

ConnexionOntario

Guide opérationnel de ConnexionOntario

à l'intention des services de dépannage

Version : 2.6

Identificateur de document : Guide opérationnel à l'intention des services de dépannage

Responsable du document : Gestion de ConnexionOntario

Avis de droit d’auteur

© cyberSanté Ontario, 2018.

Tous droits réservés

Il est interdit de reproduire le présent document, en totalité ou en partie, de quelque manière que ce soit, y compris par photocopie ou transmission électronique vers n’importe quel ordinateur, sans le consentement écrit préalable de cyberSanté Ontario. Les renseignements contenus dans le présent document sont la propriété de cyberSanté Ontario. Il est interdit de les utiliser ou de les divulguer sans une autorisation écrite expresse de cyberSanté Ontario.

Marques de commerce

Les autres noms de produits mentionnés dans le présent document peuvent être des marques de commerce ou des marques de commerce déposées et sont ici reconnus comme étant la propriété de leurs entreprises respectives.

Gestion du document

La version électronique du présent document est considérée comme la seule version valide.

Historique des approbations

APPROBATEURS	TITRE ET SERVICE	DATE DE L'APPROBATION
Mitchell?		AAAA-MM-JJ
Dave Clark	Gestionnaire du soutien de ConnexionOntario	AAAA-MM-JJ

Historique des révisions

NUMÉRO DE VERSION	DATE	RÉSUMÉ DES CHANGEMENTS	AUTEUR DES CHANGEMENTS
2.6	2018-11-20	Suppression des scénarios périmés	AMS
2.6??	2018-09-19	Révision des scénarios de confidentialité	Jennifer Van Meer, Confidentialité
2.5	2018-07-25	Ajout de rapports d'erreur pour AGFA et l'imagerie diagnostique (version 10) Réorganisation et fusion des scénarios	Sean Pullishy Doreen Wan Min Kee
2.4	2017-09-21	Mise à jour de l'image de marque et du style pour répondre aux lignes directrices de ConnexionOntario	Veronica Gurr
2.3	2017-10-12	Ajout d'un message d'erreur pour le scénario du RNM	Robert Shahata
2.2	2017-08-09	Ajout de nouveaux scénarios pour le RNM (version 9.1)	Robert Shahata
2.1	2016-11-30	<u>Service de dépannage de ConnexionOntario</u> remplacé par <u>Service de dépannage de cyberSanté Ontario</u> Mise à jour des renseignements sur le traitement des demandes du dépositaire de renseignements sur la santé	Veronica Gurr
1.1	2016-03-24	Révision du contenu et de la convention de dénomination des scénarios. Fusion de scénarios au besoin	Robert Shahata
1.0	2016-03-07	Ajout de quatre nouveaux scénarios au bas du document Besoin du numéro et de l'emplacement des scénarios (à modifier par Robert)	Robert Shahata
0.9	2016-02-24	Révision du cryptage, de la compression et de la protection par mot de passe	Robert Shahata

0.8	2016-02-10	Ajout d'une description des changements de la version 0.7	Jasmina Mirkovic
0.7	2016-02-08	Ajout de l'annexe : Renseignements sur la compression et la protection par mot de passe	Jasmina Mirkovic
0.6	2016-01-20	Mise en page	Jasmina Mirkovic
0.5	2016-01-19	Mise à jour des liens; révision et mise à jour des coordonnées pour tous les scénarios	Dave Clark
0.4	2016-01-18	Harmonisation avec le guide de rédaction de ConnexionOntario, vérification des liens et de la mise en page	Jasmina Mirkovic
0.3	2015-01-17	Transfert vers le modèle de ConnexionOntario	Dave Clark
0.2	2015-01-06	Suppression du scénario de soutien pour le SILO	Dave Clark
0.1	2015-12-14	Première version provisoire	Dave Clark

Identificateur de document

[Inscrire le numéro]

Degré de confidentialité du document

[Inscrire le degré de confidentialité du document : faible, moyen ou élevé.]

Table des matières

Introduction	5
Destinataires	5
Rôle du service de dépannage local/de l'établissement	5
Matrice des responsabilités des services de dépannage	6
Traitement des demandes.....	7
Communication des avis de service	8
Maintenance et soutien technique.....	8
Renouvellement des certificats.....	8
Gestion des sources de données.....	8
Procédures en cas d'interruption de service.....	9
Interruption de service à l'établissement	9
Gestion des incidents	9
Période de maintenance.....	9
Cryptage, compression et protection par mot de passe.....	9
Outils de soutien technique	10
Scénarios de soutien pour les erreurs d'affichage (applications frontales)	10
Erreurs dans le portlet « Medications » (RNM).....	11
Erreurs dans le portlet « Diagnostic Imaging » du visualiseur AGFA	13
Erreurs d'affichage des rapports dans le portlet « Diagnostic Imaging »	21
Scénarios de soutien pour les erreurs d'affichage (applications frontales) des établissements utilisant l'enregistrement à identification unique seulement	23
Terminologie du Répertoire des données cliniques sur les soins actifs et communautaires	25
Problèmes d'accès connus au visualiseur clinique PST de ConnexionOntario (mise à l'essai de la contribution au Répertoire des données cliniques sur les soins actifs et communautaires)	27
Problèmes d'accès à ConnexionOntario dans PST	27
Scénarios de soutien sur la protection de la vie privée et la sécurité	36
Référence	44

Introduction

Le Guide opérationnel de ConnexionOntario à l'intention des services de dépannage est un document de référence sur les lignes directrices et les procédures de soutien pour les services de dépannage locaux des organismes qui utilisent ConnexionOntario ou ont des droits de visualisation afin de fournir des services liés au visualiseur clinique de ConnexionOntario.

Le présent document s'adresse aux fournisseurs de soutien et experts autorisés rattachés aux services de dépannage locaux/des établissements qui sont responsables du soutien opérationnel pour ConnexionOntario. Il part aussi du principe que tous les intervenants respecteront leurs propres processus internes.

Destinataires

Les groupes responsables du soutien opérationnel pour ConnexionOntario, notamment les gestionnaires d'un service de dépannage local ou d'un établissement, les spécialistes des interfaces et les responsables de l'enregistrement locaux (REL) de ConnexionOntario.

Rôle du service de dépannage local/de l'établissement

Dans un organisme participant, le service de dépannage local/de l'établissement ou des experts autorisés sont chargés d'effectuer les activités de dépannage initiales avant de signaler un incident au Service de dépannage de cyberSanté Ontario.

Voici quelques exemples de ces activités :

- Soutien de premier niveau aux fournisseurs de soins de santé : consignation des appels et signalement au Service de dépannage de cyberSanté Ontario, au besoin.
- Réparation des postes et appareils compatibles.
- Surveillance et résolution des problèmes des clients locaux.
- Résolution des problèmes d'accès locaux, p. ex., réinitialisation de mots de passe.
- Administration locale pour les utilisateurs.
- Liaison entre les utilisateurs finaux locaux et le Service de dépannage de cyberSanté Ontario.
- Signalement des interruptions de service, planifiées ou non, ayant une incidence sur l'accès à ConnexionOntario ou sur le fonctionnement des sources de données.
- Surveillance régulière des sources de données et des messages refusés.
- Suivi et gestion du renouvellement des certificats SSL.

Les incidents et questions ne se rapportant pas au visualiseur clinique de ConnexionOntario (matériel, navigateurs Web, etc.) sont redirigés au service de dépannage local/de l'établissement à des fins d'enquête et de résolution.

Matrice des responsabilités des services de dépannage

Responsabilités		Service de dépannage local/de l'établissement R : Responsabilité C : Consultation I : Information A : Aucune	Service de dépannage de ConnexionOntario R : Responsabilité C : Consultation I : Information A : Aucune	Commentaires
Soutien général				
1	Fournir du soutien de premier niveau aux fournisseurs de soins de santé.	R	A	
2	Acheminer les rapports d'incident et les demandes de service au Service de dépannage de cyberSanté Ontario en temps réel.	R	A	
3	Effectuer les activités de dépannage initiales pour les incidents et les demandes de service des fournisseurs de soins de santé.	R	A	
4	Résoudre au premier appel les incidents et les demandes de service liés à ConnexionOntario qui peuvent être réglés sur place (demandes de procédures ou de renseignements).	R	A	
Communications et avis				
5	Distribuer les communications et avis sur les incidents aux fournisseurs de soins de santé, ainsi que les rapports <i>Weekly Conformance Errors</i> et <i>Codes on the Fly</i> aux experts ou autres personnes désignées de l'établissement.	R	A	
6	Aviser l'équipe de ConnexionOntario de toute interruption de service pouvant avoir une incidence sur les services.	R	I	
7	Gérer les communications et les avis de cyberSanté Ontario sur les incidents liés à ConnexionOntario.	R	A	
8	Acheminer les incidents majeurs (de gravité 1 ou 2) au Service de dépannage de cyberSanté Ontario.	R	C	

9	Au besoin, recueillir et consigner des renseignements pour aider à la résolution d'un incident.	R	C	
10	Au besoin, effectuer des activités de dépannage pour aider au rétablissement des services lors d'un incident.	R	C	
Gestion du changement				
11	Aviser l'équipe de ConnexionOntario, au moyen du formulaire <i>Site Contact Update Form</i> , des changements à l'infrastructure de l'établissement qui peuvent avoir une incidence sur les services de ConnexionOntario ou à la connectivité.	R	I	
12	Au besoin, participer aux activités de mise à l'essai (validation post-mise en œuvre).	I	R	
13	Tenir un registre de la date d'expiration et du processus de renouvellement des certificats de sécurité des établissements.	R	I	

Traitement des demandes

Les services de dépannage locaux/des établissements offrent un dépannage de premier niveau dans leur milieu. Si une question ou un incident requiert une enquête plus poussée par l'équipe de ConnexionOntario, il faut ouvrir un billet aux fins de résolution auprès du Service de dépannage de cyberSanté Ontario par téléphone, au 1 866 250-1554, ou par courriel, à ServiceDesk@ehealthontario.on.ca.

