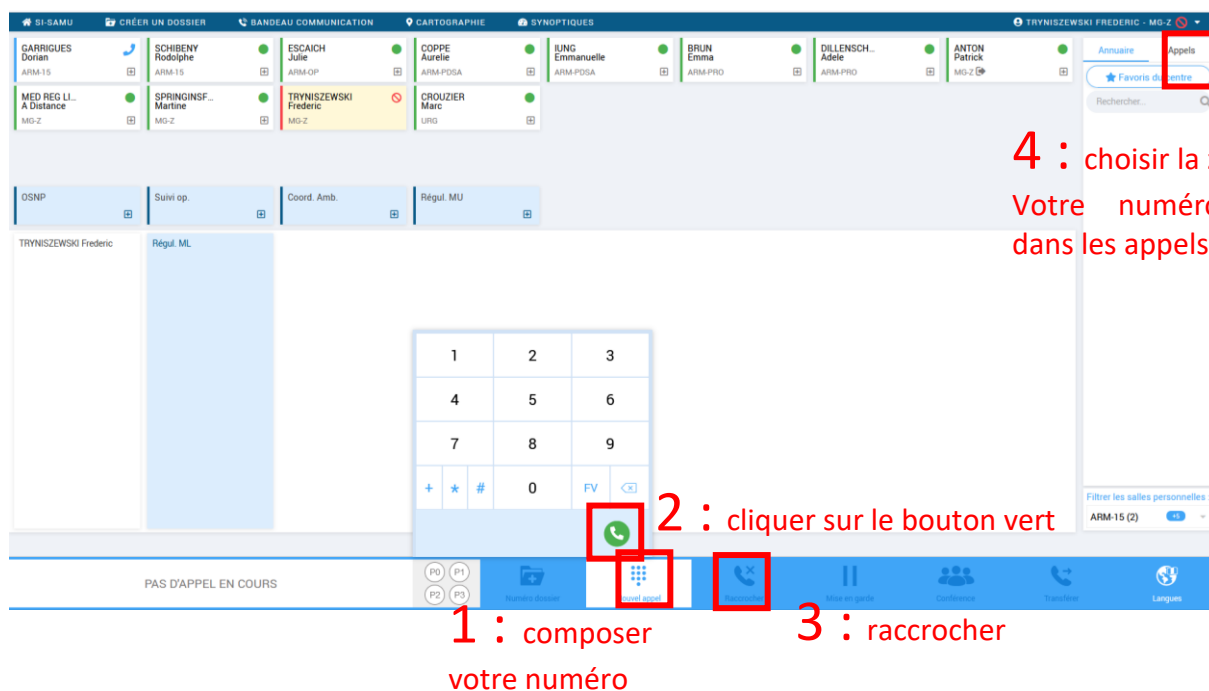


6. Ouvrir la salle « MED REG LIB MULHOUSE »



7. Faire un premier appel vers son propre numéro de téléphone et raccrocher

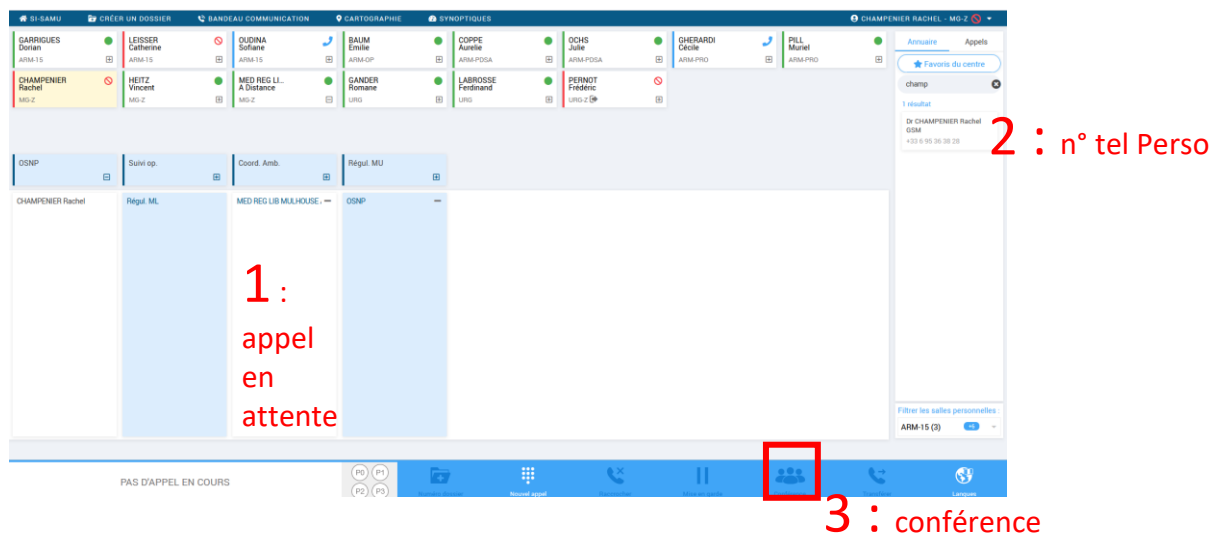
Vous pouvez utiliser n'importe quel téléphone qu'il soit fixe ou mobile



TECHNIQUES DE TELEPHONIE :

