

# GUIDE D'UTILISATION : PORTAIL PATIENT

**MEDFAR**  
SOLUTIONS CLINIQUES



## Table des matières

<b>Accéder au portail patient .....</b>	<b>3</b>
Créer un compte à partir du portail patient .....	3
Créer un compte à partir d'une invitation de la clinique .....	5
Se connecter au portail.....	7
Récupérer un mot de passe oublié.....	8
<b>Gérer votre compte portail .....</b>	<b>9</b>
Naviguer dans votre compte portail .....	10
Accéder au Tableau de bord .....	11
Gérer plusieurs profils sur un seul compte .....	15
Perdre l'accès à un profil.....	17
<b>Gérer vos rendez-vous .....</b>	<b>18</b>
Prendre un rendez-vous du portail patient.....	18
Prendre un rendez-vous d'urgence du portail patient .....	23
Confirmer et annuler un rendez-vous par le portail.....	27
Confirmer et annuler un rendez-vous par courriel.....	30
<b>Gérer vos communications .....</b>	<b>32</b>
Gérer vos messages .....	32
Gérer vos factures.....	33
Gérer vos documents .....	35
Accéder aux communications à partir des notifications courriel.....	36

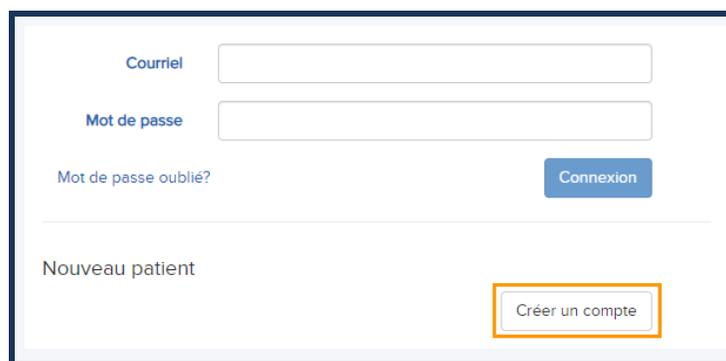
## Accéder au portail patient

Le portail patient est un outil qui facilite la prise de rendez-vous et offre au personnel de votre clinique un outil de communication. Contactez votre clinique pour accéder à leur portail patient. Certaines cliniques affichent le lien vers leur portail sur leur site web.

## Créer un compte à partir du portail patient

Pour créer un compte depuis le portail patient de votre clinique, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Cliquez sur *Créer un compte*.



The screenshot shows a user interface for a patient portal. It features two input fields: 'Courriel' (Email) and 'Mot de passe' (Password). Below the password field is a link for 'Mot de passe oublié?' (Forgot password?). To the right of these fields is a blue button labeled 'Connexion' (Login). Below a horizontal separator line, there is a section for 'Nouveau patient' (New patient) with a button labeled 'Créer un compte' (Create account) highlighted by an orange border.

2. Remplissez les champs qui s'affichent dans la fenêtre.
  - Les champs avec les astérisques rouges sont obligatoires et peuvent varier d'une clinique à l'autre.
  - a.** Inscrivez votre adresse courriel et confirmez-la.
    - L'adresse courriel est obligatoire pour la création du compte portail. Il est impossible de créer plus d'un compte portail avec la même adresse courriel.
  - b.** Créez votre mot de passe pour le portail et confirmez-le.

The screenshot shows a form titled "Créer un compte" with four input fields: "Courriel \*", "Confirmez le courriel \*", "Mot de passe \*", and "Confirmez le mot de passe \*". Each field has a red asterisk indicating it is required.

- Le mot de passe doit être composé d'au minimum 8 caractères dont au moins une minuscule, une majuscule, un chiffre et un caractère spécial (!, @, #, \$...).

c. Remplissez les champs personnels suivants.

The screenshot shows a form with the following fields: "Prénom \*", "Nom \*", "Numéro d'assurance-maladie" (with a dropdown menu set to "RAMQ"), "Date de naissance \*" (with a placeholder "yyyy-mm-dd"), and "Sexe \*" (with radio buttons for "Homme" and "Femme").

- Il est impossible de créer un compte pour une personne de moins de 14 ans. Vous devez plutôt créer le compte du parent ou du tuteur et demander à la clinique d'ajouter le profil de l'enfant au compte portail du parent. Vous aurez donc un compte portail avec 2 profils.

d. Ajoutez un numéro de téléphone auquel vous êtes facilement joignable.

i. Cliquez sur le champ déroulant droit pour modifier le type de téléphone.

The screenshot shows the "Téléphone principal \*" and "Téléphone secondaire" fields, both containing a Canadian flag icon and the number "(204) 234-5678". A dropdown menu is open next to the "Téléphone principal" field, with "Cellulaire" selected and highlighted by an orange box. Other options in the menu include "Ligne fixe", "Travail", and "Tout voir". A "Créer un compte" button is visible below the fields.

e. Cliquez sur *Créer un compte* lorsque vous avez terminé de remplir tous les champs.

Téléphone principal \* 🇨🇦 5145551212 Mobile ▾

Téléphone secondaire 🇨🇦 (204) 234-5678 Ligne fixe ▾

**Créer un compte**

- Si le bouton n'est pas cliquable c'est qu'au moins un champ obligatoire n'est pas rempli ou est incorrect.
3. Activez votre compte en ouvrant le message envoyé à la boîte de courriel associée au compte que vous venez de créer et cliquez sur *Activez votre compte*. Vous êtes redirigé dans votre compte portail.



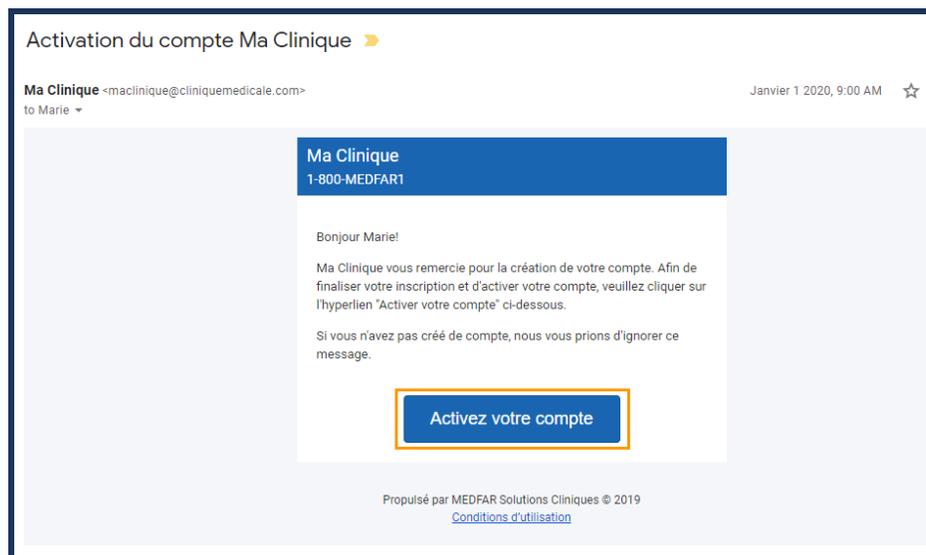
- Le courriel peut se retrouver dans la boîte des indésirables. Assurez-vous de la vérifier si vous ne voyez pas la demande d'activation dans votre boîte principale.
4. Lisez les Termes et Conditions du portail patient et, au bas de la page, cliquez sur *J'ai lu, compris et accepté les Termes et conditions*
- Vous pouvez maintenant naviguer dans votre compte portail.

### Créer un compte à partir d'une invitation de la clinique

Afin de créer un compte depuis une invitation reçue de la clinique, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Connectez-vous à votre boîte courriel, ouvrez le message reçu de votre clinique et cliquez sur *Activer votre compte*.

- Vous êtes redirigé sur la page de connexion du portail patient.



- Le courriel peut se retrouver dans la boîte des indésirables. Assurez-vous de la vérifier si vous ne voyez pas la demande d'activation dans votre boîte principale.
2. Remplissez les champs qui s'affichent dans la fenêtre.
- a.** Inscrivez le code qui vous a été remis à la clinique.
    - Le code fourni par la clinique est valide pour une période de 24 à 72 heures. Si vous tentez d'activer votre compte portail passé ce délai, le code aura expiré. Il vous faudra donc contacter la clinique pour qu'on vous envoie une nouvelle demande d'activation et un nouveau code.
  - b.** Créez votre mot de passe et confirmez-le.
    - Le mot de passe doit être composé d'au minimum 8 caractères dont au moins une minuscule, une majuscule, un chiffre et un caractère spécial (!, @, #, \$...).
  - c.** Cliquez sur *Connexion* une fois tous les champs remplis.