Dans le rapport d'incident ou la demande de service au Service de dépannage de cyberSanté Ontario, il faut fournir au minimum les renseignements suivants :

- Emplacement (nom de l'hôpital ou de l'organisation)
- Coordonnées de la personne-ressource de l'établissement
- Numéro du billet d'incident de l'établissement
- Description du problème
- Effets du problème
- Date et heure de la première occurrence du problème

- Degré de priorité établi par le service de dépannage de l'établissement ou par l'expert en la matière
- Solution de rechange (le cas échéant)

Les services de dépannage locaux/des établissements doivent consigner ces renseignements dans le [formulaire de contact du Service de dépannage de ConnexionOntario](#) et joindre celui-ci au courriel de signalement d'un problème ou incident pour l'ouverture d'un billet. Ils doivent aussi fournir l'identifiant de l'auteur autorisé de l'appel lorsqu'ils téléphonent au Service de dépannage de cyberSanté Ontario, comme ceci :

- Donner le nom et le titre. Il est recommandé de mentionner le numéro du dossier assigné par cyberSanté Ontario lorsqu'il faut donner des renseignements de suivi sur le dossier ou qu'on demande une mise à jour de l'état du billet.

Communication des avis de service

Les équipes du programme ConnexionOntario (le Service de dépannage de cyberSanté Ontario et les services opérationnels de ConnexionOntario) communiquent avec les services de dépannage locaux/des établissements ou les experts autorisés. Le Service de dépannage de cyberSanté Ontario transmet les avis d'interruptions de service, planifiées et imprévues, directement à la personne-ressource de chaque établissement. Les services de dépannage et les experts transmettent ensuite ces avis aux utilisateurs finaux. Les établissements sont responsables d'aviser le Service de dépannage de cyberSanté Ontario des changements aux coordonnées de leur personne-ressource.

En cas d'enquête sur un incident, le Service de dépannage de cyberSanté Ontario demande à l'établissement d'obtenir les renseignements requis au nom de l'établissement ou du fournisseur de soins de santé.

Les établissements reçoivent un avis cinq jours ouvrables avant toute interruption de service planifiée.

Maintenance et soutien technique

Les établissements sont responsables de la maintenance des logiciels, du matériel et de toute autre composante nécessaire pour accéder au visualiseur clinique de ConnexionOntario.

Renouvellement des certificats

Les établissements doivent tenir un registre de la date d'expiration et du processus de renouvellement de leurs certificats de sécurité.

Gestion des sources de données

Les établissements doivent :

- surveiller la transmission des renseignements personnels sur la santé (RPS) au Répertoire des données cliniques sur les soins actifs et communautaires de ConnexionOntario;
- surveiller régulièrement l'ensemble des alertes et messages d'erreur liés à la réception des transmissions;
- gérer les erreurs de transmission et de traitement des RPS.

Procédures en cas d'interruption de service

Les établissements doivent élaborer et mettre en œuvre une procédure à suivre lorsque le visualiseur clinique de ConnexionOntario est inaccessible en raison d'une interruption de service majeure prévue, ou interruption imprévue qui se prolonge.

Les établissements doivent :

- établir les procédures que les utilisateurs finaux doivent suivre pour maintenir l'accès aux renseignements des patients ou des clients lors des interruptions de service majeures;
- s'assurer que les utilisateurs finaux reçoivent une formation sur ces procédures;
- définir une méthode de communication rapide de l'information aux utilisateurs finaux;
- assigner des rôles et responsabilités afin que les bonnes coordonnées soient transmises Service de dépannage de cyberSanté Ontario.

Interruption de service à l'établissement

Les établissements doivent avertir le Service de dépannage de cyberSanté Ontario de toute interruption de service planifiée ou imprévue de leur système d'information sur la santé ou de toute autre composante de transmission ou de réception des RPS nécessaire pour accéder au Visualiseur clinique de ConnexionOntario.

Gestion des incidents

Le Service de dépannage de cyberSanté Ontario est responsable de la gestion et de la coordination pour tous les incidents signalés. Les billets sont évalués selon leur priorité et leur gravité, et peuvent être réévalués après une enquête supplémentaire de notre équipe de soutien de deuxième niveau.

Période de maintenance

La maintenance de ConnexionOntario (mises à jour d'applications, correctifs du système d'exploitation et antivirus) a normalement lieu le **dimanche, entre minuit et 6 h**.

Les mises à jour prévues durant cette période font l'objet d'avis communiqués à l'avance.

Cryptage, compression et protection par mot de passe

Puisque les politiques de cyberSanté Ontario exigent que les documents contenant des RPS soient protégés adéquatement; ceux-ci doivent être versés sous forme de fichier compressé protégé par un mot de passe.

Si vous avez des questions ou souhaitez savoir si les données sont bien protégées, écrivez au Centre de services à l'adresse eHealth_PHI_Support@ehealthontario.on.ca avant d'envoyer tout document.

Document sur le cryptage, la compression de fichiers et la protection par mot de passe pour les services de dépannage des fournisseurs de soins de santé : [Consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario](#).

1. Les fournisseurs de soins de santé doivent compresser et crypter les documents, puis les protéger par un mot de passe (se référer aux consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario)
2. Le service de dépannage des fournisseurs de soins de santé crée un billet en écrivant à l'adresse ServiceDesk@ehealthontario.on.ca et ajoute en pièce jointe les RPS protégés pour le dépannage (se référer aux consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers)
3. Le service de dépannage des fournisseurs de soins de santé appelle le Service de dépannage de cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554 pour obtenir le numéro du dossier, puis donne verbalement le mot de passe du document.

Outils de soutien technique

La présente section propose des scénarios de soutien pour aider les services de dépannage locaux/des établissements à effectuer un dépannage initial avant de signaler les incidents au Service de dépannage de cyberSanté Ontario.

Scénarios de soutien pour les erreurs d'affichage (applications frontales)

Basez-vous sur les scénarios pour offrir du soutien de premier niveau aux utilisateurs finaux de ConnexionOntario.

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.) <i>Le patient ou client ne s'affiche pas, et un message d'erreur apparaît.</i>	Numéro du scénario CO-APP-008
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu) L'erreur s'affiche dans ConnexionOntario lorsqu'on sélectionne un patient ou un client.	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu) « There was an error setting the patient/client in context. Please contact the Service de dépannage de cyberSanté Ontario ».	
Cause Erreur possible dans le script.	
Solution <ul style="list-style-type: none"> • Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres). • Fournir une capture d'écran des erreurs et suivre les instructions sur le cryptage et la transmission de RPS (inclure l'identifiant de l'erreur). 	
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554	

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Redirection du site Web de ConnexionOntario.</i>	CO-APP-016
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Un fournisseur de soins de santé essaie d'accéder au portail et est redirigé vers un site Web externe inconnu.	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)	
S.O.	
Cause	
L'utilisateur a peut-être entré le mauvais URL pour ConnexionOntario. Il s'agit d'un problème de sécurité.	
Solution	
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmer l'utilisation du bon URL de ConnexionOntario : https://portal.connectingta.ca/pe/p/ql. • Fournir une capture d'écran. Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres). • Demander à d'autres utilisateurs s'ils ont aussi eu ce problème. • Si oui, vérifier si des changements ont été effectués localement (possible problème lié au réseau). • Si l'URL est confirmée, acheminer le dossier au Service de dépannage de cyberSanté Ontario immédiatement. Fournir l'URL vers laquelle les utilisateurs sont redirigés. 	
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement	
Service de dépannage local/de l'établissement Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554	

Erreurs dans le portlet « Medications » (RNM)

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Dossiers manquants dans le portlet « Medications » du Répertoire numérique des médicaments (RNM)</i>	CO-APP-017
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Un fournisseur de soins de santé tente d'accéder au dossier d'un patient de ConnexionOntario dans le portlet « Medications », mais des données sont erronées ou manquantes.	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)	
S.O.	
Cause	
Inconnue	

Solution

- Fournir les renseignements suivants (pas de RPS ni de données démographiques du patient) :
 - Coordonnées du fournisseur (nom, courriel, numéro de téléphone, organisme)
 - Date et types de médicaments manquants ou erronés

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

Service de soutien de cyberSanté Ontario

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)

Le portlet « Medications » du RNM ou l'un de ses composants ne se charge pas ou affiche un message d'erreur.

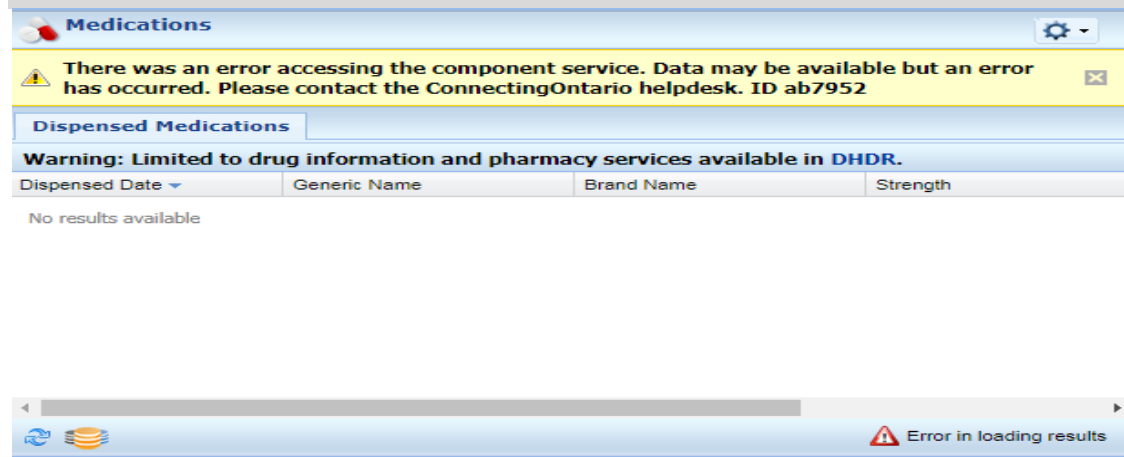
Numéro du scénario

CO-APP-019

Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)

Un fournisseur de soins de santé tente de récupérer les renseignements sur un patient dans le portlet « Medications », mais celui-ci ne retourne aucun renseignement, ne se charge pas ou affiche un message d'erreur.

Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)



Cause

Problème possible avec l'application du RNM.

Solution

Si votre organisme a l'autorisation d'accéder au portlet « Medications » et vous recevez l'erreur ci-dessus, créez un billet auprès du Service de dépannage de cyberSanté Ontario, en lui transmettant la capture d'écran fournie par le fournisseur de soins de santé.

