

## PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 26 mars 2020

AUX PRÉSIDENTES-DIRECTRICES GÉNÉRALES ET AUX PRÉSIDENTS-DIRECTEURS GÉNÉRAUX, DIRECTRICES GÉNÉRALES ET DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX ET AUX DIRECTEURS DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

### **Bulletin COVID-19 – Télésanté #7**

#### **Affectation des caméras et des casques d'écoute**

Les caméras et les casques d'écoute acquis par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) seront distribués prioritairement aux départements de cancérologie des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), aux centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ainsi qu'au personnel infirmier praticien spécialisé. Les iPad fournis dans les CHSLD suivent les mêmes priorités.

#### **Site web télésanté**

Un site web donnant accès aux informations sur l'utilisation des applications collaboratives et de vidéoconférence est maintenant rendu disponible. Vous pouvez accéder au site en cliquant sur le lien suivant : [telesante.quebec](https://telesante.quebec).

#### **Gestion des licences Zoom**

Tel qu'expliqué au bulletin 6, il est possible de regrouper les licences *Zoom* personnelles au compte *Zoom* télésanté du MSSS afin d'optimiser la gestion de ces licences. La procédure est expliquée à l'annexe 1. Vous pouvez vous référer à votre centre de coordination en télésanté (CCT), pour toute question.

... 2

## **Outils d'accès Dossier santé Québec (DSQ) sur un ordinateur Macintosh**

À l'annexe 2, vous trouverez les étapes requises pour l'installation des outils d'accès DSQ sur un ordinateur Macintosh (Visualiseur, portail libre-service et Secur santé). Veuillez prendre note qu'aucun support n'est offert pour l'installation du Visualiseur sur Macintosh.

## **Stratégie de déploiement Reacts**

Reacts est une des solutions de collaboration sécurisée et de télésanté retenues afin de répondre aux différents besoins de communication dans le cadre de la pandémie actuelle. Les abonnements Reacts sont maintenant disponibles à l'ensemble des médecins spécialistes et des médecins omnipraticiens du Québec. Ces médecins ont actuellement en main toutes les informations requises pour créer leur compte et commencer à utiliser la plateforme. De plus, les 40 chirurgiens maxillo-facial auront bientôt également accès à des abonnements.

Les ententes du MSSS visent principalement les médecins. Si votre établissement a des besoins pour d'autres professionnels de la santé, vous devez faire parvenir ces besoins à l'adresse [dgaoa@msss.gouv.qc.ca](mailto:dgaoa@msss.gouv.qc.ca) en joignant un bref justificatif. Cette information est nécessaire afin d'assurer l'adéquation des quantités au contrat et d'effectuer les ajustements si requis.

Aussi, la procédure jointe en annexe 3 vous présente les licences Reacts acquises et les services mis en place.

Le sous-ministre associé,



Luc Bouchard

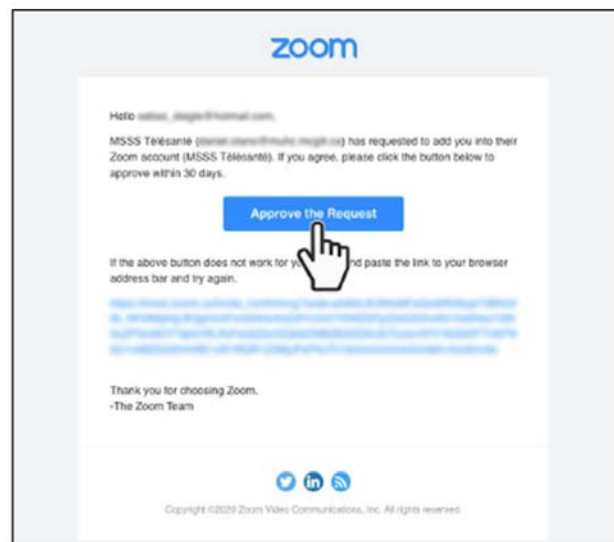
c. c. M. Yvan Gendron, MSSS  
Présidentes-directrices générales adjointes et présidents-directeurs généraux adjoints des établissements publics de santé et de services sociaux

N/Réf. : 20-DI-00167-06

## Annexe 1

### PROCÉDURE DE PASSATION DE VOTRE COMPTE ZOOM PERSONNEL AU COMPTE ZOOM TÉLÉSANTÉ DU MSSS

**IMPORTANT : Cette procédure s'adresse uniquement aux utilisateurs qui possèdent déjà un compte personnel Zoom attiré à l'adresse courriel qui a été choisie pour l'enregistrement du compte télé-santé du MSSS**



A rectangular notification banner with a thin black border. The top left corner features the Zoom logo in blue. The top right corner contains the text "Assistance" and "Français" with a small downward-pointing arrow. The main body of the banner is white and contains a bold heading and a paragraph of text.