Courriel: marie@courrieltest.com  
Code de la clinique: EUMqfV  
Mot de passe: .....  
Confirmez le mot de passe: .....  
Connexion

3. Lisez les *Termes et Conditions* du portail patient et, au bas de la page, cliquez sur *J'ai lu, compris et accepté les Termes et conditions*.
  - Vous pouvez maintenant naviguer dans votre compte portail.

### Se connecter au portail

Pour vous connecter à votre compte portail, vous devez utiliser l'adresse courriel et le mot de passe qui ont servi à la création de votre compte. Pour accéder à votre compte portail suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Accédez au portail patient de votre clinique.
2. Inscrivez votre adresse courriel.
3. Entrez votre mot de passe.
4. Cliquez sur *Connexion*.

Courriel: |  
Mot de passe:  
Mot de passe oublié?  
Connexion  
Nouveau patient  
Créer un compte

- Vous pouvez maintenant naviguer dans votre compte portail.

## Récupérer un mot de passe oublié

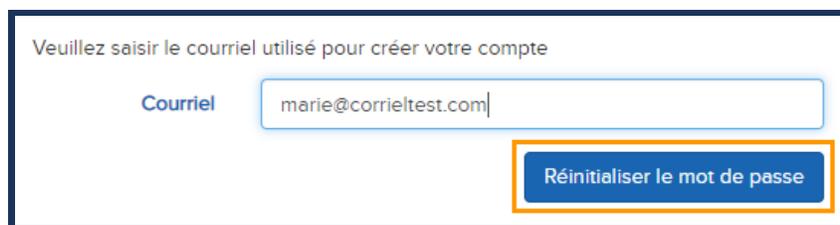
Si un message d'erreur s'affiche lors de la connexion à votre compte portail, il se peut que l'adresse courriel ou le mot de passe aient mal été entrés. Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser depuis la page de connexion du portail patient. Pour ce faire, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Vérifiez que votre adresse courriel soit inscrite correctement dans le champ *Courriel*.
  - Si vous avez plus d'une adresse courriel, assurez-vous d'inscrire celle utilisée pour la création de votre compte portail.
2. Cliquez sur *Mot de passe oublié?* si vous ne pouvez pas vous en rappeler.



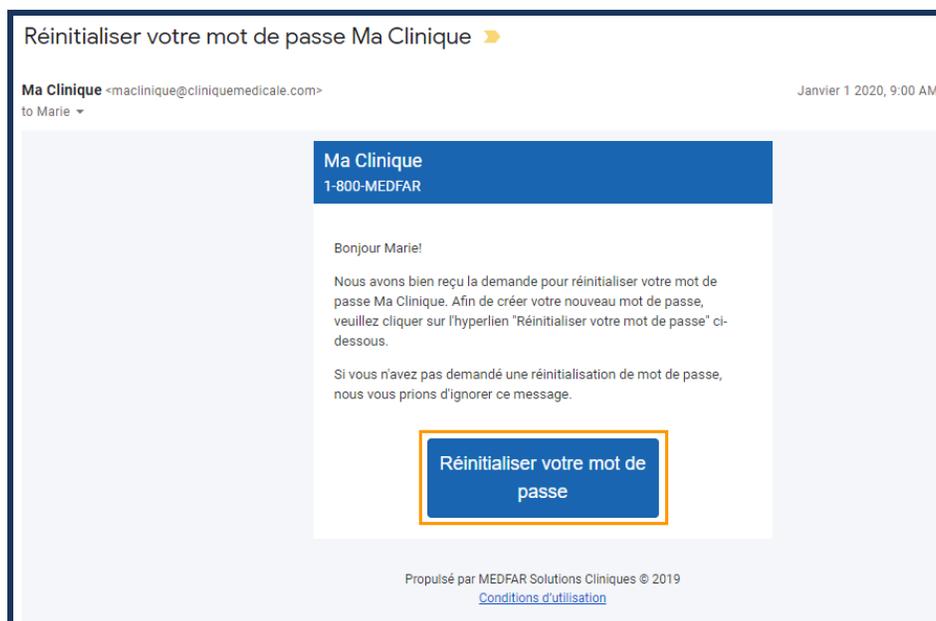
The screenshot shows a login form with two input fields: 'Courriel' containing 'marie@courrieltest.com' and 'Mot de passe' containing '.....'. Below the fields is a red error message: 'Le courriel ou le mot de passe fourni ne correspond à aucun enregistrement de notre système.' At the bottom left, the link 'Mot de passe oublié?' is highlighted with an orange box. At the bottom right is a blue 'Connexion' button.

3. Inscrivez votre adresse courriel dans le champ approprié et cliquez sur *Réinitialiser le mot de passe*.



The screenshot shows a page with the heading 'Veuillez saisir le courriel utilisé pour créer votre compte'. Below it is an input field labeled 'Courriel' containing 'marie@corrieltest.com'. At the bottom right, the button 'Réinitialiser le mot de passe' is highlighted with an orange box.

- Un message s'affiche, vous laissant savoir qu'un courriel de réinitialisation de mot de passe vous a été envoyé.
4. Connectez-vous à votre boîte courriel, ouvrez le message reçu de votre clinique et cliquez sur *Réinitialiser votre mot de passe*.



- Le courriel peut se retrouver dans la boîte des indésirables. Assurez-vous de la vérifier si vous ne voyez pas le message de réinitialisation dans votre boîte principale.
  - Vous êtes redirigé sur la page de connexion du portail patient.
5. Créez un nouveau mot de passe et confirmez-le.
  6. Cliquez ensuite sur *Connexion*.

The screenshot shows a login form with the following fields and buttons:

- Courriel**: Input field containing "marie@courrieltest.com".
- Mot de passe**: Password input field (highlighted with an orange border).
- Confirmez le mot de passe**: Confirm password input field (highlighted with an orange border).
- Connexion**: Blue button (highlighted with an orange border).

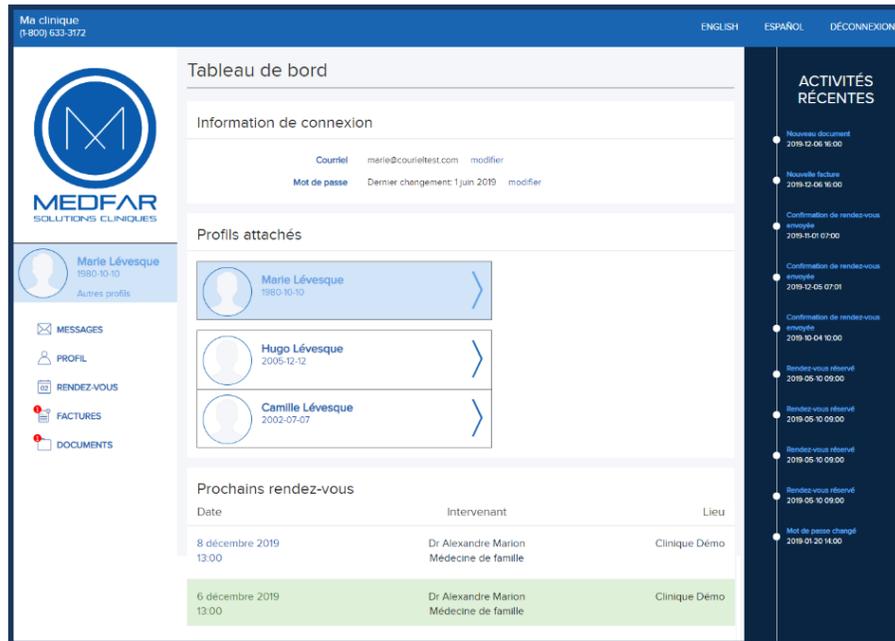
- Le mot de passe doit être composé d'au minimum 8 caractères dont au moins une minuscule, une majuscule, un chiffre et un caractère spécial (!, @, #, \$...).
- Vous êtes redirigé sur le tableau de bord de votre compte portail.

## Gérer votre compte portail

Les cliniques offrent plusieurs services disponibles en ligne sur le portail patient.

## Naviguer dans votre compte portail

Votre compte portail est divisé en 4 sections; le menu en-tête au haut, les onglets de navigation à gauche, l'activité du profil à droite et le contenu au centre.



