GUIDE D'UTILISATION PATIENT

SERVICE DE TELECONSULTATION

AGENCE eSanté LUXEMBOURG

Agence nationale des informations partagées dans le domaine de la santé

Version 7.1 / Avril 2021

Classification: Public

Résumé du contenu

Accès au service de téléconsultation p.3

Création et activation de votre compte p.6

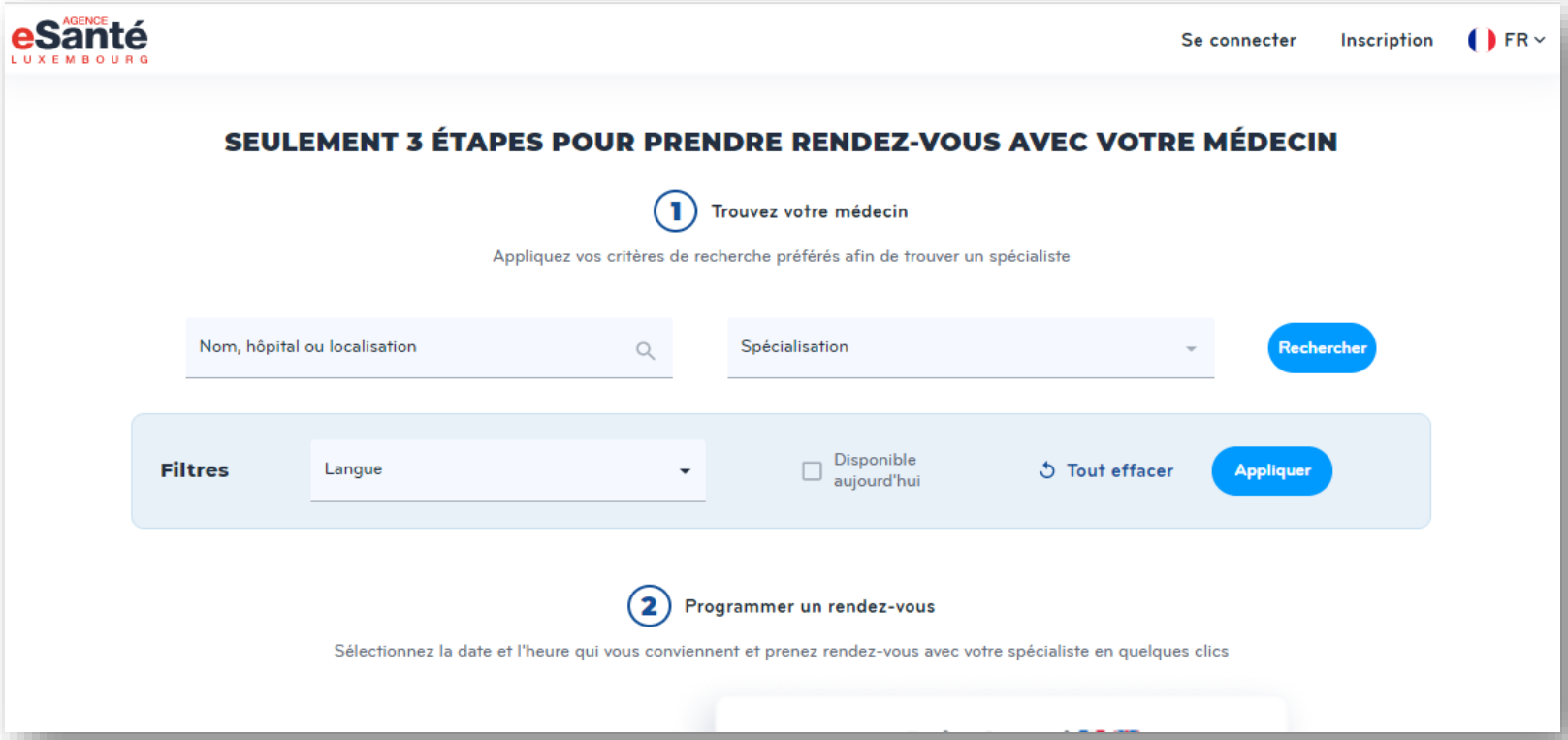
Prendre un rendez-vous pour une téléconsultation p.10