- Si tout l'établissement est affecté (d'autres utilisateurs ont le même problème), joindre une capture d'écran montrant clairement l'identifiant de l'erreur, et indiquer l'heure à laquelle le fournisseur a tenté d'accéder au dossier.

- Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres).

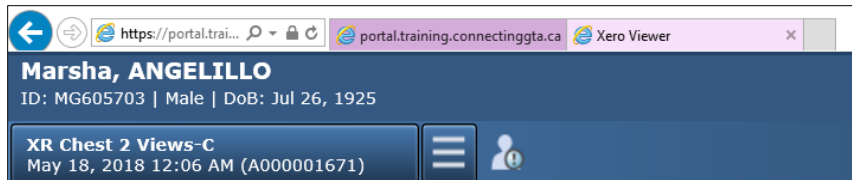
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

Service de soutien de cyberSanté Ontario
ServiceDesk@ehealthontario.on.ca
 1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Les données ne s'affichent pas dans le portlet « Medications » du RNM et un message d'erreur s'affiche.</i>	CO-APP-020
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Un fournisseur de soins de santé tente de récupérer les données du RNM dans le portlet « Medications », mais les données ne s'affichent pas et un message d'erreur s'affiche.	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)	
« There was an error accessing the component service. Data may be available but an error has occurred. Please contact the ConnexionOntario helpdesk. ID xxxxxx »	
Cause	
Si un établissement n'a pas reçu l'approbation du ministère pour accéder au portlet « Medications » dans le visualiseur clinique de ConnexionOntario, un message d'erreur s'affiche et les données de RNM sont inaccessibles.	
Solution	
Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554	
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement	
Service de soutien de cyberSanté Ontario	

Erreurs dans le portlet « Diagnostic Imaging » du visualiseur AGFA

Remarque : les images du portlet « Diagnostic Imaging » sont lancées dans l'application d'AGFA, laquelle s'affiche dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet intitulé « Xero Viewer ».



Composante (nom de l'application, du matériel, etc.) <i>L'onglet ou la fenêtre du visualiseur AGFA ne s'ouvre pas.</i>	Numéro du scénario CO-AGFA-001
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu) Un fournisseur de soins de santé sélectionne une image à consulter dans le portlet « Diagnostic Imaging ». Aucun onglet ou fenêtre ne s'ouvre (le visualiseur AGFA ne se lance pas).	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu) S.O.	
Cause Problèmes de nature générale.	
Solution <ul style="list-style-type: none"> • Demander au fournisseur de soins de santé comment il accède au visualiseur clinique. Utilise-t-il l'enregistrement à identification unique au système d'information hospitalier ou au dossier médical électronique (DME) (accès direct), ou la connexion par l'URL avec son nom d'utilisateur et son mot de passe ONE ID? • Effectuer les vérifications initiales. • Vider le cache du navigateur. • Effacer les témoins. • Vérifier l'affichage de compatibilité. • Vérifier la version du navigateur. • Demander au fournisseur de soins de santé si c'est la première fois qu'il accède au visualiseur. • Demander au fournisseur de soins de santé s'il voit l'URL de l'imagerie diagnostique dans le visualiseur AGFA : https://imgviewer.ehealthontario.ca. • Vérifier si d'autres utilisateurs dans l'organisme ont le même problème. <p>Remarque : Le visualiseur AGFA s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou dans un nouvel onglet, selon les paramètres du navigateur.</p>	
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554	

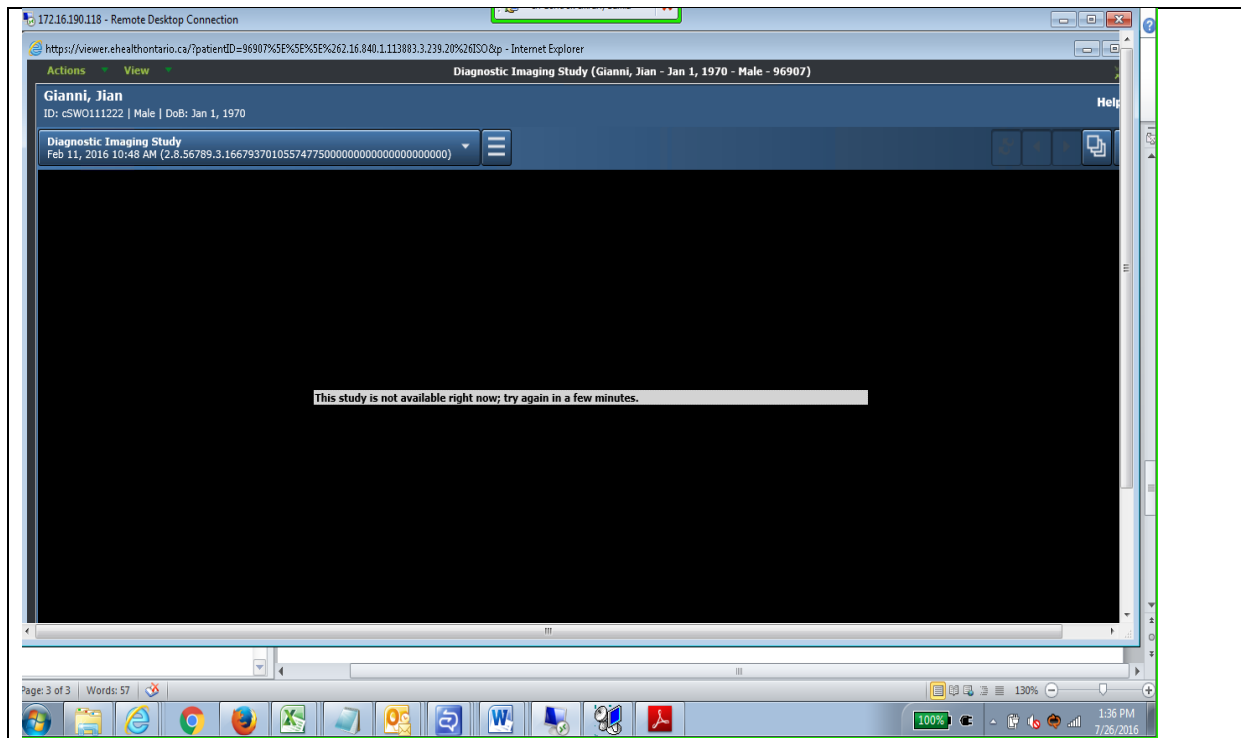
Composante (nom de l'application, du matériel, etc.) <i>Le visualiseur AGFA ne se lance pas, et une fenêtre vide s'ouvre dans le navigateur.</i>	Numéro du scénario CO-AGFA-002
--	--

<p>Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)</p> <p>Le fournisseur de soins de santé clique sur l'icône pour visualiser une image. Une fenêtre du navigateur s'ouvre, mais le visualiseur AGFA ne s'affiche pas (un message d'erreur pourrait s'afficher, par exemple : « This page can't be displayed »).</p>
<p>Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)</p> <p style="text-align: center; color: blue; font-size: 24px;">This page can't be displayed</p>
<p>Cause</p> <p>Problèmes de nature générale.</p>
<p>Solution</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demander au fournisseur de soins de santé comment il accède au visualiseur clinique. Utilise-t-il l'enregistrement à identification unique au système d'information hospitalier ou au dossier médical électronique (DME) (accès direct), ou la connexion par l'URL avec son nom d'utilisateur et son mot de passe ONE ID? • Effectuer les vérifications initiales. • Vider le cache du navigateur. • Effacer les témoins. • Vérifier l'affichage de compatibilité. • Vérifier la version du navigateur. • Demander au fournisseur de soins de santé si c'est la première fois qu'il accède au visualiseur. • Demander au fournisseur de soins de santé s'il voit l'URL de l'imagerie diagnostique dans le visualiseur AGFA : https://imgviewer.ehealthontario.ca. <p>Remarque : Le visualiseur AGFA s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou dans un nouvel onglet, selon les paramètres du navigateur.</p>
<p>Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement</p> <p>Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554</p>

<p>Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)</p> <p><i>Une fenêtre du navigateur s'ouvre en affichant un message d'erreur (le visualiseur AGFA ne se lance pas).</i></p>	<p>Numéro du scénario</p> <p>CO-AGFA-003</p>
<p>Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)</p> <p>Le fournisseur de soins de santé clique sur l'icône pour visualiser une image. Une fenêtre du navigateur s'ouvre, mais le visualiseur AGFA ne s'affiche pas (un message d'erreur pourrait s'afficher, par exemple : « This page can't be displayed »).</p>	
<p>Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)</p> <p>Sorry, something went wrong on our end. Please try again or contact the help desk if the problem continues. - ticket: [fcerr-245] - Wed Aug 30 12:14:24 EDT 2017</p>	

Cause
Problèmes de nature générale.
Solution
<ul style="list-style-type: none"> • Demander au fournisseur de soins de santé comment il accède au visualiseur clinique. Utilise-t-il l'enregistrement à identification unique au système d'information hospitalier ou au dossier médical électronique (DME) (accès direct), ou la connexion par l'URL avec son nom d'utilisateur et son mot de passe ONE ID? • Effectuer les vérifications initiales. • Vider le cache du navigateur. • Effacer les témoins. • Vérifier l'affichage de compatibilité. • Vérifier la version du navigateur. • Demander au fournisseur de soins de santé si c'est la première fois qu'il accède au visualiseur. • Demander au fournisseur de soins de santé s'il voit l'URL de l'imagerie diagnostique dans le visualiseur AGFA : https://imgviewer.ehealthontario.ca.
Remarque : Le visualiseur AGFA s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou dans un nouvel onglet, selon les paramètres du navigateur.
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement
Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Le fournisseur de soins de santé a de la difficulté à afficher les images.</i>	CO-AGFA-004
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Le fournisseur de soins de santé clique sur l'icône d'un patient pour afficher les images. Une fenêtre s'ouvre dans le navigateur et le visualiseur AGFA s'ouvre, mais les images ne s'affichent pas immédiatement ou un message d'erreur apparaît.	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)	
<ul style="list-style-type: none"> • L'image s'affiche après un moment (problème de lenteur). Demander au fournisseur de soins de santé d'attendre une ou deux minutes. • Le visualiseur AGFA se lance correctement et un message d'erreur s'affiche. 	
Exemples de messages d'erreur :	



Study Not Available (Q-404)

Cause

C'est un problème de lenteur : le fournisseur de soins de santé doit attendre une ou deux minutes pour que l'image s'affiche. Si l'image ne s'affiche toujours pas, communiquer avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario.

