



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

4045, boul. Côte-Vertu  
Saint-Laurent (Québec) H4R 2W7  
Téléphone : 514 832-5000  
Télécopieur : 514 904-8350  
Télécopieur : 1 866 811-9465

1070, avenue des Sciences-de-la-Vie  
Québec (Québec) G1V 5C3  
Téléphone : 418 780-4362  
Télécopieur : 1 866 811-9465

**CIRCULAIRE**

**HQ-24-003**

**MESSAGE IMPORTANT  
RÉCEPTION D'APPELS ET DE COURRIELS AU  
SERVICE À LA CLIENTÈLE HÔPITAUX**

Le 18 janvier 2024

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

Madame,  
Monsieur,

Veillez prendre note qu'à la suite d'une problématique avec notre réseau informatique, nous éprouvons des enjeux avec la réception de courriels et nous avons un accès limité à notre système téléphonique principal.

**Outils en opération**

1. Nos systèmes des gestions des commandes de produits sanguins labiles, produits stables et lait maternel
2. Télécopieurs :
  - Pour l'envoi de vos commandes :
    - 514 904-8557
    - 514 904-2275
3. Système téléphonique limité:
  - 514 832-5000 / 1 888 666-4362 poste 6909
  - En cas de difficulté à joindre le service à la clientèle, veuillez utiliser les numéros de téléphone d'urgence indiqués sur notre site Web à [www.hema-quebec.qc.ca](http://www.hema-quebec.qc.ca), à la section intitulée *Professionnels de la santé / Produits sanguins / Espace sécurisé / Nous joindre / En cas d'urgence*.



Produits sanguins  
Cellules souches  
Tissus humains

4045, boul. Côte-Vertu  
Saint-Laurent (Québec) H4R 2W7  
Téléphone : 514 832-5000  
Télécopieur : 514 904-8350  
Télécopieur : 1 866 811-9465

1070, avenue des Sciences-de-la-Vie  
Québec (Québec) G1V 5C3  
Téléphone : 418 780-4362  
Télécopieur : 1 866 811-9465

## CIRCULAIRE

HQ-24-003

### Outils non-disponibles

1. Boîtes de courriels Outlook

- SAC.Hopitaux@hema-quebec.qc.ca
- riat@hema-quebec.qc.ca
- ainsi que toutes les adresses courriels d'Héma-Québec

2. Documents ci-dessous

- REIAT
- Résultats de cultures, d'hémocultures
- Formulaire Communication à la banque de sang- Retrait de produits labiles

veuillez **temporairement** nous les faire parvenir aux numéros de télécopieurs mentionnés ci-haut après la période des heures de tombées, ceci pour éviter que ces lignes de télécopieurs soient occupées.

Tous les autres courriels seront traités ultérieurement lors du retour à la normale.

Une circulaire vous sera envoyée lorsque la situation sera rétablie.

Pour toutes questions, veuillez communiquer avec le service à la clientèle hôpitaux.

Nous vous invitons à consulter nos circulaires sur notre site Web à [www.hema-quebec.qc.ca](http://www.hema-quebec.qc.ca), dans la section intitulée *Professionnels de la santé / Produits sanguins / Circulaires d'information*.

Nous demeurons à votre disposition pour toute information additionnelle.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos plus cordiales salutations.

### ***Original signé par***

Claudia Mireille Pigeon  
Chef de l'expédition des produits biologiques

- c. c.
- Mme Christine Ouimet, vice-présidente à la chaîne d'approvisionnement
  - Mme Marie-Hélène Robert, directrice au partenariat avec les centres hospitaliers
  - M. Louis-Philippe Gagné, directeur du service à la clientèle hospitalière et de l'expédition des produits biologiques
  - M. Patrick Hardy, vice-président aux technologies de l'information et stratégie numérique