Participer à la téléconsultation p.15

Documents générés p.20

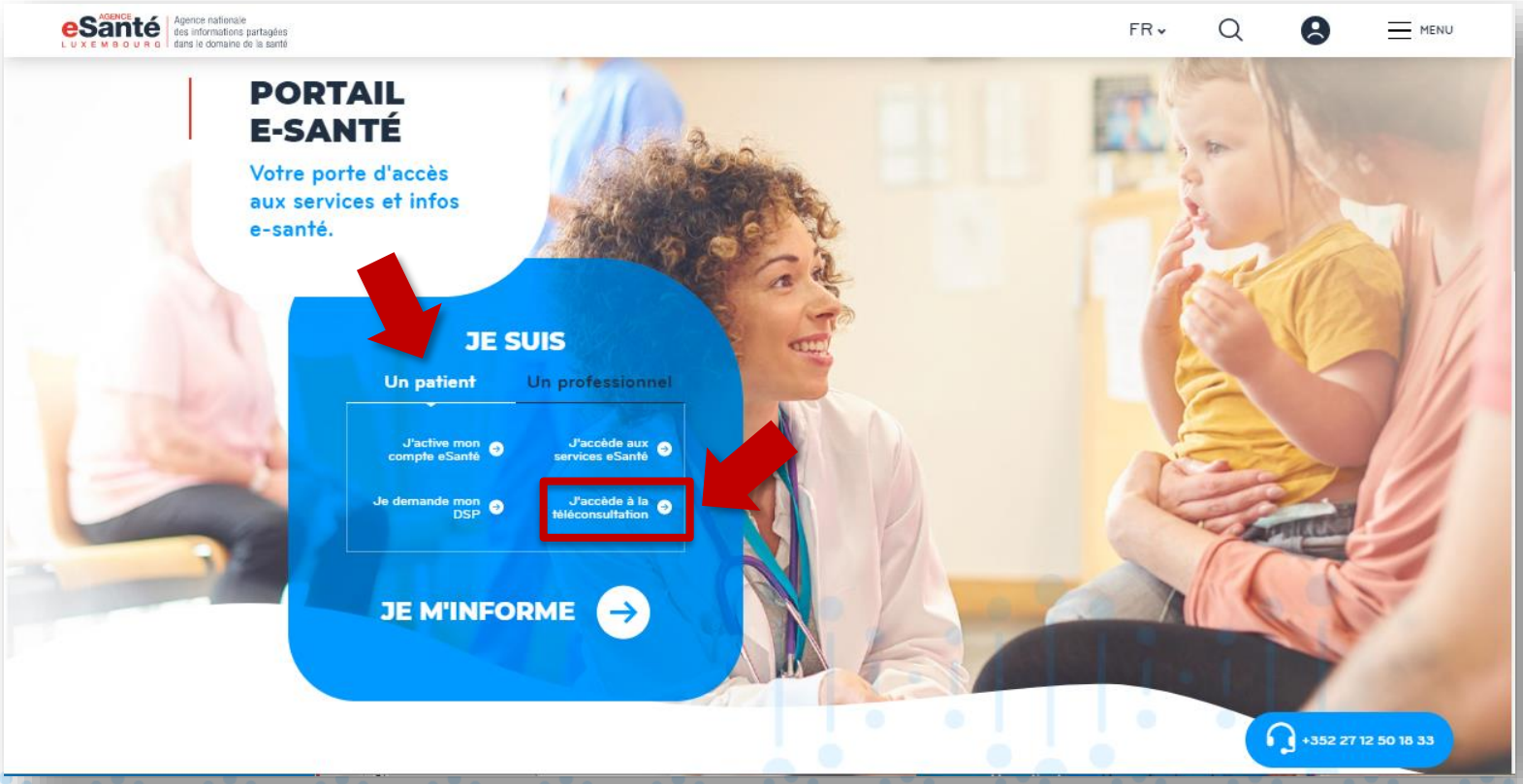
Accès au service de téléconsultation

Allez sur **econsult.esante.lu**



Accès au service de téléconsultation

Ou depuis notre portail **esante.lu**, cliquez sur **« Je suis un patient » / « J'accède à la téléconsultation »**



