

Vous trouverez ci-dessous de l'information et des conseils destinés aux organisations qui n'ont pas de service de dépannage officiel ou de procédures internes de soutien technique.

Accéder au visualiseur clinique de ConnexionOntario

- Pour accéder au visualiseur clinique de ConnexionOntario avec des identifiants ONE ID, rendez-vous au <https://portal.connectingta.ca/pe/p/gl>.

Astuce : Gardez toujours le visualiseur clinique à portée de main en ajoutant le lien ci-dessus à vos signets. L'équipe des TI de votre organisation saura vous expliquer comment faire sur votre navigateur.

Obtenir de l'aide ou signaler un problème avec le visualiseur clinique de ConnexionOntario

Problème	Solution
Ouverture de session et accès	Équipe des TI ou responsable de l'enregistrement local*
Utilisation du visualiseur clinique (ex. : recherche d'un patient/client)	Matériel de formation sur le visualiseur clinique
Réinitialisation d'un mot de passe ONE ID	Service de dépannage de Santé Ontario  1 866 250-1554  servicedesk@ehealthontario.on.ca — Avant d'appeler le service de dépannage de Santé Ontario, vérifiez votre connexion Internet. — <u>N'envoyez pas</u> de renseignements personnels sur la santé ou autres au service de dépannage sans avoir crypté votre courriel.
Problème de chargement des portlets du visualiseur clinique	
Portlets qui ne se chargent pas (données du SILO manquantes)	
Données cliniques manquantes (document existant introuvable)	
Erreur 403 : Autorisation nécessaire	
Erreur 404 : Page ou fichier introuvable	
Erreur 500 : Page ne pouvant être affichée	
Incident de confidentialité à signaler à ConnexionOntario	Responsable de la protection de la vie privée interne
Problème de consentement	Responsable de la protection de la vie privée interne

* Si votre organisation n'a ni équipe des TI ni responsable de l'enregistrement local, communiquez avec le service de dépannage de Santé Ontario.

Rester au courant

- Pour que le visualiseur clinique fonctionne correctement sur votre ordinateur, il est important de faire toutes les mises à jour logicielles. ConnexionOntario a préparé une [liste d'exigences de configuration](#) qui contient tout ce que vous et votre équipe des TI avez besoin de savoir.
- ConnexionOntario effectue la maintenance régulière du visualiseur clinique pour que ses applications, son système d'opération et son antivirus soient toujours à jour. La maintenance a normalement lieu :

le dimanche, entre minuit et 6 h.

- Le service de dépannage de Santé Ontario avise les personnes-ressources des organisations par courriel cinq jours ouvrables avant une maintenance. Il est important de tenir à jour les coordonnées de ces personnes, sans quoi une organisation pourrait ne pas recevoir les avis d'interruptions de service prévues et imprévues et l'information sur les nouveautés. Il faut donc prévenir le **service de dépannage de Santé Ontario** des changements en ce sens.