- L'en-tête affiche les informations relatives à votre compte portail
  - Le nom et les informations pour contacter votre clinique.
  - Les paramètres de langues d'affichage et de déconnexion du compte portail.
- Le menu de gauche regroupe tous les onglets de navigation de votre compte portail.
  - Le nom et les informations du profil que vous utilisez présentement, ainsi que l'accès à votre tableau de bord.
  - Tous les onglets vous permettant d'accéder aux différents services offerts par la clinique.
- La section de droite vous affiche une liste chronologique de toutes les activités reliées au profil sélectionné.
  - Il est possible de cliquer sur les champs de droite afin d'accéder rapidement à l'élément en question. Vous pouvez donc l'utiliser pour naviguer à l'intérieur de votre profil.
- Le contenu au centre de la page affiche les informations contenues dans l'onglet choisi.

## Accéder au Tableau de bord

Le tableau de bord est la page d'accueil sur laquelle vous êtes redirigé lors de votre connexion au portail. D'ici vous pouvez accéder à vos informations de connexion, vos prochains rendez-vous et les profils attachés à votre compte portail, si applicable. Pour naviguer dans votre *Tableau de bord*, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Cliquez sur votre nom, dans la marge de gauche de la page, pour accéder à votre tableau de bord.

The screenshot shows the 'Tableau de bord' (Dashboard) page. On the left is a navigation menu with icons for MESSAGES, PROFIL, RENDEZ-VOUS, FACTURES, and DOCUMENTS. The main content area is titled 'Tableau de bord' and contains several sections:

- Information de connexion:** Shows email (marie@courrieltest.com) and password (last changed 1 novembre) with 'modifier' links.
- Profils attachés:** Lists 'Marie Lévesque' (1980-10-10) and 'Camille Lévesque' (2002-07-07) with right-pointing arrows.
- Prochains rendez-vous:** A table with columns 'Au nom de' and 'Date'.
 

Au nom de	Date
Camille Lévesque	11 octobre 2019 11:15
Marie Lévesque	11 octobre 2019 13:00

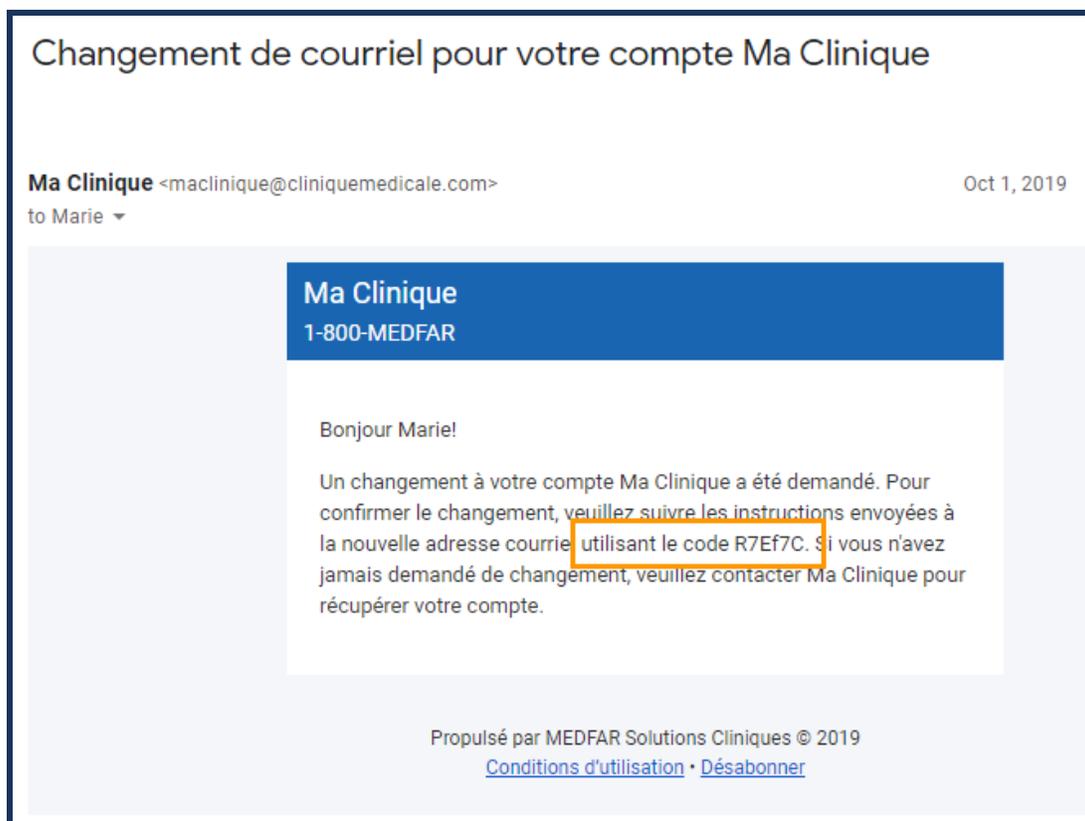
2. Sélectionnez *modifier* à côté de votre courriel si vous désirez vous connecter à votre compte portail en utilisant une autre adresse courriel.

This is a close-up of the 'Information de connexion' section from the dashboard. It shows the email address 'marie@courrieltest.com' and the password last changed on '1 janvier 2019'. The 'modifier' link next to the email address is highlighted with an orange box.

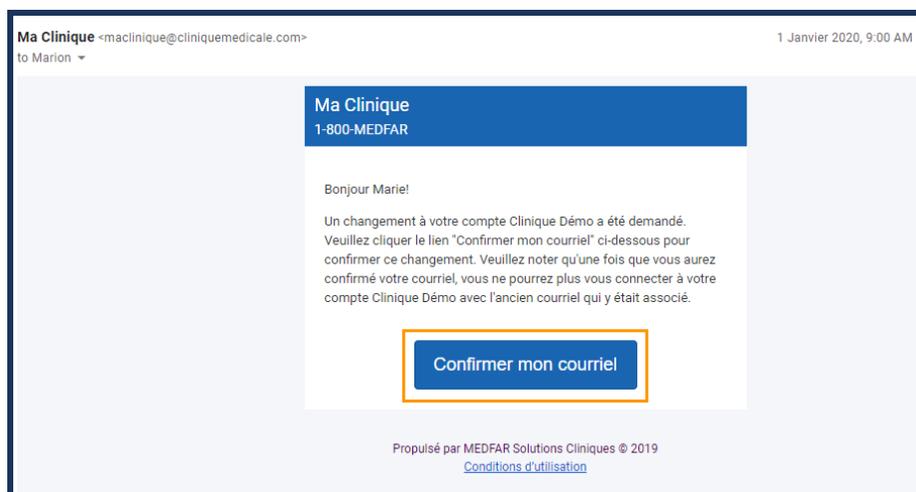
- Vous ne pourrez pas utiliser une adresse courriel si elle est déjà associée à un autre compte portail.
- a. Saisissez votre mot de passe actuel dans le champ correspondant.
- b. Entrez la nouvelle adresse courriel et confirmez-la.
- c. Cliquez sur *Sauvegarder* pour appliquer le changement.

The screenshot shows a web interface titled 'Tableau de bord'. Below the title is a section 'Information de connexion'. It contains three input fields: 'Mot de passe' (Password) with a masked password '\*\*\*\*\*', 'Courriel' (Email) with 'marie@nouveautest.com', and 'Confirmez le courriel' (Confirm email) with 'marie@nouveautest.com'. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Annuler' (Cancel) and 'Sauvegarder' (Save). The 'Sauvegarder' button is highlighted with an orange border.

- d. Cliquez sur *Terminer* quand le message de complétion apparaît.
- e. Vous recevrez un courriel avec un code d'activation sur votre ancienne adresse courriel.



- f. Vous recevrez un courriel exigeant une confirmation sur votre nouvelle adresse courriel.
  - i. Cliquez sur le lien pour être redirigé à la page de confirmation.



- g. Utilisez le code d'activation fourni dans le champ *Code de la clinique*.
- h. Cliquez sur *Connexion* et vous serez connecté sur votre compte portail.

The screenshot shows a login form with the following elements:
 

- A label "Courriel" above a text input field containing "marie@nouveauetest.com".
- A label "Code de la clinique" above a text input field containing "mHCMrt".
- A blue button labeled "Connexion" at the bottom right.

 The "Code de la clinique" label and the "Connexion" button are highlighted with orange boxes.

3. Sélectionnez *modifier* à côté du champ *Mot de passe* pour changer votre mot de passe actuel.

The screenshot shows a dashboard titled "Tableau de bord" with a section "Information de connexion". It displays:
 

- "Courriel" marie@courrieltest.com with a "modifier" link.
- "Mot de passe" with "Dernier changement: 1 janvier 2019" and a "modifier" link highlighted with an orange box.