Solution

Recueillir les renseignements suivants auprès du fournisseur de soins de santé, pour ensuite communiquer avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario :

- Coordonnées du fournisseur de soins de santé : nom, emplacement, numéro de téléphone, courriel, etc.
- Description détaillée du problème, notamment : si le problème touche une ou plusieurs études, un ou plusieurs patients, etc. (demander au fournisseur de revenir sur ce qu'il a fait, par exemple : il tente d'afficher une radiographie pulmonaire datée du 10 août 2016; l'image ne s'affiche pas; il clique sur le rapport avec le numéro d'accès 123; le système tombe en panne et le message d'erreur xyz s'affiche; etc.).
- Si le problème touche une étude précise, demander les renseignements suivants au fournisseur de soins de santé :
 - i. Nom du patient
 - ii. Date de l'examen
 - iii. Numéro de carte Santé
 - iv. Date de naissance
 - v. Numéro d'accès de l'étude (colonne de droite)

vi. Organisme

- Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres).

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

Service de soutien de cyberSanté Ontario
ServiceDesk@ehealthontario.on.ca
1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.) <i>Les images s'affichent incorrectement ou pas du tout.</i>	Numéro du scénario CO-AGFA-005
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu) Après que l'utilisateur ait cliqué sur l'icône de l'image d'un patient, celle-ci ne s'affiche pas ou s'affiche incorrectement (affichage lent ou saccadé, images absentes, etc.)	
Cause Problèmes de nature générale.	
Solution Recueillir les renseignements suivants auprès du fournisseur de soins de santé, pour ensuite communiquer avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario : <ul style="list-style-type: none">• Coordonnées du fournisseur de soins de santé : nom, emplacement, numéro de téléphone, courriel, etc.• Description détaillée du problème, notamment : si le problème touche une ou plusieurs études, un ou plusieurs patients, etc. (demander au fournisseur de revenir sur ce qu'il a fait, par exemple : il tente d'afficher une radiographie pulmonaire datée du 10 août 2016; l'image ne s'affiche pas; il clique sur le rapport avec le numéro d'accès 123; le système tombe en panne et le message d'erreur xyz s'affiche; etc.).• Si le problème touche une étude précise, demander les renseignements suivants au fournisseur de soins de santé :<ol style="list-style-type: none">i. Nom du patientii. Date de l'exameniii. Numéro de carte Santéiv. Date de naissancev. Numéro d'accès de l'étude (colonne de droite)vi. Organisme• Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres).	
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement	
Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554	

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Un clinicien remarque une erreur dans les données de l'image d'un patient.</i>	CO-AGFA-006
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Après que l'utilisateur ait cliqué sur l'icône de l'image d'un patient, celle-ci s'affiche dans le portlet « Diagnostic Imaging », mais elle n'est pas l'image voulue, ou contient des éléments inattendus.	
Cause	
C'est une erreur d'intégrité des données.	
Solution	
Demander au service de dépannage local d'attendre 10 minutes et de réessayer. Si les images ou les éléments inattendus sont encore présents, recueillir les renseignements suivants :	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées du fournisseur de soins de santé : nom, emplacement, numéro de téléphone, courriel, etc. • Description détaillée du problème, notamment : si le problème touche une ou plusieurs études, un ou plusieurs patients, etc. (demander au fournisseur de revenir sur ce qu'il a fait, par exemple : il tente d'afficher une radiographie pulmonaire datée du 10 août 2016; l'image ne s'affiche pas; il clique sur le rapport avec le numéro d'accès 123; le système tombe en panne et le message d'erreur xyz s'affiche; etc.). • Si le problème touche une étude précise, demander les renseignements suivants au fournisseur de soins de santé : <ul style="list-style-type: none"> i. Nom du patient ii. Date de l'examen iii. Numéro de carte Santé iv. Date de naissance v. Numéro d'accès de l'étude (colonne de droite) vi. Organisme • Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres). 	
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement	
Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554	

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Fermeture automatique du visualiseur AGFA – affichage de la fenêtre d'accueil d'AGFA.</i>	CO-AGFA-007
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Après avoir visualisé une image dans le visualiseur AGFA, le fournisseur de soins de santé est retourné au visualiseur clinique. Il revient cliquer sur la fenêtre ou l'onglet du visualiseur AGFA pour revoir ladite image (sans recliquer sur l'icône), mais celle-ci a été remplacée par la fenêtre d'accueil de Xero Viewer. Ou encore, un avis de fermeture de session s'affiche.	
Cause	
Le visualiseur AGFA se ferme automatiquement après une période d'inactivité; cependant, l'utilisateur peut toujours accéder au visualiseur clinique.	

Solution

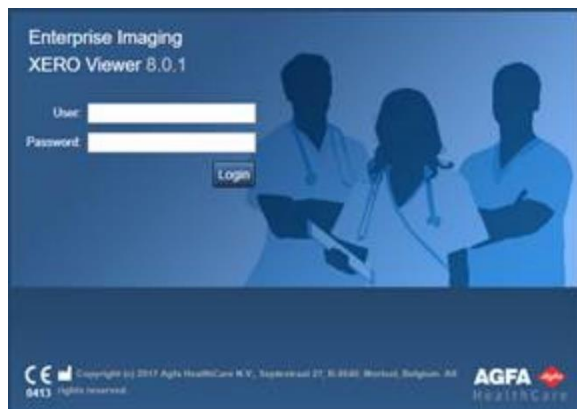
- Même si l'utilisateur est actif dans le visualiseur clinique, le visualiseur AGFA se ferme automatiquement après 15 minutes d'inactivité (sans toutefois fermer le visualiseur clinique ou en déconnecter l'utilisateur).
- Le décompte de fermeture automatique n'est visible que dans le visualiseur AGFA. Après la fermeture automatique, le fournisseur de soins de santé peut tout de même continuer de travailler dans le visualiseur clinique et sélectionner les images normalement à l'aide des icônes.
- L'utilisateur peut ignorer ou fermer la fenêtre d'accueil dans le visualiseur AGFA. Il n'a pas besoin de se connecter.

Exemples :

À la fermeture automatique du visualiseur AGFA, un avis de fermeture de session s'affiche, suivi de la fenêtre d'accueil du visualiseur AGFA.



Le fournisseur de soins de santé verra la fenêtre ci-dessous.



Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

L'établissement peut résoudre le problème.

Service de soutien de cyberSanté Ontario

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

1 866 250-1554

Erreurs d'affichage des rapports dans le portlet « Diagnostic Imaging »

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.) <i>Un message d'erreur s'affiche dans le visualiseur de documents du portlet « Diagnostic Imaging » : « Repository not available - There was an error accessing the component service ».</i>	Numéro du scénario CO-DI Report-001
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu) Le fournisseur de soins de santé clique sur l'icône de document pour consulter le rapport d'imagerie diagnostique. La fenêtre du visualiseur de documents s'ouvre, mais le rapport ne s'affiche pas. Un message d'erreur s'affiche peut-être, par exemple : « There was an error accessing the component service ».	
Cause Il s'agit d'une erreur d'accès au composant du service. Les données sont peut-être disponibles, mais une erreur est survenue. Communiquer avec le service de dépannage de ConnexionOntario. Identifiant : <6 derniers chiffres du numéro de la transaction>	

Solution

Les messages d'erreur suivants pourraient s'afficher lorsqu'on clique sur le rapport d'imagerie diagnostique d'un patient.

Provider: Unknown Status: Final

Read Left Read Left

Attachment Resolver Servlet

There was an error accessing the component service. Data may be available but an error has occurred.
Please contact the ConnectingOntario helpdesk. ID: XXXXX

Privacy Disclaimer:
This information is confidential and may only be used by the patient or individual listed in the footer. If found, please return to the organization listed in the footer. Share when no longer needed.
Generated from ConnectingOntario
User Id: clinical.user4 Organization: University Health Network Date: 06 Nov 2017 18:30

OU

RADIO FLUO-SCJOINTR

Attachment Resolver Servlet

There was an error retrieving this report. Data may be available but an error has occurred. Please contact the ConnectingOntario helpdesk.

OU

LASER SURFACE

Attachment Resolver Servlet

Format not supported. Please contact the helpdesk for more information. ID: 0cfd6a

OU

POSITRON E-RLQ POSITRON E-RLQ (A)

Attachment Resolver Servlet

File size exceeded. Please contact the ConnectingOntario helpdesk. ID: d042f4

Recueillir les renseignements suivants avant de communiquer avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario :

- Coordonnées
- Organisme
- Code d'utilisateur
- Moment où l'erreur est survenue
- Nombre d'utilisateurs touchés par l'erreur
- Nombre de rapports d'imagerie diagnostique touchés pour le même patient
- Portlet utilisé (p. ex., « Diagnostic Imaging »)
- Si le problème touche tous les portlets ou seulement le portlet « Diagnostic Imaging »

Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres).

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

Service de soutien de cyberSanté Ontario

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

1 866 250-1554

Scénarios de soutien pour les erreurs d'affichage (applications frontales) des établissements utilisant l'enregistrement à identification unique seulement

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Le message d'erreur « Page Cannot be Displayed » s'affiche lorsqu'on tente d'accéder à ConnexionOntario par un système d'information hospitalier; un fournisseur de soins de santé ne peut pas accéder à ConnexionOntario.</i>	CO-APP-005
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Lorsqu'un fournisseur de soins de santé tente d'accéder à ConnexionOntario par le système d'information hospitalier, un message d'erreur s'affiche; le message peut apparaître avant le lancement du visualiseur clinique de ConnexionOntario. Ou encore, le fournisseur de soins de santé tente d'accéder au dossier d'un patient ou client dans ConnexionOntario par le système d'information hospitalier, sans succès : il peut accéder au système d'information hospitalier, mais le lien vers ConnexionOntario est grisé ou absent.	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)	
Message d'erreur « Page cannot be displayed »; lien ou bouton vers ConnexionOntario sur le bureau du fournisseur de soins de santé grisé ou absent.	
Cause	
A. L'appareil du fournisseur de soins de santé n'est pas connecté au réseau de l'établissement. B. Le fournisseur de soins de santé n'a pas l'autorisation pour accéder à ConnexionOntario.	