Accès au service de téléconsultation

LE SERVICE EST ACCESSIBLE:

- À partir des navigateurs suivants (recommandés) : Chrome, Safari, Firefox et Microsoft Edge
- Sur PC, MAC et tablette
- Seul équipement requis : micro et webcam

QUELQUES ASTUCES POUR UN DÉROULEMENT OPTIMAL DE VOTRE TÉLÉCONSULTATION :

- Évitez d'avoir une fenêtre derrière vous ;
- Faites attention à l'éclairage et à l'acoustique dans la pièce ;
- Si vous utilisez un ordinateur récent, pas besoin d'utiliser un casque. Si vous utilisez un ordinateur plus ancien ou que vous n'avez pas une bonne capacité auditive, utilisez un casque écouteurs/micro.

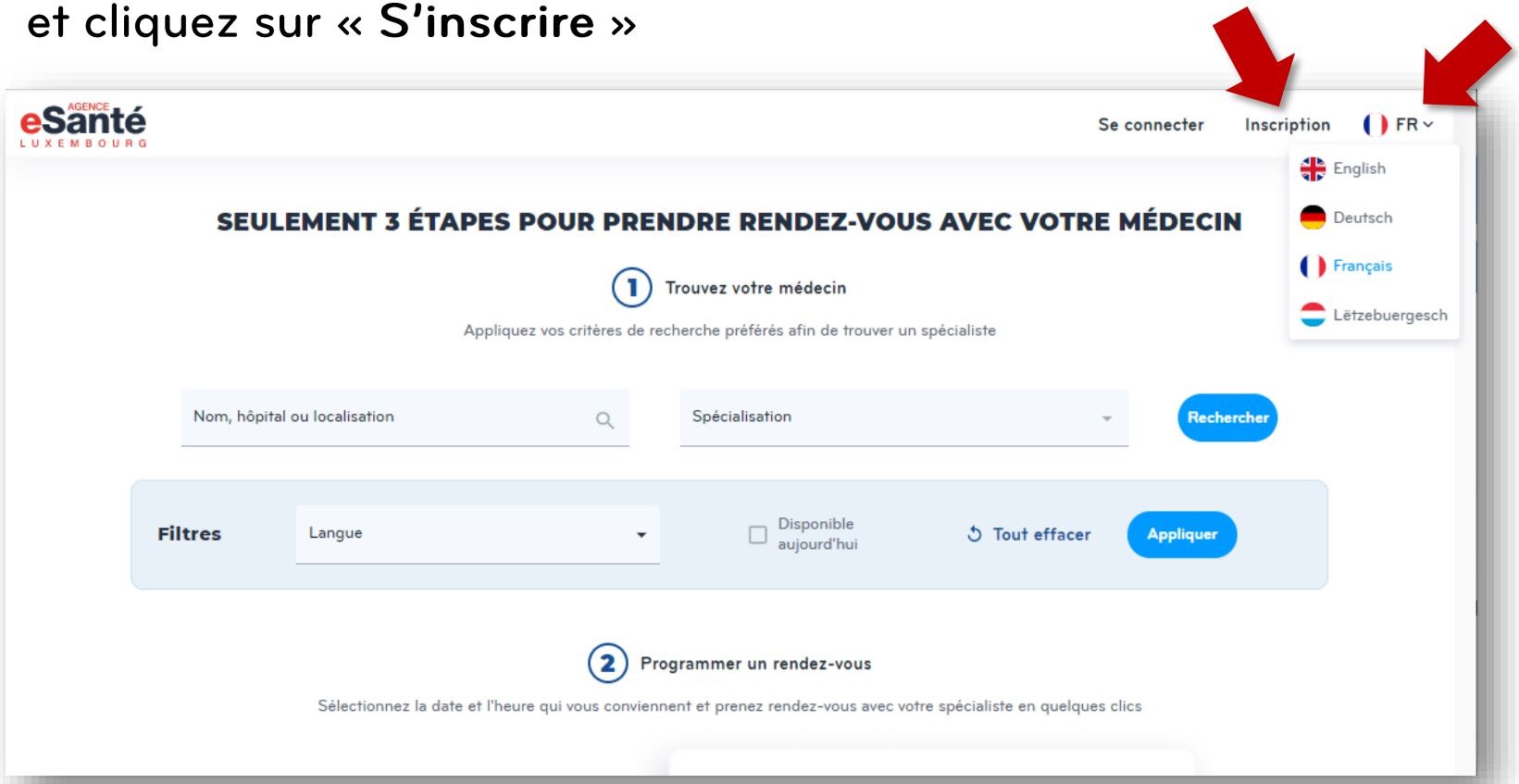
Création et activation de votre compte

Pour créer votre compte – veuillez vous munir de ces éléments :

- Votre **identifiant national** (matricule de sécurité sociale)
- Votre **numéro de GSM** : requis pour la réception des SMS contenant:
  - un code de connexion (nouveau code à saisir à chaque nouvelle connexion)
  - la confirmation (ou annulation) d'un RDV
  - le lien de connexion pour la téléconsultation.
- Votre **adresse e-mail** : pour les confirmations et rappels de RDV, et pour recevoir les documents (mémoire d'honoraires, prescription, etc...).