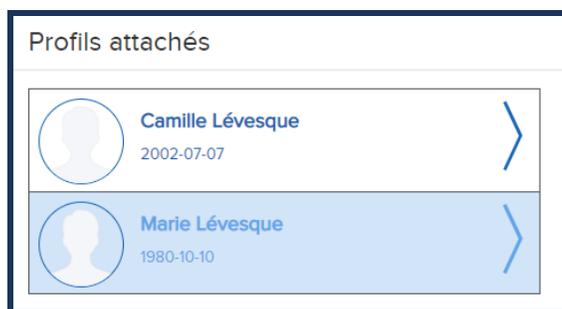
- Vous devez connaître votre mot de passe actuel pour le modifier à partir de cette page. Si vous ne le connaissez pas, utilisez la fonction *Mot de passe oublié?* sur la page de connexion du portail patient.
- a. Saisissez votre mot de passe actuel dans le champ correspondant.
- b. Entrez votre nouveau mot de passe et confirmez-le.
  - Le mot de passe doit être composé d'au minimum 8 caractères dont au moins une minuscule, une majuscule, un chiffre et un caractère spécial (!, @, #, \$...).
- c. Cliquez sur *Sauvegarder*.

The screenshot shows the password change form with the following elements:
 

- Three text input fields labeled "Ancien mot de passe", "Nouveau mot de passe", and "Confirmez le mot de passe", each containing a series of dots.
- Two buttons at the bottom right: "Annuler" and "Sauvegarder", with "Sauvegarder" highlighted by an orange box.

- d. Cliquez sur *Terminer* quand le message de complétion apparaîtra.

4. Cliquez sur un profil pour réaliser des actions sur le compte voulu. Si vous n'avez pas de profil attaché à votre compte, votre nom sera sélectionné par défaut.



- Le profil sélectionné sera bleu et le nom affiché dans la marge de gauche de la page y correspondra.
5. Utilisez la section *Prochains rendez-vous* pour avoir un aperçu rapide de ce qui est à venir pour tous les profils reliés à votre compte portail.

Prochains rendez-vous

Au nom de	Date
Camille Lévesque	11 octobre 2019 11:15
Marie Lévesque	11 octobre 2019 13:00

- Il est possible de gérer l'état de vos rendez-vous à partir du *Tableau de bord* et de l'onglet *Rendez-vous*.

### Gérer plusieurs profils sur un seul compte

Si vous possédez un compte portail et avez aussi la responsabilité de gérer le dossier médical d'une autre personne que vous, tel qu'un enfant, parent ou personne à charge, vous pouvez demander à la clinique d'ajouter leur profil à votre compte. Vous serez ainsi en mesure de gérer tous les profils à partir du même compte portail. Pour ce faire, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Ajoutez un profil à votre compte portail en communiquant avec la clinique.

- a. Appelez la clinique pour demander que le profil d'une personne à votre charge soit ajouté à votre compte portail.
  - o Si la personne en question est âgée de plus de 14 ans, elle devra donner son accord à la clinique.
  - b. Déterminez avec la clinique les onglets qui vous seront nécessaires à la gestion du profil de la personne à votre charge : prise de rendez-vous, accès aux factures, documents et messages partagés.
2. Connectez-vous à votre compte portail.
- a. Cliquez sur votre nom dans la marge de gauche de la page. Dans la section *Profils attachés* vous verrez les profils auxquels vous avez accès.

The screenshot displays the MEDFAR patient portal interface. At the top, there is a navigation bar with the text 'Ma clinique 1-800-MEDFAR' and language options 'ENGLISH', 'ESPAÑOL', and 'DÉCONNEXION'. The main content area is titled 'Tableau de bord' and includes several sections:

- Information de connexion:** Shows the user's email 'marie@courrieltest.com' and the last password change date '1 janvier'.
- Profils attachés:** A section with an orange border containing two profile cards for 'Marie Lévesque' (1980-10-10) and 'Camille Lévesque' (2002-07-07).
- Prochains rendez-vous:** A table listing upcoming appointments.

On the left side, there is a sidebar with the MEDFAR logo and a navigation menu with icons for 'MESSAGES', 'PROFIL', 'RENDEZ-VOUS', 'FACTURES', and 'DOCUMENTS'. The 'PROFIL' option is highlighted with an orange border.

Au nom de	Date	Intervenant	Lieu
Marie Lévesque	10 octobre 2019 14:40	Dr S. Archambault Médecine de famille	Pavillon Nord
Camille Lévesque	21 octobre 2019 14:10	Dr S. Archambault Médecine de famille	Clinique Externe

3. Sélectionnez le profil pour lequel vous désirez effectuer des actions.

- Une fois le profil sélectionné, vous verrez le nom dans la marge de gauche changer. À partir de maintenant, toutes les actions prises sur le portail affectent ce profil uniquement.

### Perdre l'accès à un profil

Comme une personne de moins de 14 ans n'est pas autorisée à être titulaire d'un compte portail, un parent ou un tuteur peut ajouter le profil de l'enfant à son compte. Cependant, une fois que l'enfant atteint l'âge de 14 ans, le parent perdra l'accès au profil de l'enfant et verra le message suivant sur son compte portail :

The screenshot shows the MEDFAR patient portal interface. At the top, it says 'Ma Clinique 1-800-MEDFAR'. The main header is 'Tableau de bord'. Below this, there is a section for 'Information de connexion' with fields for 'Courriel' (marie@courrieltest.com) and 'Mot de passe' (last changed 1 janvier). The 'Profils attachés' section lists three profiles: Marie Lévesque (1980-10-10), Camille Lévesque (2002-07-07), and Hugo Levesque (2005-10-20). A red notification box highlights the Hugo Levesque profile with the message: 'Ce patient a passé l'âge de consentement. Vous n'avez plus accès à son dossier.' The left sidebar contains navigation options: MESSAGES, PROFIL, RENDEZ-VOUS, FACTURES, and DOCUMENTS.

Afin d'ajouter à nouveau le profil de l'enfant au compte portail du parent ou du tuteur, vous devez communiquer directement avec la clinique afin que l'enfant donne son accord pour que le parent ou le tuteur puisse accéder à son profil médical.

## Gérer vos rendez-vous

Il vous est possible de prendre des rendez-vous avec le personnel médical de votre clinique directement depuis votre compte portail. Vous pouvez également confirmer, annuler et prendre un nouveau rendez-vous.

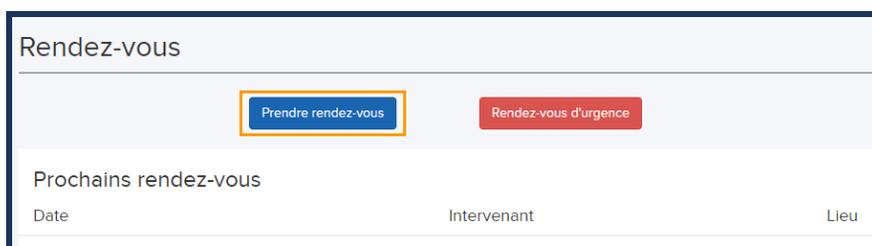
### Prendre un rendez-vous du portail patient

La prise de rendez-vous en ligne vous permet de visualiser les disponibilités des professionnels de la santé et choisir celle qui s'accorde le mieux à votre emploi du temps. Pour ce faire, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Cliquez sur l'onglet *Rendez-vous*.



2. Sélectionnez *Prendre un rendez-vous*.



3. Choisissez ensuite la spécialité médicale qui correspond à votre type de consultation.

- Les spécialités offertes sont propres à chaque clinique et peuvent différer.
4. Si votre clinique comporte plusieurs sites, choisissez le site qui vous convient.

- L'adresse de la clinique est indiquée pour vous permettre de choisir le site le mieux adapté.
5. Sélectionnez l'intervenant que vous désirez rencontrer.
- a. Cliquez sur *Tous les intervenants* si vous n'avez pas de préférence quant au médecin qui procédera à votre consultation.
  - b. Cliquez sur le nom d'un professionnel de la santé si vous désirez voir uniquement les disponibilités de ce clinicien.

6. Cliquez sur le type de rendez-vous que vous voulez prendre.

- Les types de rendez-vous sont propres à chaque clinique et peuvent différer.
7. Apportez des précisions pour faciliter la prise de rendez-vous.
    - a. Choisissez une des 2 options suivantes pour configurer le calendrier des disponibilités.
      - i. Cochez *Dès que possible* pour voir les prochaines disponibilités.
      - ii. Cochez *À partir de* pour voir les disponibilités à partir de la date choisie et entrez la date, ou utiliser le menu déroulant pour choisir une date à l'aide du calendrier.
    - b. Inscrivez une courte description du motif de la consultation.
    - c. Cliquez sur *Continuer*.

