

HQ-23-051

## CIRCULAIRE AMENDÉE

### Arrêt planifié des systèmes informatiques et téléphoniques

**-Dimanche 15 octobre 2023-**

Le 13 octobre 2023

**AU DIRECTEUR DE LA BANQUE DE SANG  
AU CHEF TECHNOLOGISTE / COORDONNATEUR DE LA BANQUE DE SANG  
AU PERSONNEL DE LA BANQUE DE SANG  
AU DIRECTEUR DU CENTRE D'HÉMOPHILIE**

Madame,  
Monsieur,

Dans le cadre d'une maintenance, nos **systèmes informatiques et téléphoniques** seront en arrêt pour une période de deux heures, du **dimanche 15 octobre 2023 à 22 h 30 au lundi 16 octobre 2023 à 00 h 30**. Cette situation fera en sorte que nous n'aurons aucun accès au système téléphonique, au système de réception des commandes au Service à la clientèle hôpitaux et aux systèmes d'expédition des produits biologiques.

**Durant l'intervalle de 2 heures**, nous vous demandons

- Pour le **système téléphonique** d'utiliser les numéros de téléphone d'urgence indiqués sur notre site Web à [www.hema-quebec.qc.ca](http://www.hema-quebec.qc.ca), à la section *Professionnels de la santé / Produits sanguins / Espace sécurisé / Nous joindre / En cas d'urgence*.
- **Pour les télécopieurs** : nous vous demandons d'utiliser les **numéros de télécopieur** ci-dessous pour l'envoi de vos requêtes de commande de produits sanguins labiles, de produits stables, de lait maternel ainsi que vos REIAT, vos résultats de cultures ou d'hémocultures et également votre formulaire '*Communication à la banque de sang-Retrait de produits labiles*'.

**514 904-8557  
514 904-2275**

Il est alors important de contacter téléphoniquement le Service à la clientèle hôpitaux pour **confirmer tout envoi en urgence d'une commande préalablement reçue par télécopieur**.

Pour les **commandes régulières** (routine), nous vous demandons de nous les faire parvenir avant l'arrêt mentionné (avant 22 heures le dimanche) ou à la suite de cet arrêt (après 00 h 30 le lundi).



4045, boul. Côte-Vertu  
Saint-Laurent (Québec) H4R 2W7  
Téléphone : 514 832-5000  
Télécopieur : 514 904-8350  
Télécopieur : 1 866 811-9465

1070, avenue des Sciences-de-la-Vie  
Québec (Québec) G1V 5C3  
Téléphone : 418 780-4362  
Télécopieur : 1 866 811-9465

**HQ-23-051**

## **CIRCULAIRE AMENDÉE**

### **ACTION REQUISE DE VOTRE PART**

En prévision de cet arrêt, veuillez planifier vos besoins en PSL.

Toutefois, nous détiendrons une réserve minimale de plaquettes et culots irradiés afin de pouvoir répondre aux urgences. Par conséquent, veuillez prévoir vos besoins en irradiation en passant votre commande auprès du Service à la clientèle hôpitaux, et ce, de préférence avant l'arrêt mentionné (avant 22 heures le dimanche).

### **DURANT L'ARRÊT**

La livraison des produits se limitera aux **demandes urgentes** qui seront complétées manuellement.

### **AU RETOUR DES SYSTÈMES**

Toutes les transactions effectuées au cours de cette période seront ressaisies par le Service à la clientèle hôpitaux.

Les bons de distribution seront édités et vous seront acheminés au cours des jours suivants. La mention « Produit déjà reçu » sera indiquée dans l'espace commentaire.

Nous sommes désolés des incon vénients que cette situation peut engendrer et vous remercions de votre habituelle collaboration.

Nous vous invitons à consulter nos circulaires sur notre site Web à [www.hema-quebec.qc.ca](http://www.hema-quebec.qc.ca), dans la section intitulée *Professionnels de la santé/Produits sanguins/Circulaires d'information*.

Nous demeurons à votre disposition pour toute information additionnelle. Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations cordiales.

### ***Original signé par***

Claudia Mireille Pigeon  
Chef du SAC et de l'expédition des produits biologiques

c. c. M<sup>me</sup> Christine Ouimet, vice-présidente à la chaîne d'approvisionnement  
M<sup>me</sup> Marie-Hélène Robert, directrice au partenariat clinique avec les centres hospitaliers  
M. Louis-Philippe Gagné, Directeur service à la clientèle hospitalière & l'expédition des produits biologiques