



Produits sanguins
Cellules souches
Tissus humains

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-22-059

CIRCULAIRE

Arrêt planifié des systèmes informatiques et téléphoniques -Dimanche 2 octobre 2022-

Le 30 septembre 2022

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

Madame,
Monsieur,

La présente circulaire vous informe de quelques précisions supplémentaires concernant l'arrêt planifié de nos systèmes informatiques et téléphoniques, le 2 octobre 2022. Ainsi, nous vous demandons d'utiliser les instructions ci-dessous durant cet arrêt et de ne pas tenir compte de la circulaire HQ-22-057 envoyée précédemment.

Dans le cadre d'une maintenance, nos **systèmes informatiques et téléphoniques** seront en arrêt pour une période de quatre heures, du **dimanche 2 octobre 2022 22 h 30 au lundi 3 octobre 2022 à 2 h 30**. Cette situation fera en sorte que nous n'aurons aucun accès au système de réception des commandes au Service à la clientèle hôpitaux. Noter qu'aucune modification apportée au progiciel informatique n'aura d'incidence sur les centres hospitaliers.

Cependant, nous vous avisons que **l'arrêt téléphonique sera d'une plus courte durée, soit de 22 h 30 à 22 h 50. Pour seulement cette période**, vous pouvez joindre le Service à la clientèle hôpitaux, en utilisant les numéros de téléphone d'urgence indiqués sur notre site Web à www.hema-quebec.qc.ca, à la section *Professionnels de la santé / Produits sanguins / Espace sécurisé / Nous joindre / En cas d'urgence*.

Durant l'intervalle de 4 heures, 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 3 heures le lundi).

ACTION REQUISE DE VOTRE PART

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



Produits sanguins
Cellules souches
Tissus humains

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-22-059

CIRCULAIRE

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 le vendredi 30 septembre 2022.

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, 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^{me} Christine Ouimet, vice-présidente à la chaîne d'approvisionnement
M^{me} Marie-Hélène Robert, directrice au partenariat clinique avec les centres hospitaliers
M. Louis-Philippe Gagné, directeur service à la clientèle et planification