Nouveau rendez-vous

Médecine de famille > Ma Clinique > Tous les intervenants > S

Quand souhaitez-vous le rendez-vous?

Dès que possible  
 À partir du: yyyy-mm-dd

En quelques mots, indiquez le motif de la consultation

Retourner Continuer

8. Sélectionnez maintenant la plage horaire qui vous convient le mieux.

Sélectionnez votre créneau horaire

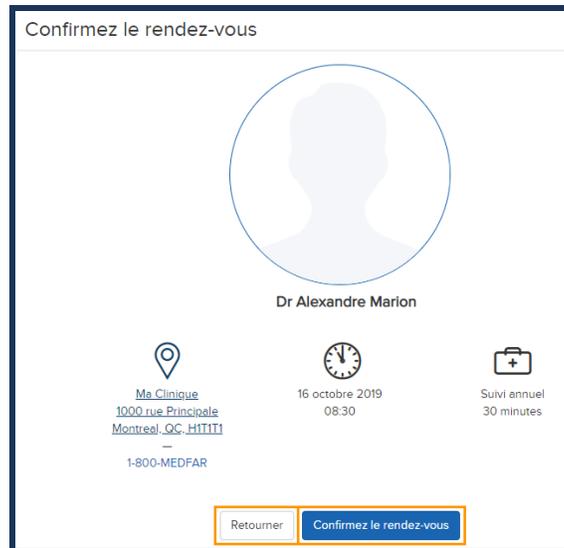
< 14 - 20 octobre >

	Matin	Après-midi
lun. 14	Aucune disponibilité	Aucune disponibilité
mar. 15	Aucune disponibilité	Aucune disponibilité
mer. 16	08:00 Dr Alexandre Marion 08:30 Dr Alexandre Marion	Aucune disponibilité
jeu. 17	Aucune disponibilité	13:00 Dr Isabelle Cornet 14:00 Dr Isabelle Cornet
ven. 18	Aucune disponibilité	Aucune disponibilité
sam. 19	Aucune disponibilité	Aucune disponibilité
dim. 20	Aucune disponibilité	Aucune disponibilité

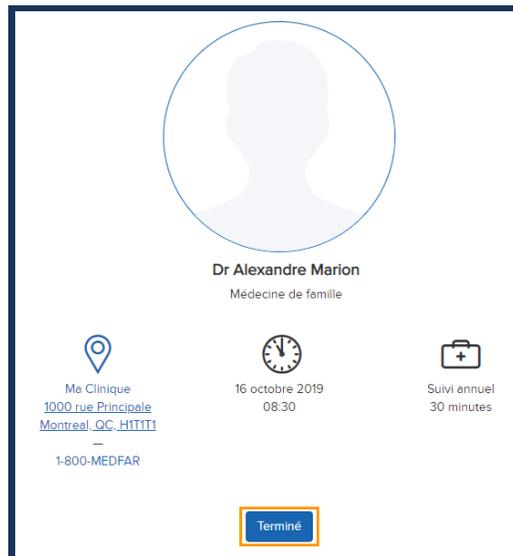
Retourner

- a. Cliquez sur la flèche du calendrier pour accéder aux horaires futurs.
- b. Choisissez un rendez-vous en cliquant sur la plage horaire désirée.
  - o Vous êtes redirigé sur la page des détails du rendez-vous.
  - i. Vérifiez que les détails du rendez-vous vous conviennent.

- c. Cliquez sur *Confirmer le rendez-vous* pour réserver cette plage horaire ou sur *Retourner* pour accéder de nouveau à l'horaire et faire un autre choix.



- d. Cliquez sur *Terminé* lorsque votre choix est fait.



- o Vous êtes redirigé dans l'onglet des rendez-vous. Vous pouvez consulter tous vos rendez-vous et modifier vos rendez-vous futurs au besoin.
- o Un rendez-vous peut être confirmé seulement 72 heures avant sa date.

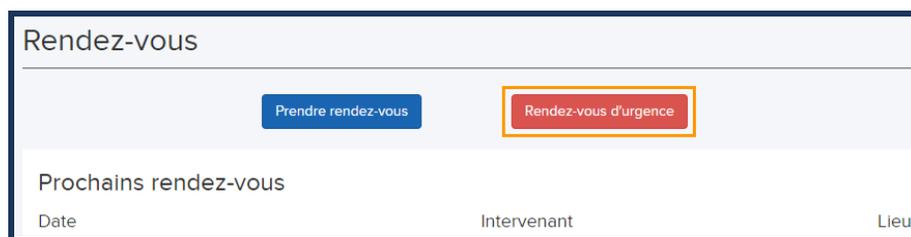
## Prendre un rendez-vous d'urgence du portail patient

Les rendez-vous d'urgence sont disponibles pour vous permettre de prendre un rendez-vous rapidement avec un professionnel de la santé. Pour ce faire, suivez les étapes énumérées ci-bas :

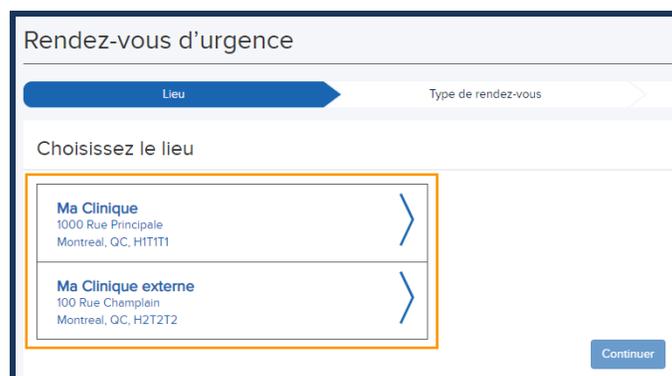
1. Cliquez sur l'onglet *Rendez-vous*.



2. Sélectionnez *Prendre un rendez-vous d'urgence*.



3. Choisissez le site qui vous convient, si votre clinique en a plusieurs.



- L'adresse de la clinique est indiquée pour vous permettre de choisir le site le mieux adapté.

4. Sélectionnez le type de rendez-vous qui vous intéresse.

The screenshot shows the 'Rendez-vous d'urgence' (Emergency Appointment) page. At the top, there is a progress bar with four steps: 'Ma Clinique' (highlighted in green), 'Type de rendez-vous' (highlighted in blue), 'Questionnaire', and 'Disponibilités'. Below the progress bar, the text 'Sélectionnez le type de rendez-vous' is displayed. There are two radio button options: 'URGENCE MINEURE' (highlighted with an orange box) and 'URGENCE COMPLEXE'. The 'URGENCE MINEURE' option is described as 'Pour une consultation visant un seul problème précis (e.g.: grippe, otite, infection urinaire, coupure, ITS, etc.) (15 minutes)'. The 'URGENCE COMPLEXE' option is described as 'Pour une consultation visant plusieurs problèmes ou pour tout problème de santé mentale (e.g.: fatigue chronique, épuisement, dépression, anxiété, etc.) (30 minutes)'. At the bottom, there are two buttons: 'Retourner' and 'Continuer'.

5. Inscrivez dans le champ vide le motif de votre consultation.

- a. Cliquez sur *Continuez*.

The screenshot shows the 'Rendez-vous d'urgence' page after the appointment type has been selected. The progress bar now shows 'Ma Clinique' (green), 'URGENCE MINEURE' (green), and 'Questionnaire' (blue). Below the progress bar, the text 'En quelques mots, indiquez le motif de la consultation' is displayed. There is a large empty text input field (highlighted with an orange box) for entering the consultation reason. At the bottom, there are two buttons: 'Retourner' and 'Continuer' (highlighted with an orange box).