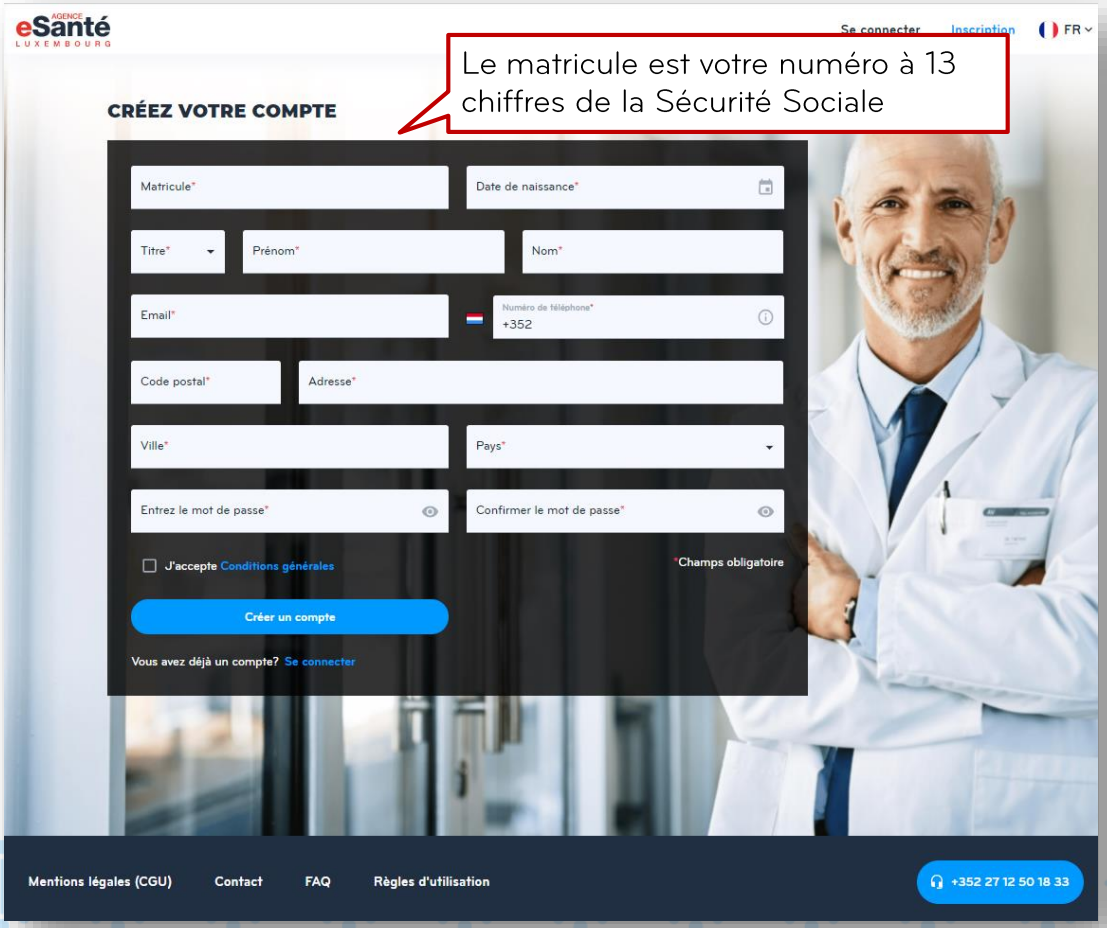
Création et activation de votre compte

Sélectionnez la langue de votre choix (en haut à droite de l'écran) et cliquez sur « **S'inscrire** »



Création et activation de votre compte

Remplissez les champs et acceptez les règles d'utilisation

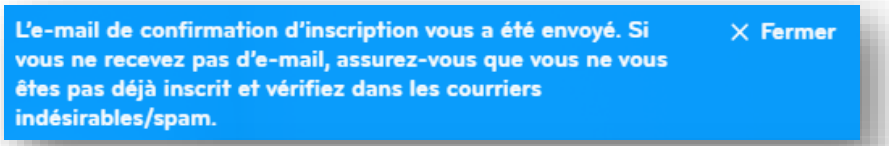


IMPORTANT:

- Veillez bien à saisir correctement :
  - Votre **adresse email** : pour la réception des emails de confirmation ou d'annulation de rendez-vous
  - Votre **n° de GSM** : pour la réception de SMS contenant le (nouveau) code qu'il faut saisir à chaque connexion, ou la confirmation/annulation de RDV
- Le **mot de passe** doit faire plus de 8 caractères alpha numériques avec au moins une majuscule et un caractère spécial (mémorisez-le, car c'est le mot de passe que vous devrez saisir lors de vos futures connexions)
- Cochez la case « **J'accepte Conditions générales** », ce sans quoi, la création du compte ne peut se faire
- Validez les informations saisies en cliquant sur « **Créer un compte** »

Création et activation de votre compte

Si tout est correctement encodé, le message suivant apparaît:

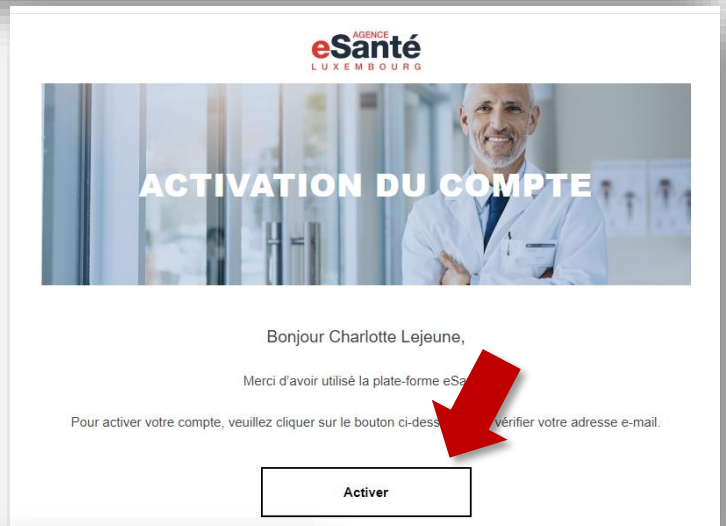


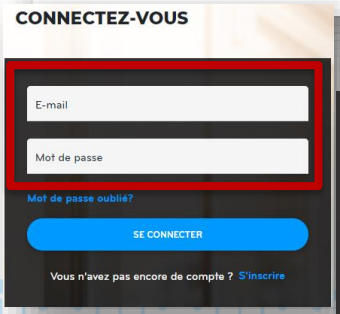
L'email reçu se présente comme ci-contre.