- C. Le réseau ou l'application interne ont fait une erreur.
- D. Le lien d'accès à ConnexionOntario est incorrect ou a expiré.
- E. Le fournisseur de soins de santé n'a pas le rôle d'accès nécessaire pour accéder à ConnexionOntario.

Solution

- 1) S'assurer que l'appareil est connecté au réseau et que les ressources externes sont accessibles (recherche sur Google, accès aux fichiers réseau et à l'impression, etc.)
- 2) Vérifier si le fournisseur de soins de santé a réussi à se connecter à ConnexionOntario par le passé.
 - a. Non : Effectuer le procédé interne de demande de compte auprès du responsable de l'enregistrement local (REL) de ConnexionOntario.
 - b. Oui : Vérifier si le fournisseur de soins de santé est bien connecté au système d'information hospitalier avec son compte.
 - i. Non : Demander au fournisseur de soins de santé de se connecter correctement au système d'information hospitalier et de réessayer d'accéder à ConnexionOntario.
 - ii. Oui : Communiquer avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario.
- 3) Vérifier si l'URL est active.
 - a. Non : Transmettre le bon lien au fournisseur de soins de santé ou créer un raccourci sur son appareil.
 - b. Oui : Vérifier que le fournisseur de soins de santé est autorisé à accéder à ConnexionOntario (communiquer avec le REL de ConnexionOntario)

Si plusieurs personnes signalent ce problème :

- 1) Vérifier si un problème de réseau sur place empêche l'accès à ConnexionOntario.
- 2) Si un problème de réseau est en cause, aviser le Service de dépannage de cyberSanté Ontario.

OU

Demander à l'établissement de corriger les paramètres des fournisseurs de soins de santé dans le système d'information hospitalier.

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

Service de dépannage local/de l'établissement

REL de ConnexionOntario

Service de soutien de cyberSanté Ontario

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Un message d'erreur s'affiche lorsqu'on tente d'accéder à ConnexionOntario à partir du système d'information hospitalier.</i>	CO-APP-013
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Un fournisseur de soins de santé reçoit un message d'erreur quand il tente d'accéder au dossier d'un patient dans ConnexionOntario à partir du système d'information hospitalier.	

Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)



ORACLE
Access Manager



Error
An incorrect Username or Password was specified

Cause

L'utilisateur n'a pas l'autorisation pour accéder à ConnexionOntario ou n'a pas la bonne configuration pour l'application des accès JIT (Just-In-Time).

Solution

Suivre le procédé interne pour donner l'accès au fournisseur de soins de santé.

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

Services de dépannage locaux/des établissements

Terminologie du Répertoire des données cliniques sur les soins actifs et communautaires

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Avis Codes on the Fly de ConnexionOntario</i>	CO-Terminology-001
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
<p>Le premier jour ouvrable de chaque semaine, l'équipe de terminologie de ConnexionOntario distribue un rapport d'erreur <i>Codes on the Fly</i> contenant des codes non répertoriés. Ces avis sont envoyés aux services de dépannage locaux/des établissements, qui doivent ensuite les transmettre au spécialiste de l'intégration responsable de la mise en correspondance de la terminologie. Celui-ci doit mettre en correspondance les codes locaux et les codes provinciaux de ConnexionOntario.</p>	

Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)
Le courriel d'avis a comme objet « CDR Terminology Code on the Fly notification for yyyy-mm-dd » et contient un fichier Excel en pièce jointe.
Cause
Le Répertoire des données cliniques (RDC) a soumis des codes non répertoriés à l'établissement.
Solution
<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre le message au bon spécialiste de l'interface (expert en terminologie). • L'expert en terminologie de l'établissement met en correspondance les codes locaux et les codes provinciaux de ConnexionOntario dans le fichier Excel dans les cinq jours ouvrables et envoie le fichier rempli au service de dépannage de cyberSanté Ontario, à l'adresse esd@ehealthontario.on.ca.
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement
Spécialiste de l'interface de l'établissement Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Mot de passe de décryptage du rapport Weekly Conformance Errors de ConnexionOntario.</i>	CO-Report-001
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Le spécialiste de l'intégration ou l'administrateur du visualiseur DLQ/EQ de l'établissement a oublié le mot de passe de décryptage pour ouvrir le rapport <i>Weekly Conformance Errors</i> et ainsi enquêter sur les erreurs et les résoudre.	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)	
S.O.	
Cause	
S.O.	
Solution	
<ul style="list-style-type: none"> • Envoyer une demande à l'adresse courriel ONE Mail de ConnexionOntario et inclure les coordonnées du spécialiste de l'intégration (nom et numéro de téléphone). • Un membre de l'équipe de ConnexionOntario téléphonera au spécialiste de l'intégration pour lui fournir le mot de passe de décryptage. 	


Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

- Service de dépannage local
- Adresse courriel ONE Mail de ConnexionOntario :
cOntario@one-mail.on.ca

Problèmes d'accès connus au visualiseur clinique PST de ConnexionOntario (mise à l'essai de la contribution au Répertoire des données cliniques sur les soins actifs et communautaires)

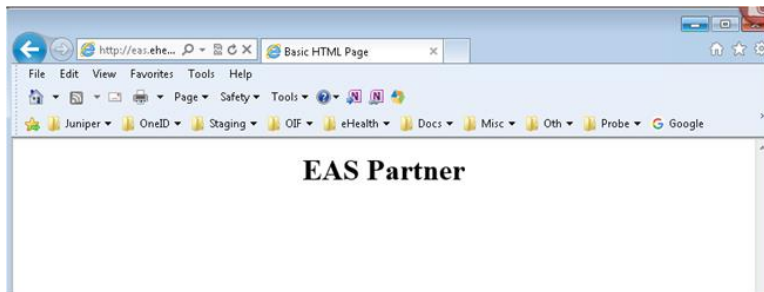
Voici une liste de problèmes d'accès connus, pour la gouverne des nouveaux contributeurs à l'environnement d'essai PST du Répertoire des données cliniques sur les soins actifs et communautaires.

Problèmes d'accès à ConnexionOntario dans PST

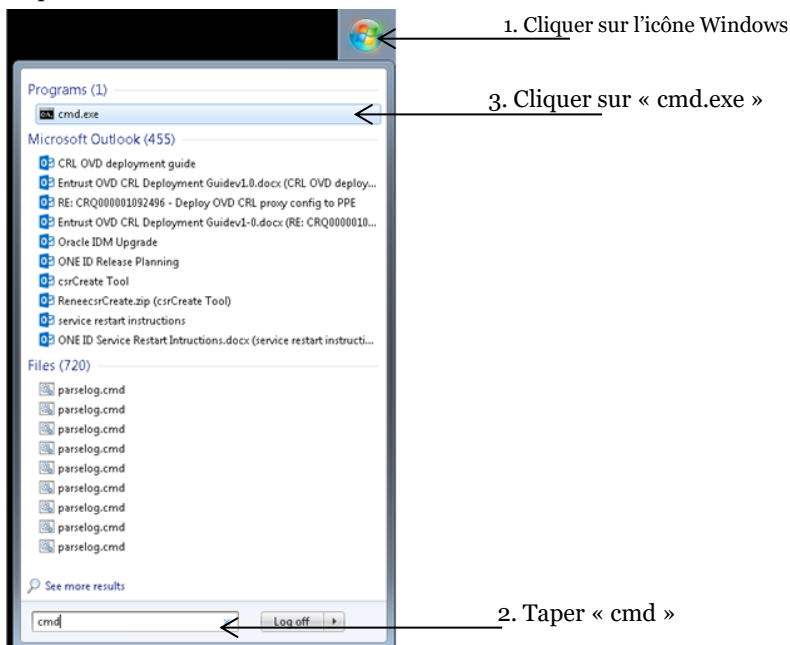
Composante (nom de l'application, du matériel, etc.) <i>Réception du message « Unexpected Error » lors des tentatives d'accès au visualiseur clinique.</i>	Numéro du scénario CO-PST-001
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
En tentant d'accéder au visualiseur clinique par l'URL https://portal.uat.connectingta.ca/pe/p/ql , l'utilisateur est redirigé vers une page du domaine federationbroker.ehealthontario.ca affichant la mention « Unexpected Error ».	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)	
	
Cause	
S.O.	

Solution

1. Vérifier si le client utilise le bon environnement en lui faisant ouvrir son navigateur et visiter la page <http://eas.ehealthontario.ca/server.htm>. Si le fichier Hosts a bien été modifié, le client devrait voir l'écran ci-dessous. Si ce n'est pas le cas, passer à l'étape suivante.



2. Vérifier avec le client que les adresses hôtes de ONE ID ont bien été ajoutées en suivant les étapes suivantes :
3. Ouvrir l'invite de commandes : cliquer sur l'icône Windows, taper « cmd » dans la barre de recherche et cliquer sur « cmd.exe » (voir ci-dessous).



4. Dans l'invite de commandes, taper « ping eas.ehealthontario.ca ». Si l'adresse IP 76.75.162.28 s'affiche, le fichier Hosts a bien été modifié.

```

Administrator: cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\windows\system32>ping eas.ehealthontario.ca

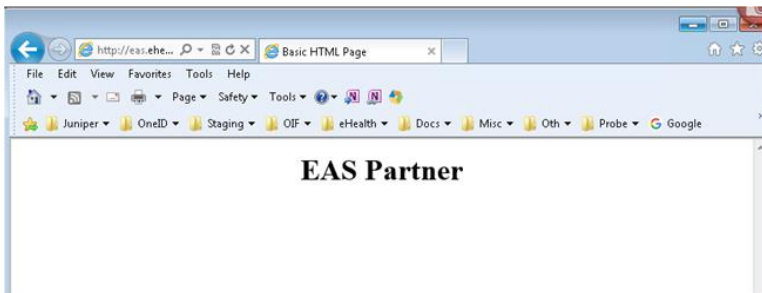
Pinging eas.ehealthontario.ca [76.75.162.28] with 32 bytes of data:
Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.

Ping statistics for 76.75.162.28:
    Packets: Sent = 4, Received = 0, Lost = 4 (100% loss),

C:\windows\system32>_

```

- Demander au client d'aller à l'adresse <http://eas.ehealthontario.ca/server.htm> dans son navigateur et vérifier que la page suivante s'affiche :



- Si le client confirme que son appareil accède à PST, vérifier auprès du service de soutien de la gestion de l'identité et de l'accès s'ils ont demandé que ce compte d'utilisateur ait accès à ConnexionOntario.