6. Sélectionnez maintenant la plage horaire qui vous convient le mieux.

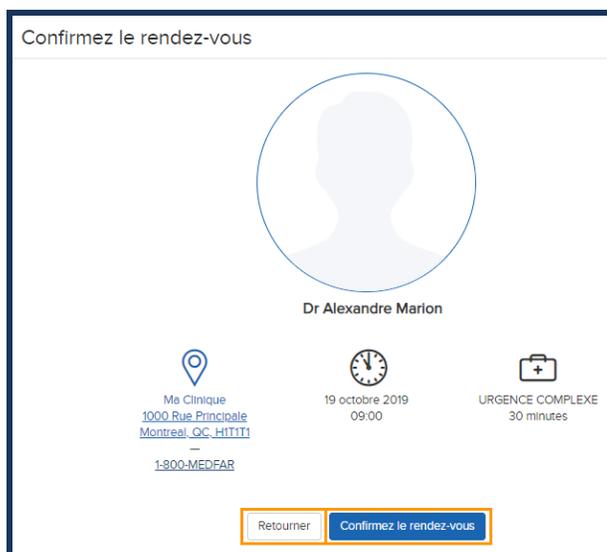
Sélectionnez votre créneau horaire

< 14 - 20 octobre >

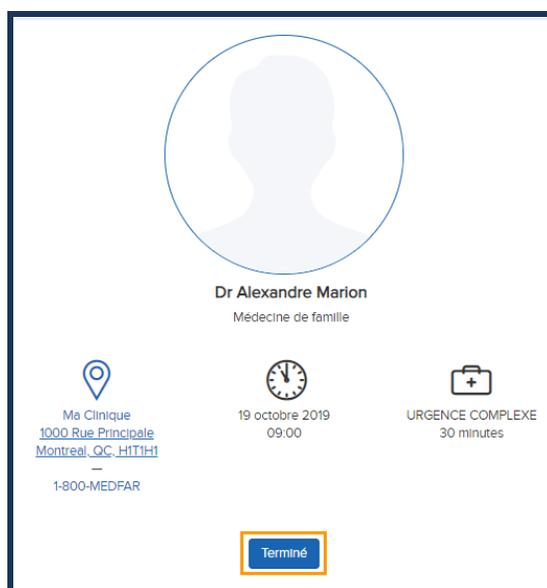
	Matin	Après-midi
lun. 14	Aucune disponibilité	Aucune disponibilité
mar. 15	Aucune disponibilité	Aucune disponibilité
mer. 16	Aucune disponibilité	Aucune disponibilité
Jeu. 17	08:00 Dr Isabelle Cornet	Aucune disponibilité
	08:30 Dr Isabelle Cornet	
ven. 18	Aucune disponibilité	13:00 Dr Isabelle Cornet
		13:30 Dr Isabelle Cornet
sam. 19	09:00 Dr Marion D Test	Aucune disponibilité
	09:30 Dr Marion D Test	
dim. 20	Aucune disponibilité	Aucune disponibilité

Retourner

- a. Cliquez sur la flèche du calendrier pour accéder aux horaires futurs.
- b. Choisissez un rendez-vous en cliquant sur la plage horaire désirée.
  - o Vous êtes redirigé sur la page des détails du rendez-vous.
    - i. Vérifiez que les détails du rendez-vous vous conviennent.
- c. Cliquez sur *Confirmer le rendez-vous* pour réserver cette plage horaire ou sur *Retourner* pour accéder de nouveau à l'horaire et faire un autre choix.



d. Cliquez sur *Terminé* lorsque votre choix est fait.



- Vous êtes redirigé dans l'onglet des rendez-vous. Vous pouvez consulter tous vos rendez-vous et modifier vos rendez-vous futurs au besoin.
- Un rendez-vous peut être confirmé seulement 72 heures avant sa date.

## Confirmer et annuler un rendez-vous par le portail

Il est possible de confirmer et d'annuler un rendez-vous depuis votre compte portail. Pour savoir comment gérer vos rendez-vous, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Gérez vos rendez-vous depuis l'onglet *Rendez-vous* ou depuis votre *Tableau de bord*.
  - a. Cliquez sur l'onglet *Rendez-vous* dans le menu de gauche pour visualiser l'historique complet de vos rendez-vous.

**Rendez-vous**

Prendre rendez-vous    Rendez-vous d'urgence

**Prochains rendez-vous**

Date	Intervenant	Lieu
12 octobre 2019 10:00	Dr Alexandre Marion Médecine de famille	Ma Clinique
16 octobre 2019 08:30	Dr Isabelle Cornet Dermatologue	Ma Clinique externe
21 octobre 2019 14:10	Stéphane Poitras Infirmier spécialisé	Ma Clinique

**Historique des rendez-vous**

Date	Intervenant	Lieu
3 octobre 2019 14:30	Dr Alexandre Marion Médecine de famille	Ma Clinique

- Si vous avez plusieurs profils associés à votre compte portail, vous verrez depuis l'onglet *Rendez-vous* l'historique des rendez-vous reliés au profil sélectionné dont le nom apparaît dans la marge de gauche.
- b. Cliquez sur votre nom dans la marge de gauche de la page pour accéder à votre *Tableau de bord* et voir la liste des prochains rendez-vous.

The screenshot shows the 'Tableau de bord' (Dashboard) of the patient portal. On the left is the MEDFAR logo and a navigation menu with options: MESSAGES, PROFIL, RENDEZ-VOUS, FACTURES, and DOCUMENTS. The main content area includes:

- Information de connexion:** Courriel (marie@courrieltest.com) and Mot de passe (Last change: 1 janvier 2019).
- Profils attachés:** A list of profiles for Marie Lévesque (1980-10-10) and Camille Lévesque (2002-07-07).
- Prochains rendez-vous:** A table listing upcoming appointments.

Au nom de	Date	Intervenant	Lieu
Camille Lévesque	10 octobre 2019 14:40	Dr Alexandre Marion Médecine de famille	Ma Clinique
Camille Lévesque	11 octobre 2019 11:15	Dr Isabelle Cornet Dermatologue	Ma Clinique externe
Marie Lévesque	12 octobre 2019 10:00	Dr Alexandre Marion Médecine de famille	Ma Clinique

- Si vous avez plusieurs profils associés à votre compte portail, vous verrez depuis votre *Tableau de bord* les rendez-vous à venir pour tous les profils confondus.

2. Visionnez les détails d'un rendez-vous en cliquant dessus.

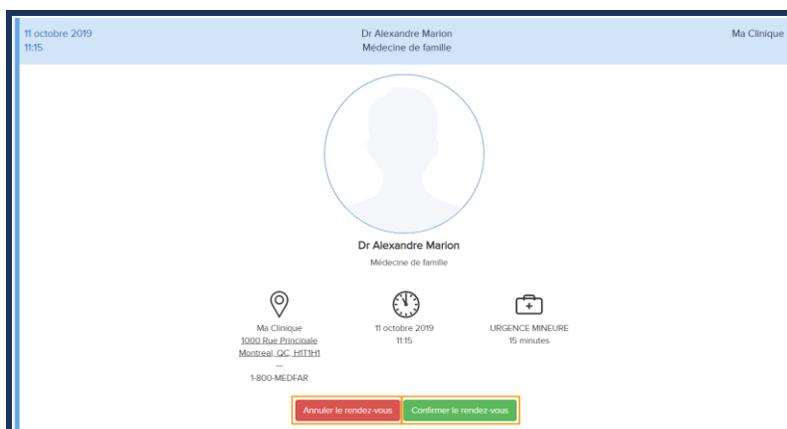
- Les rendez-vous en blanc sont des rendez-vous pris, mais non-confirmés.
- Les rendez-vous en rouge sont des rendez-vous pris, mais annulés.
- Les rendez-vous en vert sont des rendez-vous pris et confirmés.

Date	Intervenant	Lieu
10 octobre 2019 14:40	Dr Alexandre Marion Médecine de famille	Ma Clinique
11 octobre 2019 11:15	Dr Isabelle Cornet Dermatologue	Ma Clinique externe
19 octobre 2019 09:00	Stéphane Potras Infirmier spécialisé	Ma Clinique
25 octobre 2019 09:15	Dr Alexandre Marion	Ma Clinique
1 novembre 2019 09:15	Stéphane Potras	Ma Clinique

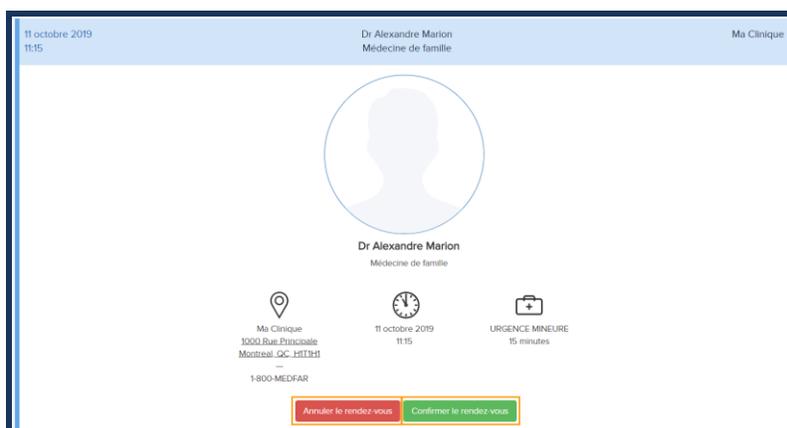
  

Historique des rendez-vous		
Date	Intervenant	Lieu
10 octobre 2019 14:00	Dr Alexandre Marion Médecine de famille	Ma Clinique

3. Cliquez sur *Confirmer le rendez-vous* pour aviser la clinique de votre confirmation.
  - Si vous n'avez pas l'option de confirmer le rendez-vous choisi c'est que le rendez-vous est dans plus de 72 heures. Pour confirmer un rendez-vous, la date de la consultation doit être à l'intérieur de ce délai.
  - a. Dissimulez les détails du rendez-vous en cliquant sur l'en-tête colorée.



