

# ÉTAPES À SUIVRE EN CAS DE PROBLÈME OU DE PANNE - DMÉ MYLE

Feuillet d'information pour les utilisateurs du dossier médical électronique (DMÉ)

## Mise en contexte

Dans le but de régulariser un problème ou une panne au niveau de la plateforme DMÉ MYLE, les étapes suivantes doivent être observées :

## En cas de panne du lundi au vendredi de 8 h 00 à 16 h 00

### 1. Utilisateur·trice

→ Aviser le/la superutilisateur·trice de son équipe ou installation.



### 2. Superutilisateur·trice

→ Vérifier la nature du problème;  
→ Aviser les pilotes MYLE via le groupe TEAMS **MYLE - Superutilisateurs**.



### 3. Pilotes MYLE

→ Analyser la situation et déterminer à qui transférer l'incident :

| Type de problème                                     | Responsable à contacter            |
|------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Problème lié à l'infrastructure ou au réseau interne | <b>DRIM</b> (informatique interne) |
| Problème lié au fonctionnement du DMÉ MYLE           | Fournisseur DMÉ : <b>MEDFAR</b>    |



### 4. Suivi et communication

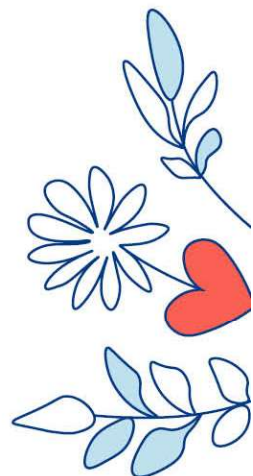
→ Les pilotes MYLE assurent le suivi et la communication du statut du problème auprès des superutilisateurs et des utilisateurs concernés.

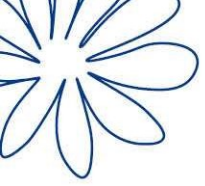
## INFORMATIONS UTILES :

📞 Noms des pilotes DMÉ MYLE :

- ❖ *Patricia Horvath*
- ❖ *Annie Paquin*
- ❖ *Marie-Ève Tremblay-Gauthier*

Disponibilité des pilotes : du lundi au vendredi de 8 h 00 à 16 h 00.





## En cas de problème ou de panne en dehors des heures régulières

| Type d'incident                     | Contact                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problème DMÉ MYLE (applicatif)      | <b>Support technique MEDFAR Solutions Cliniques</b><br>Disponible 24h00 / 7jours<br>☎ 1-855-633-3271 (MEDFAR1)<br>✉ support@medfarsolutions.com |
| Panne réseau ou informatique locale | Garde informatique Pôle 1 : 450-371-9920 poste <b>0</b><br>Garde informatique Pôle 2 : 450-699-2425 poste <b>2488</b>                           |

### Schéma du processus d'escalade DME MYLE:

