

# Foire aux questions : Navigateur de prise de rendez-vous médicaux en ligne

## 1. Qu'est-ce qu'un navigateur de prise de rendez-vous médicaux?

Il s'agit d'un navigateur Internet qui permet de prendre des rendez-vous en ligne dans les centres de consultation pour maladies et blessures mineures et cliniques de soins primaires à heures prolongées, qui participent au projet.

## 2. Comment puis-je ouvrir un compte d'utilisateur?

Pour ouvrir un compte, cliquez sur le bouton *Sign Up* de la page d'ouverture de session. Entrez votre adresse électronique et un mot de passe, puis suivez les directives.

## 3. J'ai ouvert un compte quand les centres de consultation ont été mis sur pied. Pourquoi ai-je besoin d'un autre compte?

Nous avons modifié notre logiciel de prise de rendez-vous en ligne. Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, votre ancien compte en ligne ne fonctionnera pas avec le navigateur de prise de rendez-vous médicaux. Vous devez ouvrir un nouveau compte.

## 4. Quelle est la différence entre le compte d'utilisateur et le profil de patient?

Le compte d'utilisateur est lié à une adresse électronique et à un mot de passe qui vous permettent d'ouvrir une session dans le navigateur de prise de rendez-vous médicaux (prise de rendez-vous en ligne). C'est la personne qui prend des rendez-vous pour elle-même, ou pour d'autres patients, qui ouvre un compte d'utilisateur.

Le profil du patient est celui de la personne pour laquelle l'utilisateur prend des rendez-vous. C'est souvent pour lui-même que l'utilisateur prend des rendez-vous, mais il peut aussi prendre des rendez-vous pour un ou plusieurs autres patients. Par exemple, un parent peut avoir un compte d'utilisateur, afin de pouvoir prendre des rendez-vous pour lui-même, ses enfants et ses parents âgés qui, eux, ont chacun un différent profil de patient dans ce compte d'utilisateur.

Vous ne pourrez pas consulter les rendez-vous pris dans un autre compte d'utilisateur que le vôtre.

## 5. De quoi ai-je besoin pour dresser mon profil de patient et prendre des rendez-vous en ligne?

Vous devez entrer votre nom complet, votre date de naissance et votre numéro de carte d'assurance-maladie du Manitoba (aussi appelé NIMP), votre numéro d'inscription du

Manitoba ou de votre carte d'assurance-maladie d'une autre province. Si vous n'avez pas de carte d'assurance-maladie canadienne, vous ne pourrez pas enregistrer de profil de patient ni prendre de rendez-vous en ligne. Une fois que vous aurez enregistré votre profil de patient, vous pourrez prendre des rendez-vous en ligne.

## **6. Que faire si je n'ai pas de carte d'assurance-maladie canadienne (NIMP pour le Manitoba, ou autre numéro de carte d'assurance-maladie provinciale)?**

Vous ne pourrez pas utiliser le navigateur de prise de rendez-vous médicaux en ligne pour prendre des rendez-vous.

Pour les cliniques de soins primaires à heures prolongées (CSPHP) : Les patients peuvent visiter une CSPHP sans carte d'assurance-maladie par le biais d'une visite sans rendez-vous. Veuillez contacter la clinique pour vous informer sur la disponibilité des visites sans rendez-vous. [On trouvera les numéros de téléphone permettant de s'informer à l'adresse suivante.](#)

Dans le cas du centre de consultation pour maladies et blessures légères (CCMBL) de Brandon, les patients qui n'ont pas de carte d'assurance-maladie peuvent prendre un rendez-vous en téléphonant au centre (204 578-2590). Ils peuvent également obtenir un rendez-vous à partir de la clinique située au 144, 6<sup>e</sup> Rue, à Brandon.

## **7. Que puis-je faire si je ne connais pas mon numéro d'assurance-maladie?**

Vous trouverez ce numéro sur votre carte d'assurance-maladie provinciale. Si vous n'en avez pas ou si vous ne savez pas où elle est, appelez Santé Manitoba (Inscription et service à la clientèle : 204 786-7101 ou, sans frais, 1 800 392-1207). [Veuillez cliquer ici pour obtenir de plus amples renseignements sur la carte d'assurance-maladie du Manitoba, de même que sur les garanties d'assurance-maladie.](#)

## **8. Comment faire pour prendre un rendez-vous?**

Première étape : Ouvrez un compte.

Deuxième étape : Ajoutez et inscrivez le patient.

Troisième étape : Sélectionnez l'option *Book Appointment* dans le profil du patient, puis sélectionnez l'endroit qui vous intéresse et inscrivez pour quel problème médical le patient va consulter. Les premiers rendez-vous à votre disposition dans les cliniques participantes s'afficheront. Cliquez sur l'option *View More* pour voir toutes les plages horaires encore libres à l'endroit qui vous intéresse. Sélectionnez l'heure qui vous convient, puis cliquez sur le bouton *Book*.