4. Cliquez sur *Annuler le rendez-vous* s'il ne vous convient plus.
  - Les rendez-vous, même ceux déjà confirmés, peuvent être annulés en ligne jusqu'à 48 heures avant leur date de début. Passé ce délai vous êtes tenu d'appeler la clinique pour l'annuler.
  - a. Dissimulez les détails du rendez-vous en cliquant sur l'en-tête colorée.



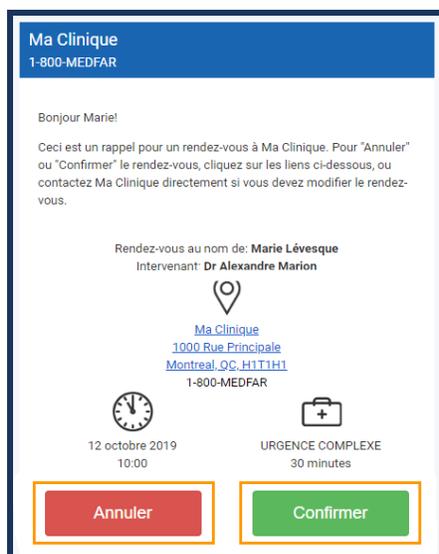
## Confirmer et annuler un rendez-vous par courriel

Avec la création de votre compte portail, vous recevrez des rappels par courriel pour confirmer et annuler vos rendez-vous. Pour ce faire, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Connectez-vous à votre boîte courriel, ouvrez le message reçu de votre clinique.
  - Le courriel peut se retrouver dans la boîte des indésirables. Assurez-vous de la vérifier si vous ne voyez pas la demande de confirmation de rendez-vous dans votre boîte principale.
2. Vérifiez que les détails du rendez-vous s'accordent à votre emploi du temps.

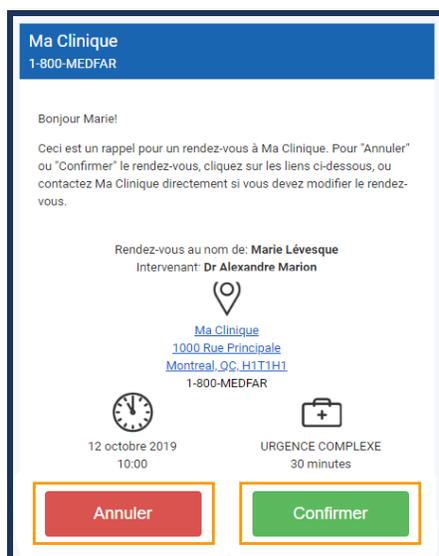


3. Sélectionnez une des 2 actions que vous désirez apporter au rendez-vous.
  - a. Cliquez sur *Confirmer* pour en aviser la clinique.



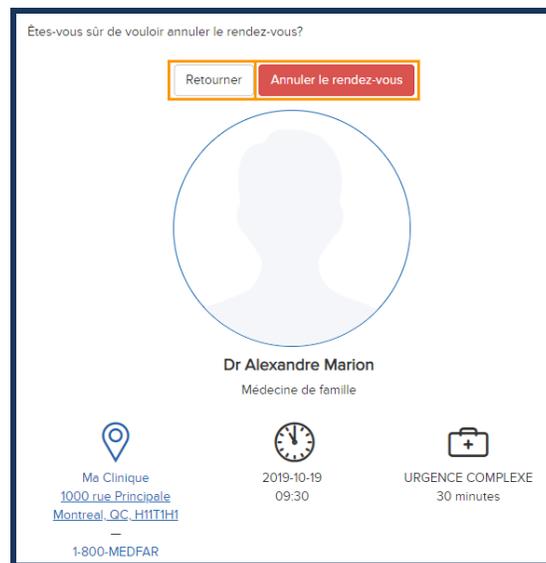
- o Une nouvelle fenêtre s'ouvre avec le message de confirmation.

- b. Sélectionnez *Annuler* si le rendez-vous entre en conflit avec votre horaire.



- o Si vous cliquez par erreur sur *Annuler*, sélectionnez *Retourner* sur la page de redirection.

- i. Cliquez sur *Annuler le rendez-vous* pour confirmer l'action.



- ii. Connectez-vous à votre compte portail pour prendre un nouveau rendez-vous, si désiré.

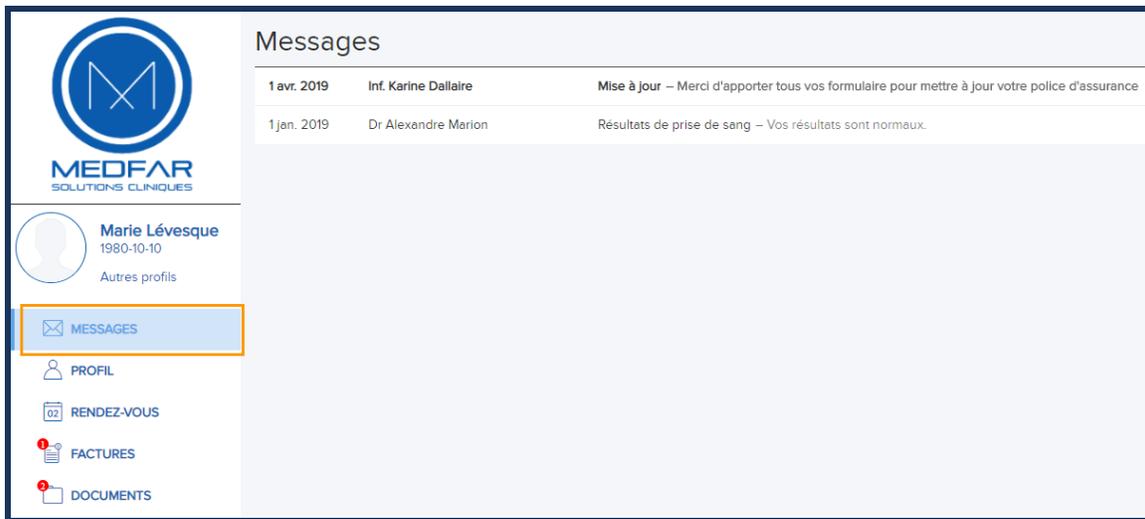
## Gérer vos communications

Le portail patient permet à la clinique de communiquer facilement et rapidement avec vous. Cependant, si vous désirez communiquer avec la clinique, vous devez l'appeler directement.

## Gérer vos messages

Pour accéder aux messages vous étant destinés à partir de votre compte portail, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Cliquez sur l'onglet *Messages* dans le menu de gauche.
  - a. Assurez-vous de sélectionner le bon profil si vous en avez plus d'un attaché à votre compte portail.