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

S.O.

<p>Composante (nom de l'application, du matériel, etc.) <i>Le client voit une page vide.</i></p>	<p>Numéro du scénario CO-PST-002</p>
<p>Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu) Après avoir entré son authentifiant ONE ID, l'utilisateur voit une page vide s'afficher dans son navigateur.</p>	
<p>Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu) S.O.</p>	
<p>Cause S.O.</p>	

Solution

1. Vérifier si l'utilisateur accède au site au moyen d'un signet.
2. Demander à l'utilisateur d'utiliser l'URL <https://portal.uat.connectinggta.ca/pe/p/ql> et non un signet.
Remarque : L'URL d'accès au portail par le « courtier » de la fédération [Federation Broker] (codé dans le fichier web.config STS [Security Token Service], paramètre *destinationURL*) est <https://sso.uat.connectinggta.ca:443/oam/fed>.

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

S.O.

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)

Le client voit le message d'erreur « Page can't be displayed ».

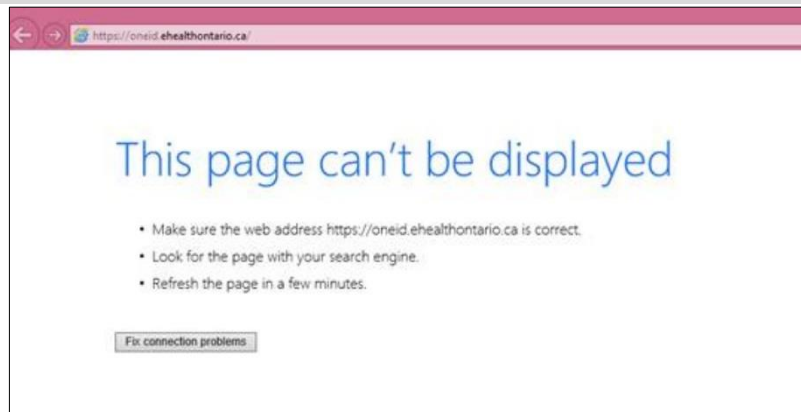
Numéro du scénario

CO-PST-003

Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)

En accédant à la page <https://oneid.ehealthontario.ca/OIMprobe.html>, le client voit le message d'erreur « Page can't be displayed ».

Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)



Cause

S.O.

Solution

1. Demander au client de vérifier avec l'équipe responsable du réseau ou du pare-feu si le routage des adresses IP ci-dessous dirige le trafic vers **Internet** et que les adresses ne sont pas bloquées par un pare-feu :
76.75.162.27 oneid.ehealthontario.ca
76.75.162.28 eas.ehealthontario.ca
76.75.162.49 federation.ehealthontario.ca
76.75.162.30 crl.ssha.ca
76.75.162.50 federationbroker.ehealthontario.ca

Remarque : les adresses IP ci-dessus ne sont pas accessibles par le réseau privé contrôlé de cyberSanté Ontario.

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

S.O.

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)

Connexion impossible à ONE ID sur le Web.

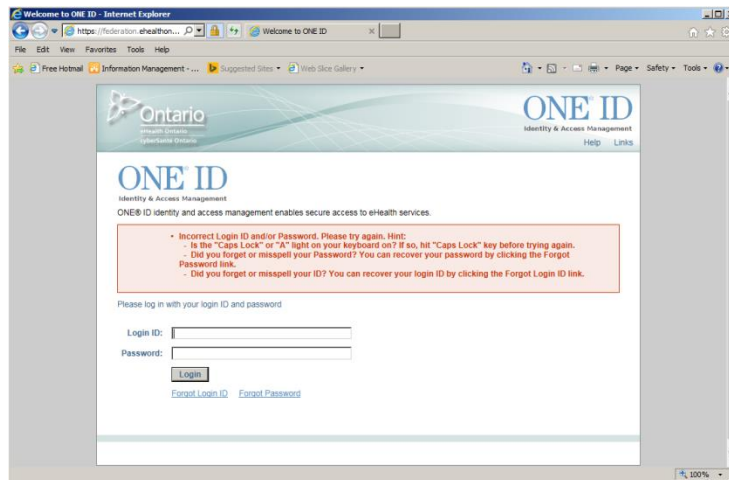
Numéro du scénario

CO-PST-004

Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)

Le client reçoit un message d'erreur lorsqu'il tente de se connecter à ONE ID sur le Web (<https://oneid.ehealthontario.ca>) : « *Incorrect Login ID and/or Password. Please try again. Hint : ».*

Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)



Cause

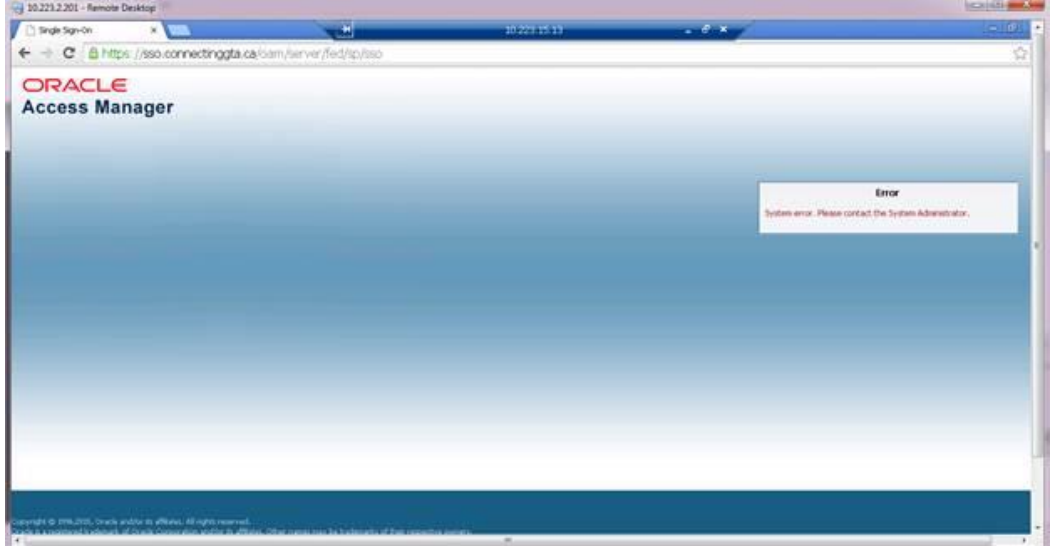
S.O.

Solution

1. Demander au client d'aller à la page <https://oneid.ehealthontario.ca/OIMprobe.html> pour confirmer qu'il est redirigé vers l'environnement d'essai (voir la capture d'écran à l'annexe A).
2. Vérifier si l'identifiant et le mot de passe du client sont corrects.
3. Réinitialiser le mot de passe du compte.

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

S.O.

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.) <i>Erreur de système.</i>	Numéro du scénario CO-PST-005
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu) En tentant de se connecter à la page du visualiseur clinique (https://portal.uat.connectinggta.ca/pe/p/ql), le client reçoit le message d'erreur « System error ».	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)  <p>The screenshot shows a web browser window displaying the Oracle Access Manager interface. The page has a blue gradient background. In the top left corner, the Oracle logo and 'Access Manager' text are visible. In the center-right, there is a white error box with the text: 'Error System error. Please contact the System Administrator.'</p>	
Cause S.O.	
Solution <ol style="list-style-type: none"> 1. Les utilisateurs qui se connectent à ConnexionOntario pour la première fois sans que les droits d'utilisation du service à leur compte ONE ID ne soient chargés verront ce message d'erreur. Communiquer avec le service de soutien de la gestion de l'identité et de l'accès et vérifier si le compte a bien l'autorisation d'accéder à ConnexionOntario. 2. Demander aux services opérationnels de ConnexionOntario de confirmer que l'organisme est bien configuré dans l'Oracle Access Manager (OAM). 3. Demander à ConnexionOntario de vérifier la liste de contrôle dans le dossier \FED et de trouver la réponse SAML, qui devrait contenir les droits d'utilisation du service : <pre><saml:Attribute Name=\"urn: ehealth:names:idm:attribute:ServiceEntitlements\" NameFormat=\"urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:basic\"><saml:AttributeValue xsi:type=\"xs:string\">ConnectingOntario:UPI:999999996826</saml:AttributeValue></pre> 4. Demander aux services de gestion des applications de vérifier si l'Oracle Internet Directory (OID) est bien configuré dans l'Oracle Identity Manager (OIM) de ConnexionOntario. 	

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

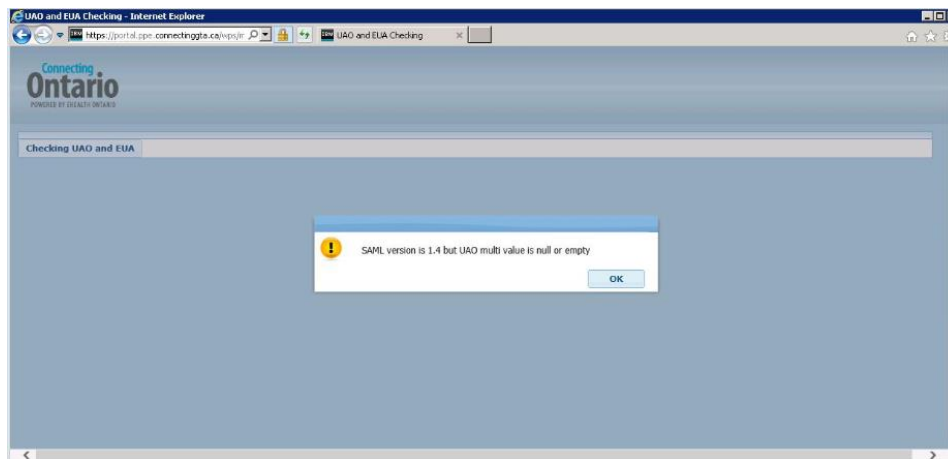
S.O.