**zoom** Assistance Français ▾

**Nous changeons votre compte**

Le processus prendra du temps. En attendant, vous pouvez continuer à utiliser Zoom comme d'habitude.

## Annexe 2

Voici les étapes requises pour installer les outils d'accès DSQ sur un ordinateur Macintosh (Visualiseur, portail libre-service et Secur santé).

1. Télécharger la trousse d'installation de Vmware fusion (frais de licence exigés):  
=> [https://my.vmware.com/web/vmware/info?slug=desktop\\_end\\_user\\_computing/vmware\\_fusion/8\\_0](https://my.vmware.com/web/vmware/info?slug=desktop_end_user_computing/vmware_fusion/8_0);
2. Télécharger la version de Windows à installer en ISO sur une clé USB (Windows 7 à préconiser) ou utiliser un disque d'installation;
3. Suivre ces étapes pour l'installation de Windows  
=> [https://www.vmware.com/files/fr/pdf/support/VMware\\_fusion31\\_getting\\_started\\_PG\\_FR.pdf](https://www.vmware.com/files/fr/pdf/support/VMware_fusion31_getting_started_PG_FR.pdf);
4. Après l'installation de Windows, démarrez-le avec Vmware fusion;
5. Assurez-vous de mettre Internet Explorer à la version recommandée pour le Visualiseur;
6. Pour la reconnaissance des dispositifs Gemalto dans Windows, pointez votre souris en haut de l'écran pendant 3 secondes (le menu de Vmware apparaîtra), sélectionnez le menu « machine virtuelle », « USB » et « Bluetooth » et choisir l'option « Connecter Shared Gemalto USB Shell Token v2 ». Il est possible de paramétrer les actions à exécuter lors de l'insertion d'un dispositif dans Vmware Fusion.

### Annexe 3

#### Déploiement des comptes Reacts dans les établissements de santé

Reacts est une des solutions de collaboration sécurisée et de télésanté retenues afin de répondre aux différents besoins de communication dans le cadre de la pandémie actuelle.

Les abonnements Reacts sont maintenant disponibles à l'ensemble des médecins spécialistes et des médecins omnipraticiens du Québec. Les médecins ont actuellement en main toutes les informations requises pour créer leur compte et commencer à utiliser la plateforme et sous peu aux chirurgiens maxillo-faciales.

#### Informations importantes

- a. Les comptes Reacts Pro qui fournis doivent être dédiés à la réalisation des activités cliniques telles que des consultations virtuelles avec les patients ou entre les professionnels de santé.
- b. Reacts est un outil de collaboration qui permet notamment les fonctionnalités de messagerie instantanée, de communication vidéo sécurisée, de partage d'écrans et de documents, de bibliothèques de fichiers, etc. en partie comparable à Microsoft Teams. L'application peut donc être utilisée autant pour les communications sécurisées entre professionnels qu'avec les patients et leurs familles.
- c. Reacts offre également des fonctionnalités pour l'assistance et le support à distance notamment des outils de réalité augmentée et de pointeurs virtuels.
- d. Comme le concept de Reacts en est un de collaboration, il nécessite une acquisition d'abonnements Reacts Standard ou Pro pour permettre la tenue d'activités de télésanté. Ainsi, elles peuvent être utilisées pour des communications via messagerie instantanée ou pour des téléconsultations multidisciplinaires avec des participants ayant des abonnements Reacts. Les sessions vidéo peuvent être en mode un-à-un ou en mode conférence (maximum de six participants total).
- e. Les abonnements Reacts de type Pro permettent d'inviter gratuitement des patients (pas de limite) avec un accès « invité ». Ces accès « invités » ont certaines restrictions pour respecter les éléments de sécurité et confidentialité. Un professionnel peut inviter un patient à un rendez-vous virtuel SANS que le patient ne se retrouve dans la liste de contact du professionnel pour, par exemple, simplement tenir une consultation virtuelle. Le patient est alors [invité via le planificateur de rendez-vous de Reacts \(voir Option A de l'étape 5 du démarrage Pro\)](#). Le patient peut aussi être [invité à un rendez-vous par une secrétaire ou assistante](#) qui aura aussi besoin d'un abonnement Pro ([voir Option B de l'étape 5 du démarrage Pro](#)). Finalement, un professionnel peut vouloir inviter le patient à faire partie de sa liste de contact comme « invité » pour communiquer de façon bilatérale via appel vidéo ou messagerie instantanée ([voir Option C de l'étape 5 du démarrage Pro](#)).
- f. Considérant la nature collaborative de la plateforme et pour des raisons de sécurité et traçabilité, un compte Reacts ne peut être attribué qu'à un individu seulement puisqu'il

s'agit d'abonnements nominales. Ainsi, un abonnement Reacts ne peut pas être assigné par exemple à un département pour qu'il le partage.