1. Appels Entrants / Pour décrocher un appel

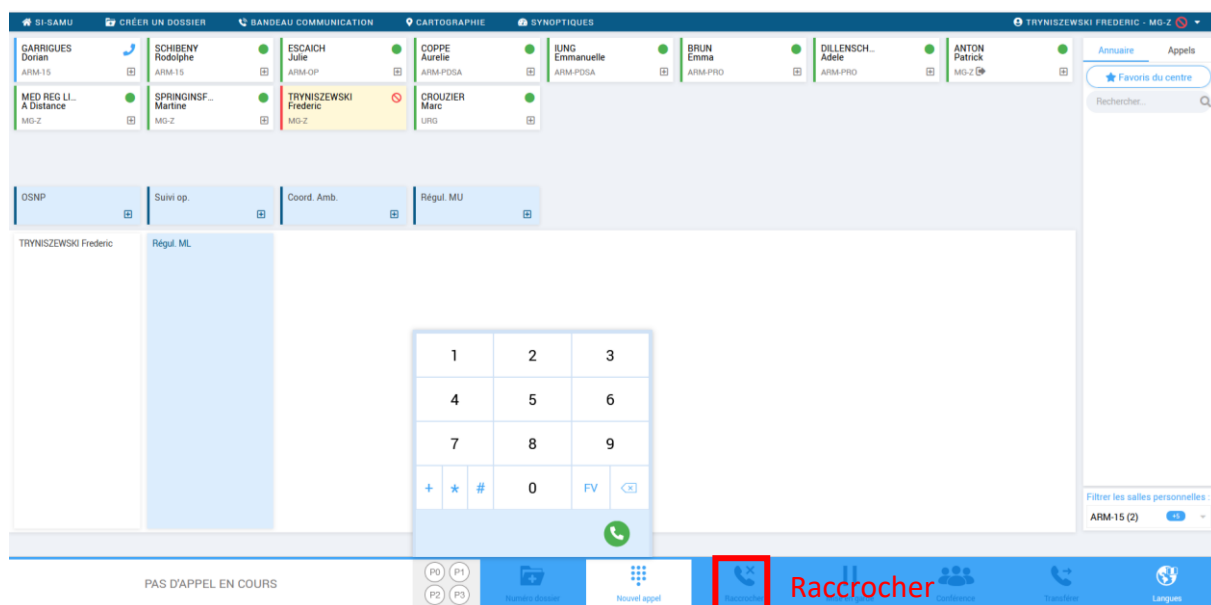
- Cliquer sur l'appel/timbre dans SI SAMU. (L'appelant a l'impression qu'on décroche)
- Cliquer IMMEDIATEMENT sur votre propre numéro. (L'appelant est remis en musique d'attente)
- décrocher l'appel sur téléphone personnel.
- Cliquer sur « conférence » en bas. Vous êtes alors en ligne avec l'appelant.



2. Raccrocher un appel

Raccrocher son téléphone personnel

Cliquer sur le bouton raccrocher pour raccrocher le patient



3. Appels Sortants / Pour appeler un patient

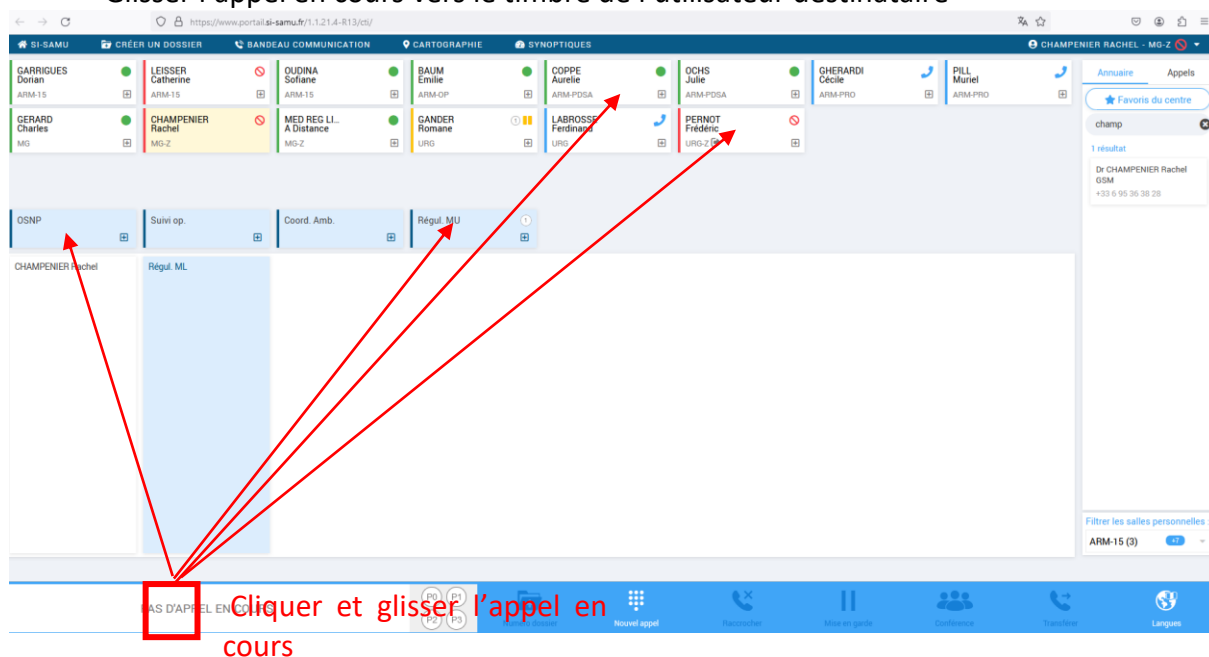
Appeler votre téléphone personnel via le bandeau

- décrocher 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 »



4. Transférer un appel vers un autre utilisateur

- **RACCROCHER** son téléphone personnel pour mettre fin à la conférence
- **Le patient reste dans le bas du bandeau**
- Glisser l'appel en cours vers le timbre de l'utilisateur destinataire



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

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