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)*Erreur SAML***Numéro du scénario**

CO-PST-006

Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)

En tentant de se connecter à la page du visualiseur clinique (<https://portal.uat.connectingta.ca/pe/p/ql>), le client reçoit le message d'erreur suivant :

Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)**Cause**

S.O.

Solution

1. Communiquer avec le service de soutien de la gestion de l'identité et de l'accès pour vérifier si le compte a bien l'autorisation d'accéder à ConnexionOntario.

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

S.O.

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)

Le client voit une page vide après avoir entré son identifiant et son mot de passe dans ONE ID sur le Web.

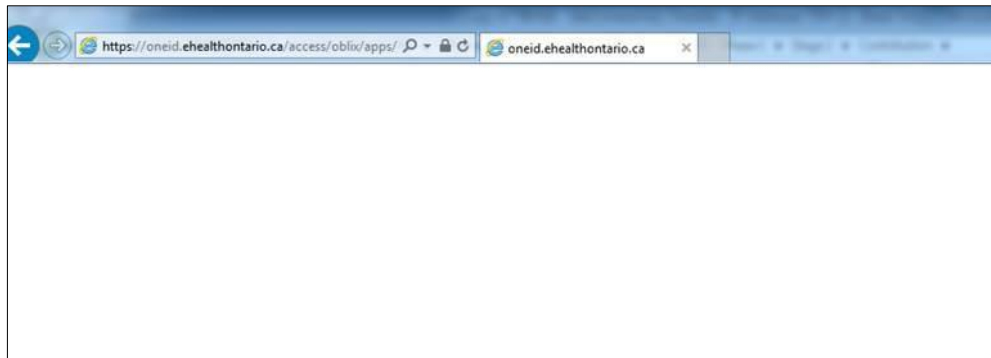
Numéro du scénario

CO-PST-007

Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)

En tentant d'accéder à ONE ID sur le Web (<https://oneid.ehealthontario.ca>), l'utilisateur est redirigé vers une page vide après avoir entré son identifiant et son mot de passe.

Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)



Cause

S.O.

Solution

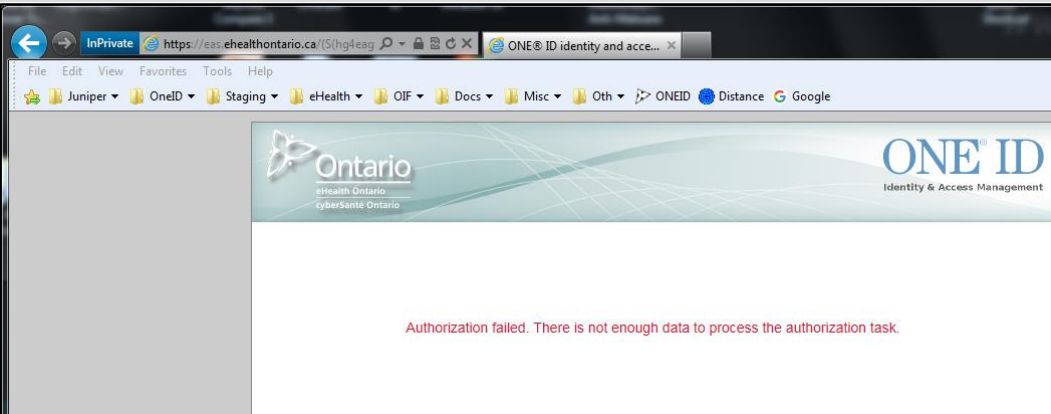
1. S'assurer que l'utilisateur n'utilise pas un signet pour accéder à ONE ID sur le Web.
2. Demander à l'utilisateur d'ouvrir une nouvelle fenêtre de navigateur, de taper l'adresse <https://oneid.ehealthontario.ca> dans la barre d'adresse et de se connecter à nouveau.

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

S.O.

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Le client voit le message d'erreur « Authorization failed, there is not enough data to process the task ».</i>	CO-PST-009
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Sur la page eas.ehealthontario.ca, le client voit le message d'erreur « Authorization failed, there is not enough data to process the task ».	

Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)

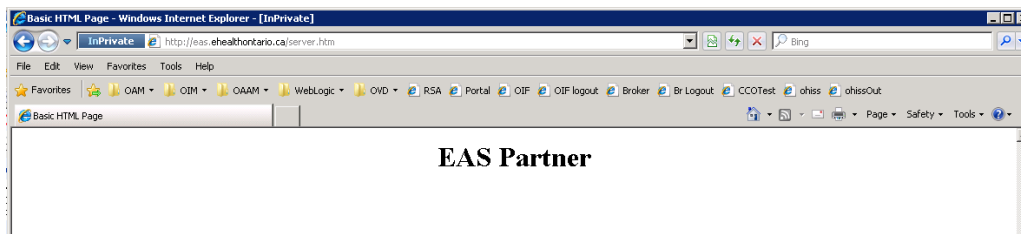


Cause

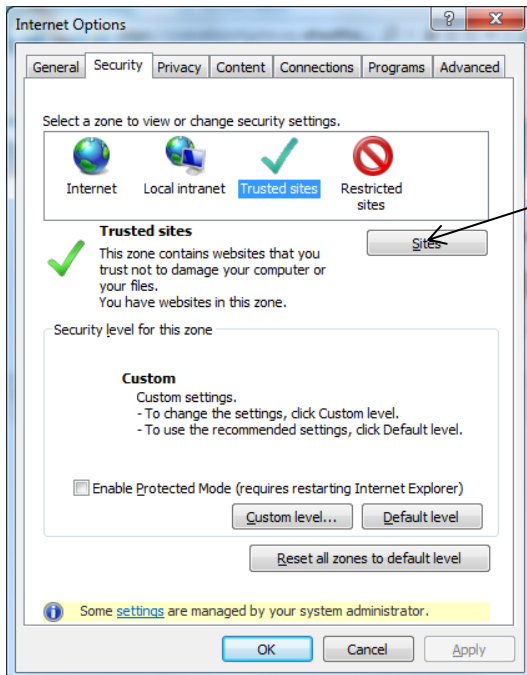
S.O.

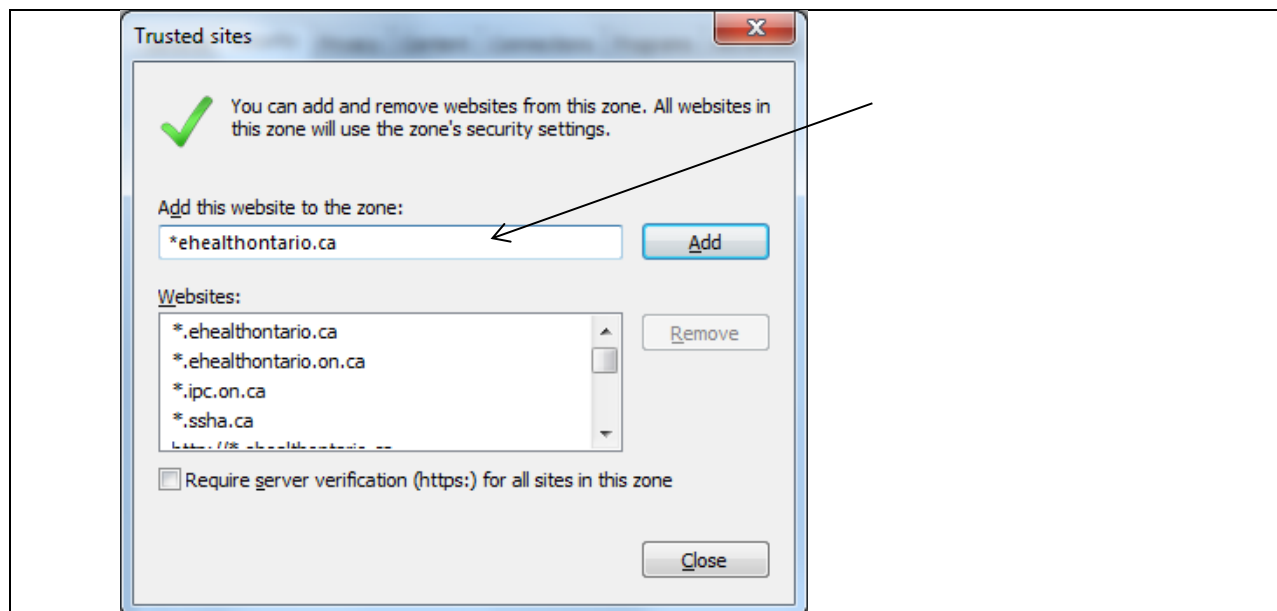
Solution

1. Aller à l'adresse <http://eas.ehealthontario.ca/server.htm> et vérifier si la page suivante s'affiche :



2. Dans Internet Explorer, ouvrir la fenêtre *Options Internet*, cliquer sur l'onglet *Sécurité*, puis sur *Sites de confiance*, et sur *Sites*. Ajouter *.ehealthontario.ca dans le champ *Ajouter ce site Web à la zone*.





Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

S.O.

Scénarios de soutien sur la protection de la vie privée et la sécurité

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Protection de la vie privée – Copie du dossier d'un patient.</i>	CO-Privacy-001
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
<p>Le responsable de la protection de la vie privée de l'établissement ou de ConnexionOntario demande une copie du dossier d'un patient dans ConnexionOntario au nom d'un patient. Il pourrait aussi mentionner ce qui suit dans sa requête :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demande d'accès 2. Accès aux renseignements 3. Copie des renseignements personnels sur la santé (RPS) 	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)	
S.O.	

Cause

Demande d'accès.

Solution

- Demander au responsable de la protection de la vie privée de l'établissement d'appeler le Service de dépannage de cyberSanté Ontario, au 1 866 250-1554.
- Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres).

** Si la demande est pour le Système d'information de laboratoire de l'Ontario (SILO) ou le Répertoire numérique des médicaments (RNM), demander à la personne de communiquer avec :

Coordonnateur de l'accès à l'information et protection de la vie privée

Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

5700, rue Yonge, 6^e étage

Toronto (Ontario) M2M 4K5

416 327-7040

generalapo@ontario.ca

Remarque : Ne pas transmettre de RPS par courriel à cette adresse.

Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement

Service de soutien de cyberSanté Ontario

ServiceDesk@ehealthontario.on.ca

1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)

Protection de la vie privée – Copie de rapports de vérification.

Numéro du scénario

CO-Privacy-002

Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)

Un établissement demande la copie d'un rapport de vérification des activités dans le visualiseur clinique de ConnexionOntario. Rapports de vérification potentiellement visés par ce scénario :

- Copie des visionnements des RPS d'un certain patient
- Copie des RPS vus par un certain utilisateur
- Historique des changements aux directives en matière de consentement pour un certain patient
- Historique des dérogations aux directives en matière de consentement pour un certain patient

Le responsable de la protection de la vie privée de l'établissement ou de ConnexionOntario pourrait aussi mentionner ce qui suit dans sa requête :

1. Registre des directives en matière de consentement
2. Registre des accès

<ol style="list-style-type: none"> 3. Journaux de vérification 4. Rapport d'activité de l'utilisateur 5. Demande d'accès aux journaux ou registres 6. Rapport des dérogations aux directives en matière de consentement 7. Historique des changements aux directives en matière de consentement
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu) S.O.
Cause Demande d'accès ou de vérification.
Solution <ul style="list-style-type: none"> • Demander au responsable de la protection de la vie privée de l'établissement d'appeler le Service de dépannage de cyberSanté Ontario, au 1 866 250-1554, ou d'envoyer un courriel à l'équipe de protection de la vie privée de cyberSanté Ontario, à l'adresse privacy.operations@ehealthontario.on.ca. Ne pas transmettre de RPS non cryptés par courriel. • Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres). <p>** Si la demande est pour le SILO ou le RNM, demander à la personne de communiquer avec :</p> <p>Coordonnateur de l'accès à l'information et protection de la vie privée Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée Ministère de la Santé et des Soins de longue durée 5700, rue Yonge, 6^e étage Toronto (Ontario) M2M 4K5 416 327-7040 generalapo@ontario.ca Remarque : Ne pas transmettre de RPS par courriel à cette adresse.</p>
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.) <i>Protection de la vie privée – Demande de correction des renseignements d'un patient dans ConnexionOntario.</i>	Numéro du scénario CO-Privacy-003
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu) Le responsable de la protection de la vie privée de l'établissement demande la correction des RPS dans le visualiseur clinique de ConnexionOntario. Il pourrait aussi mentionner ce qui suit dans sa requête : <ul style="list-style-type: none"> • Modification des RPS 	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu) S.O.	

Cause
Correction des RPS par l'établissement contributeur.
Solution
<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre ces requêtes pour traitement au Service de dépannage de cyberSanté Ontario, au 1 866 250-1554. • Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres).
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement
Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Protection de la vie privée – Demande d'avis aux établissements qu'il y a eu correction des renseignements d'un patient dans ConnexionOntario.</i>	CO-Privacy-004
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Le responsable de la protection de la vie privée de l'établissement demande à ConnexionOntario d'aviser les dépositaires de renseignements sur la santé (DRS) que des RPS qu'ils avaient obtenus dans le visualiseur clinique de ConnexionOntario ont été corrigés.	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)	
S.O.	
Cause	
L'établissement jugeait la correction pertinente sur le plan médical.	
Solution	
<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre ces requêtes pour traitement au Service de dépannage de cyberSanté Ontario, au 1 866 250-1554. • Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres). 	
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement	
Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554	

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Protection de la vie privée – Demande des directives sur le consentement.</i>	CO-Privacy-005
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
<p>Le responsable de la protection de la vie privée de l'établissement fait une demande de création, de modification ou de suppression d'une directive sur le consentement. Il pourrait aussi mentionner ce qui suit dans sa requête :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blocage d'un utilisateur • Masquage • Rétablissement ou retrait du consentement 	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)	
S.O.	
Cause	
Un patient retire ou rétablit son consentement à ce que certains utilisateurs puissent recueillir, utiliser ou communiquer une partie ou l'ensemble de leurs RPS pour des raisons médicales.	
Solution	
<ul style="list-style-type: none"> • Demander à la personne d'ouvrir un billet auprès du Service de dépannage de cyberSanté Ontario en appelant au 1 866 250-1554 ou en envoyant un courriel à privacy.operations@ehealthontario.on.ca. Ne pas envoyer de courriels non cryptés. • Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres). <p>** Si la demande est pour le SILO, demander à la personne de communiquer avec ServiceOntario au 1 800 291-1405.</p>	
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement	
<p>Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554</p>	

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Protection de la vie privée – Demandes d'information.</i>	CO-Privacy-006
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
<p>Un établissement présente une demande d'information se rapportant à la vie privée. Il pourrait aussi mentionner ce qui suit dans sa requête :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Question sur la protection de la vie privée • Demande d'un patient 	

Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)
S.O.
Cause
Problèmes de nature générale.
Solution
<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre les demandes au Service de dépannage de cyberSanté Ontario, au 1 866 250-1554. • Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres). <p>** Si la demande est pour le SILO, demander à la personne de communiquer avec : Gestionnaire du Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée Ministère de la Santé et des Soins de longue durée 5700, rue Yonge 6^e étage Toronto (Ontario) M2M 4K5 416 327-7040 generalapo@ontario.ca Remarque : Ne pas transmettre de RPS par courriel à cette adresse.</p>
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement
Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Protection de la vie privée – Plainte</i>	CO-Privacy-007
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
Réception d'une plainte de la part d'un établissement concernant la protection de la vie privée. L'auteur de la plainte pourrait aussi mentionner ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> • Motifs de préoccupation • Problème • Atteinte à la confidentialité soupçonnée • Violation • Incident 	
Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)	
S.O.	

Cause
Plainte.
Solution
<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre ces plaintes au Service de dépannage de cyberSanté Ontario, au 1 866 250-1554, ou diriger le responsable de la protection de la vie privée vers le Service. • Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres). <p>** Si la demande est pour le SILO, demander à la personne de communiquer avec : Gestionnaire du Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée Ministère de la Santé et des Soins de longue durée 5700, rue Yonge 6^e étage Toronto (Ontario) M2M 4K5 416 327-7040 generalapo@ontario.ca Remarque : Ne pas transmettre de RPS par courriel à cette adresse.</p>
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement
Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
Atteinte à la vie privée	CO-Privacy-008
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
<p>Un rapport, de la part de n'importe quelle partie, indique que la vie privée ou les RPS d'un patient sont en péril ou ont été compromis. Ou encore, le Service de dépannage enregistre une plainte selon laquelle une atteinte à la vie privée pourrait avoir eu lieu.</p> <p>L'auteur du rapport ou de la plainte pourrait aussi mentionner ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incident • Collecte, utilisation ou divulgation non autorisée • Accès non autorisé • Perte de RPS • Défaut de protection des RPS • Atteinte aux politiques sur la vie privée ou violation de la <i>Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)</i>. <p>REMARQUE : <i>Tout incident suspect impliquant des RPS doit être signalé comme une atteinte à la vie privée.</i></p>	

Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu)
S.O.
Cause
Les renseignements d'un patient peuvent avoir été perdus ou interceptés par une tierce partie.
Solution
<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre les rapports d'atteinte à la vie privée au Service de dépannage de cyberSanté Ontario ou demander au responsable de la protection de la vie privée de l'établissement de communiquer avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario au 1 866 250-1554. • Consulter les consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario avant d'envoyer des renseignements personnels (sur la santé ou autres). <p>** Si le rapport d'atteinte à la vie privée est pour le SILO ou le RNM, ouvrir un billet auprès du Service de dépannage de cyberSanté Ontario en appelant au 1 866 250-1554.</p>
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement
Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554

Composante (nom de l'application, du matériel, etc.)	Numéro du scénario
<i>Plainte, question ou incident concernant la sécurité de ConnexionOntario</i>	Site Help Desk-021
Description (renseignements sur la composante : fonction, emplacement, s'il y a lieu)	
<p>Un rapport, de la part de n'importe quelle partie, indique qu'un événement menace ou compromet la sécurité (habituellement la confidentialité, l'intégrité ou l'accessibilité) du visualiseur clinique de ConnexionOntario ou de ses données. Ou encore, le Service de dépannage reçoit un rapport selon lequel un incident ou une atteinte aurait eu lieu. L'auteur du rapport pourrait aussi mentionner ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incident de sécurité • Consultation, collecte, utilisation ou étude non autorisée de renseignements • Communication, destruction, modification ou dissimulation non autorisée de renseignements • Défaut de protéger les RPS ou d'autres documents ou ressources sensibles (mots de passe, etc.) • Violation de la <i>LPRPS</i> ou atteinte aux politiques de sécurité relatives au dossier de santé électronique • Non-respect des politiques, des méthodes, des pratiques ou des exigences de l'organisme en matière de sécurité • Violation des ententes conclues entre cyberSanté Ontario et l'organisation, les utilisateurs de l'organisation ou ses employés, mandataires ou fournisseurs de services • Tentative d'atteinte ou atteinte réelle ou présumée à la sécurité • Suppression, fraude, abus, vol, perte ou dommages touchant des ressources ou des données <p>REMARQUE : <i>Tout incident suspect impliquant des renseignements personnels sur la santé doit être signalé comme une atteinte à la vie privée.</i></p>	

Erreur (message d'erreur, s'il y a lieu) S.O.
Cause Activités énoncées ci-dessus qui ont eu lieu ou sont soupçonnées d'avoir eu lieu, et qui compromettent la sécurité du visualiseur clinique de ConnexionOntario ou de ses données.
Solution <ul style="list-style-type: none"> • Demander au responsable de la sécurité ou de la protection de la vie privée de l'établissement de communiquer avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario, au 1 866 250-1554. Si l'établissement n'a pas de tel responsable, l'utilisateur peut communiquer avec le Service directement. • Ne pas transmettre RPS à cyberSanté Ontario avant qu'on vous le demande.
Groupe responsable de la résolution ou de l'acheminement Service de soutien de cyberSanté Ontario ServiceDesk@ehealthontario.on.ca 1 866 250-1554

Référence

[Consignes sur le cryptage et la transmission de fichiers de ConnexionOntario](#)

[Formulaire de contact du Service de dépannage de ConnexionOntario](#)