- g. Un utilisateur avec un compte Reacts peut utiliser n'importe laquelle des versions de l'application et l'installer sur plusieurs de ses appareils. Pour les ordinateurs (Mac ou PC), on conseille d'utiliser la version web en utilisant le navigateur Chrome. Pour les appareils mobiles (iOS ou Android), Reacts doit être téléchargé du Apple App Store ou du Google Play Store. Une version lourde de Reacts peut aussi être téléchargé pour PC utilisant le système d'exploitation Windows.
- h. Pour se connecter à Reacts, l'utilisateur doit toujours s'authentifier (en entrant un courriel et mot de passe) pour répondre aux normes et directives sur le respect de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels. Veuillez noter que l'adresse courriel des utilisateurs n'apparaissent jamais sur Reacts. Cette dernière est seulement utilisée pour la création de compte, récupération de mot de passe, ou message de mise à jour.
- i. Des formations sont prévues prochainement pour les « superutilisateurs » de votre établissement qui pourront apporter un soutien pratique aux utilisateurs. Par ailleurs, plusieurs outils et trousseaux d'information seront mis à la disposition des cliniciens et des patients qui utiliseront l'application.

Des instructions complètes pour le démarrage de l'utilisation des abonnements Pro, Standard, et les abonnements pour les patients (invités) sont disponibles sur le site web de Reacts : <https://reacts.com/fr/demarrage/>. Le site a aussi une section « [Tutoriels](#) » ainsi qu'une page de « [Foire aux questions](#) » très utile à consulter avant la première utilisation.

**Nous vous invitons à identifier le nom de ces superutilisateurs auprès de votre CCT d'appartenance d'ici mercredi le 25 mars 2020 en fin de journée aux adresses de soutien régulières des CCT de votre territoire de Réseau universitaire intégré de Santé et de Services sociaux.**

#### **Processus de création de compte Reacts par utilisateur**

- j. Chaque détenteur de compte (médecins) a reçu un courriel qui contiendra un lien URL qui le conduira à une page web pour finaliser son processus d'inscription et recevra une confirmation après la création du compte.

#### **Formations à venir**

- k. Des formations pour les superutilisateurs des établissements sont planifiées dans les prochains jours. Nous vous ferons parvenir le calendrier de formation et les modalités de connexion très prochainement. Ces formations seront réalisées en utilisant Reacts et auront pour but de présenter tous les outils qui accompagnent ce déploiement ainsi que les informations pratiques pour l'utilisation de l'application Reacts.
- l. De plus, le site Internet <http://telesante.quebec/> regroupe différentes boîtes à outils sur les solutions de télésanté en déploiement ainsi que les coordonnées de votre CCT

d'appartenance. Le site fera l'objet d'une évolution constante pour répondre aux besoins des utilisateurs. Nous vous invitons de vous y référer régulièrement. Merci de débloquent l'extension .quebec pour les établissements concernés.

#### **Soutien aux établissements**

- m. La structure actuelle des services de télésanté continuera à être utilisée. Les superutilisateurs, les répondants de ce dossier et les pilotes peuvent continuer à contacter la ligne de soutien habituelle des CCT de leurs territoires respectifs. Toutefois, considérant la forte demande d'accompagnement afférente au contexte actuel, leur niveau de service offert peut en être impacter.
- n. **Le soutien de proximité (niveau 1) sera assumé par l'établissement incluant le soutien aux patients pour les établissements supportant déjà Reacts ou ayant manifesté un intérêt pour cette technologie dans le cadre du déploiement actuel. Ainsi, si les abonnements octroyés aux médecins n'ont pas été demandés par l'établissement, le support doit être fourni par le fournisseur et non par l'établissement.**
- o. L'utilisation des superutilisateurs à cette fin est fortement recommandée. Par ailleurs, les pilotes cliniques et technologiques de la télésanté des établissements seront en mesure d'assister les utilisateurs de leurs établissements dans la mise en place des services virtuels et de faire le lien avec les CCT de leurs territoires respectifs pour support et accompagnement.