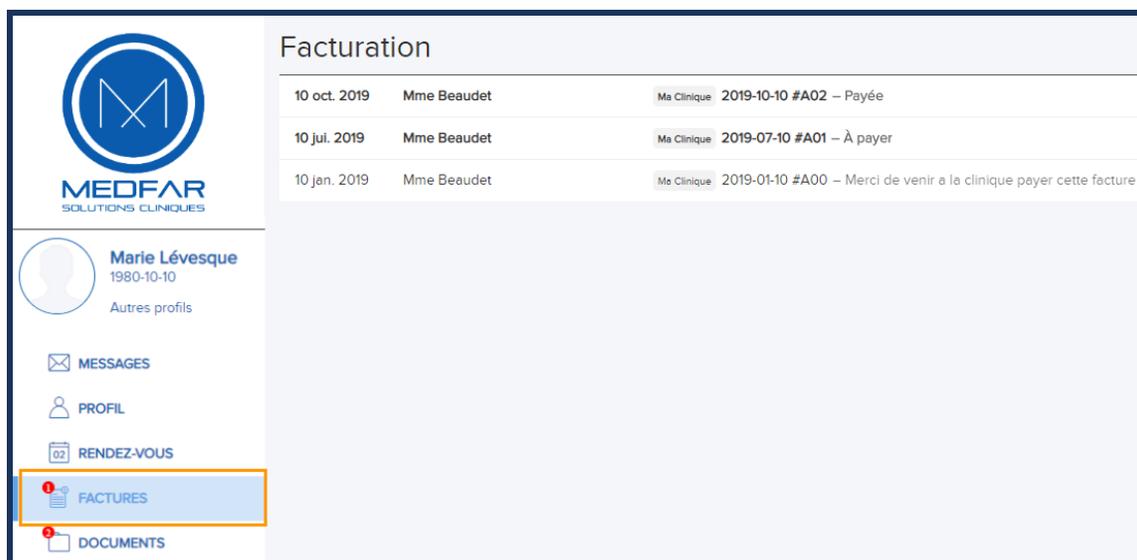
- La bulle rouge à côté de l'onglet *Messages* indique le nombre de messages qui n'ont pas encore été lus.
2. Ouvrez un message en le sélectionnant.
    - Un texte en gras indique que le message n'a pas encore été ouvert.
  3. Revenez à tous les messages en cliquant sur la flèche retour au haut à gauche de la communication.



## Gérer vos factures

Pour accéder aux factures vous étant destinées à partir de votre compte portail, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Cliquez sur l'onglet *Factures* dans le menu de gauche.
  - a. Assurez-vous de sélectionner le bon profil si vous en avez plus d'un attaché à votre compte portail.



- La bulle rouge à côté de l'onglet *Factures* vous indique le nombre de factures qui n'ont pas encore été lues.

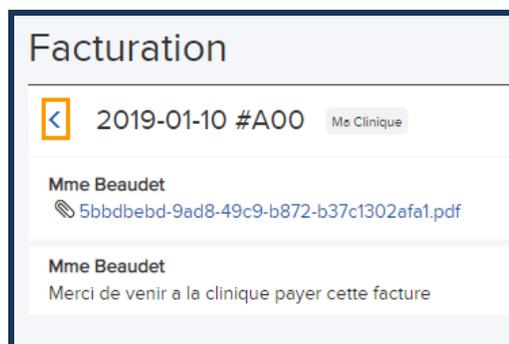
**2.** Ouvrez une facture en la sélectionnant.

- Un texte en gras indique que la facture n'a pas encore été lue.
- a.** Ouvrez le détail de la facture en sélectionnant le lien cliquable.



- b.** Visualisez, téléchargez ou imprimez la facture depuis la nouvelle fenêtre.

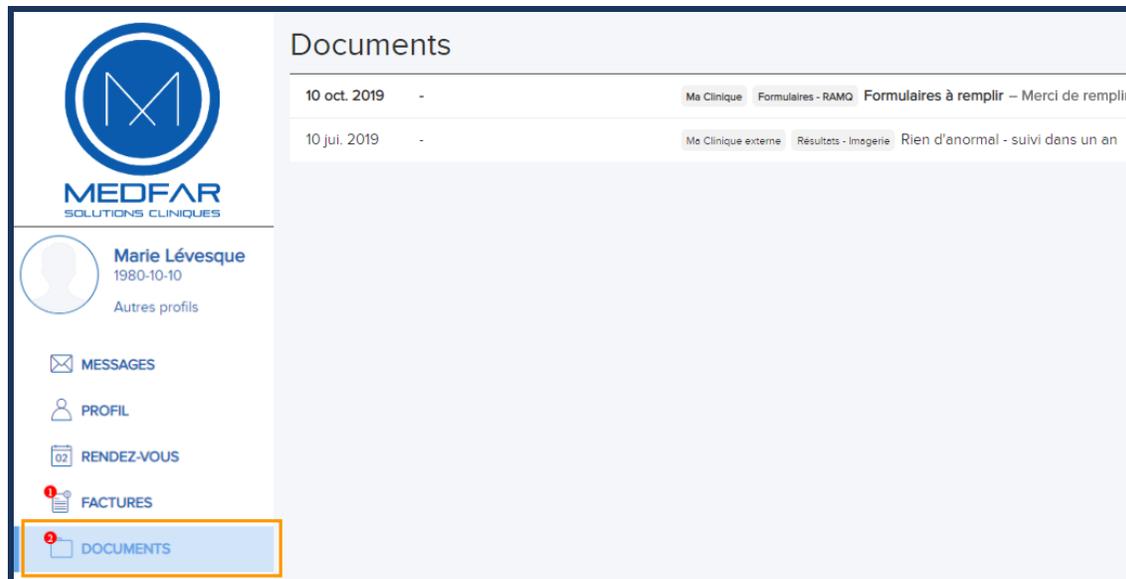
**3.** Revenez à toutes les factures en cliquant sur la flèche retour au haut à gauche de l'élément.



## Gérer vos documents

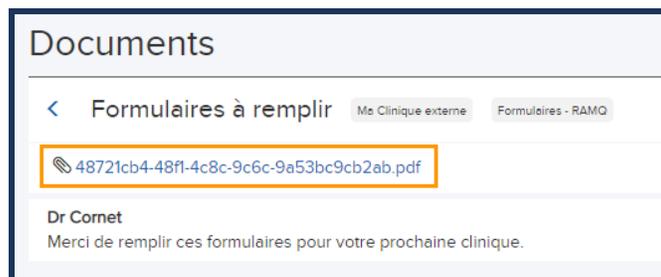
Pour accéder aux documents vous étant destinés à partir de votre compte portail, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Cliquez sur l'onglet *Documents* dans le menu de gauche.
  - a. Assurez-vous de sélectionner le bon profil si vous en avez plus d'un attaché à votre compte portail.



- La bulle rouge à côté de l'onglet *Documents* vous indique le nombre de documents qui n'ont pas encore été lus.
2. Ouvrez un document en le sélectionnant.
    - Un texte en gras indique que le document n'a pas encore été consulté.

- a. Accédez au contenu envoyé en sélectionnant le lien cliquable.



- b. Visualisez, téléchargez ou imprimez le document depuis la nouvelle fenêtre.
3. Revenez à tous les documents en cliquant sur la flèche retour au haut à gauche de l'élément.



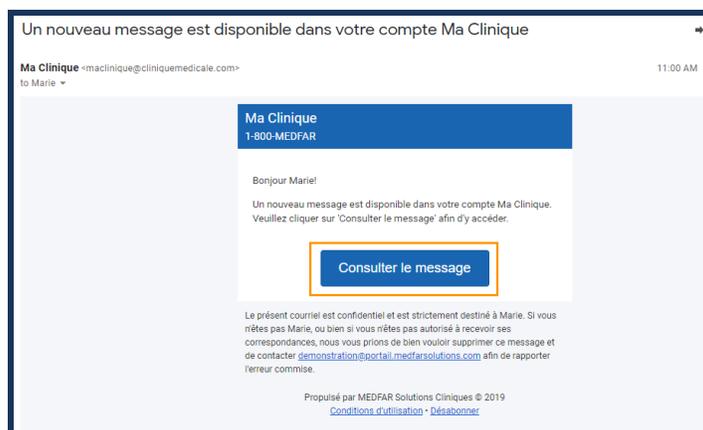
### Accéder aux communications à partir des notifications courriel

Pour toute communication partagée avec vous sur votre compte portail, une notification par courriel vous est envoyée. Si vous ne désirez plus recevoir les notifications par courriel, avertissez votre clinique pour qu'ils mettent à jour votre compte.

Il est important de noter que si vous cliquez sur *Désabonner* dans les notifications par courriel, vous ne recevrez plus aucun courriel du portail patient, incluant les messages de réinitialisation de mot de passe.

Pour accéder aux informations partagées par la clinique, suivez les étapes énumérées ci-bas :

1. Connectez-vous à votre boîte courriel et ouvrez le message reçu de votre clinique.



- Le courriel peut se retrouver dans la boîte des indésirables. Assurez-vous de la vérifier si vous ne voyez pas la demande d'activation dans votre boîte principale.

2. Sélectionnez *Consulter le message*, ou *Consulter le document*, ou *Consulter la facture*.

- Vous êtes redirigé sur la page de connexion au portail patient.
  - a. Entrez l'adresse courriel associée à votre compte portail.
  - b. Inscrivez votre mot de passe.
  - c. Cliquez sur *Connexion*.

- Vous arrivez directement sur la page de la nouvelle communication.