## **9. Puis-je reporter un rendez-vous?**

Oui, vous pouvez le faire en annulant le rendez-vous existant et en prenant un nouveau rendez-vous.

Remarque : vous ne pouvez avoir qu'un seul rendez-vous à la fois pour un patient donné à un endroit donné.

### **10. Comment voir les rendez-vous encore libres?**

Pour consulter les rendez-vous encore libres, sélectionnez l'option *Book Appointment* dans le profil du patient, puis suivez les directives. Les premiers rendez-vous à votre disposition dans les endroits participants s'afficheront. Cliquez sur le bouton *View More* de chaque endroit pour voir toutes ses plages horaires encore libres.

### **11. Combien de temps à l'avance puis-je prendre un rendez-vous?**

Selon l'endroit, il est possible de prendre un rendez-vous en ligne soit pour le jour même, soit pour le lendemain. Les rendez-vous en ligne accessibles pour le lendemain le seront après minuit.

Les CSPHP et les CCMBL accueillent les patients qui ont besoin de consulter le jour même ou le lendemain pour des problèmes médicaux pressants, mais qui ne sont pas urgents ni très urgents. Si votre problème peut attendre, nous vous recommandons de prendre rendez-vous avec votre médecin de famille ou votre prestataire de soins habituel.

### **12. Puis-je prendre des rendez-vous pour mon conjoint ou les personnes à ma charge?**

Oui, à la condition que la personne vous y autorise ou que vous soyez le tuteur ou la tutrice de la personne pour laquelle vous prenez rendez-vous. Vous pouvez ajouter des patients à votre compte d'utilisateur, et prendre des rendez-vous au nom de ces patients.

### **13. Puis-je prendre des rendez-vous pour des personnes qui ne sont pas de ma famille?**

Oui, à la condition que la personne vous en ait donné l'autorisation. Vous pouvez ajouter des patients à votre compte d'utilisateur, et prendre des rendez-vous pour ces patients.

### **14. Mon conjoint peut-il également prendre des rendez-vous pour notre enfant avec son propre compte d'utilisateur?**

Chacun des deux parents peut prendre des rendez-vous pour les enfants à partir de son propre compte. À cette fin, chaque parent doit ajouter un profil de patient pour chaque enfant à son compte d'utilisateur.

### **15. Comment consulter mes rendez-vous antérieurs?**

Utilisez l'option *Appointments* du profil du patient et suivez les directives qui vous permettront de voir les rendez-vous à venir et les rendez-vous antérieurs qui ont été pris par le biais du navigateur de rendez-vous médicaux.

### **16. J'ai pris un rendez-vous dans le passé que je ne vois plus dans la liste de mes rendez-vous antérieurs.**

Il se peut que vous ayez pris un rendez-vous avec un ancien logiciel de prise de rendez-vous en ligne, et que ces rendez-vous ne soient pas visibles dans le navigateur de rendez-vous médicaux actuellement utilisé.

### **17. Que se passera-t-il si je dois annuler mon rendez-vous?**

Vous pouvez annuler votre rendez-vous à tout moment avant l'heure prévue, en cliquant sur *Appointments*, puis en sélectionnant *Cancel*.

### **18. Comment vais-je recevoir la confirmation de mes rendez-vous?**

Vous allez recevoir une notification par message texte une fois votre rendez-vous pris, modifié ou annulé. Vous allez également recevoir des rappels par message texte avant votre rendez-vous.

### **19. Est-ce que je pourrai prendre un rendez-vous dans une autre ville que celle où j'habite?**

Oui, vous pourrez prendre rendez-vous à n'importe quel endroit participant, quel que soit votre lieu de résidence. N'oubliez pas de vérifier le trajet, afin de vous assurer d'arriver à l'heure à votre rendez-vous.

### **20. Je n'ai pas de téléphone portable. Comment puis-je recevoir les notifications?**

Vous ne pourrez pas recevoir de notifications si vous n'avez pas de téléphone portable. Vous pourrez vérifier les mises à jour de vos rendez-vous en cliquant sur le bouton *Appointments* de votre profil de patient du navigateur de rendez-vous médicaux.

### **21. Comment puis-je changer le mot de passe de mon compte?**

Si vous devez changer votre mot de passe, cliquez sur le lien intitulé *Forgot Your Password* de la page d'ouverture de session, puis suivez les directives. Vous allez recevoir un code de vérification à votre adresse de courriel. Ce code est requis pour modifier votre mot de passe.

**22. Que dois-je faire si un problème technique se présente ou si j'ai de la difficulté à utiliser le navigateur de rendez-vous médicaux?**

Veuillez envoyer un courriel à [techsupport@medinav.ca](mailto:techsupport@medinav.ca) ou composer le 1 888 235-0697.