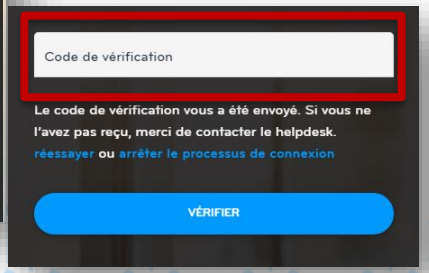
Cliquez sur « **Activer** » pour se reconnecter à la plateforme avec vos identifiants:

- **l'adresse email**
- le **mot de passe** que vous avez choisi

Vous recevrez alors sur votre mobile un SMS qui vous donne le code de 4 caractères numériques qu'il faudra entrer pour accéder à votre compte.

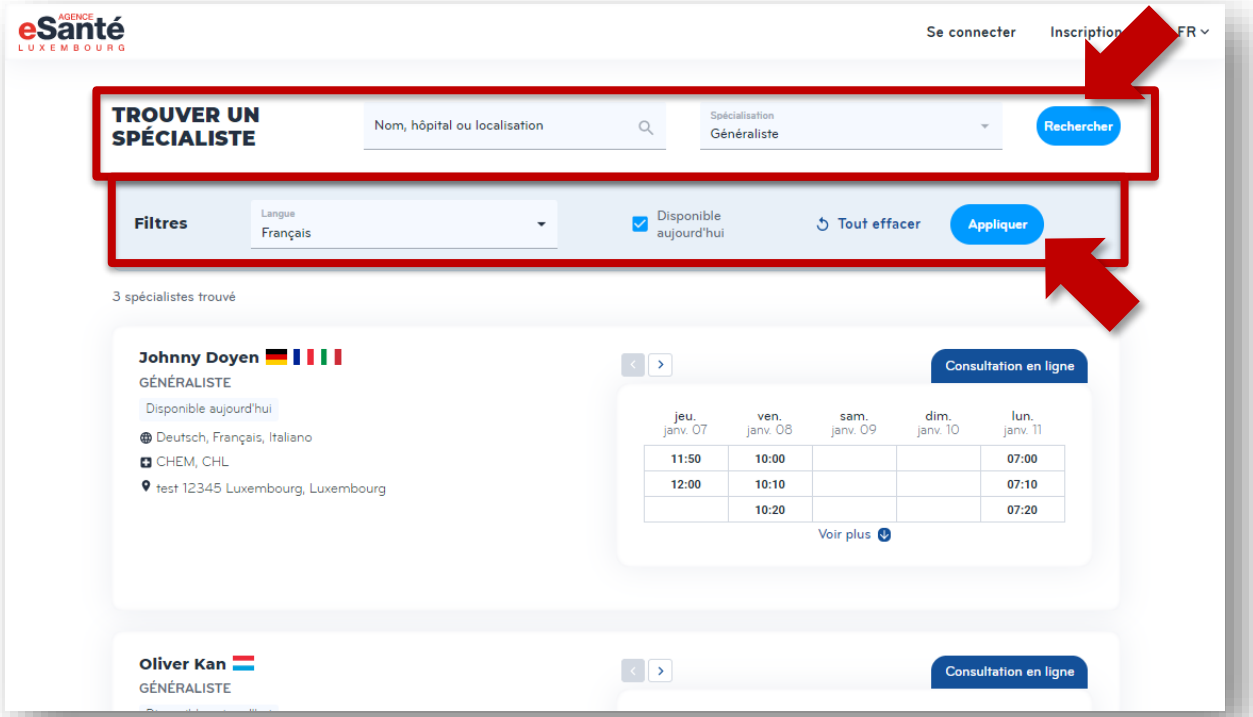






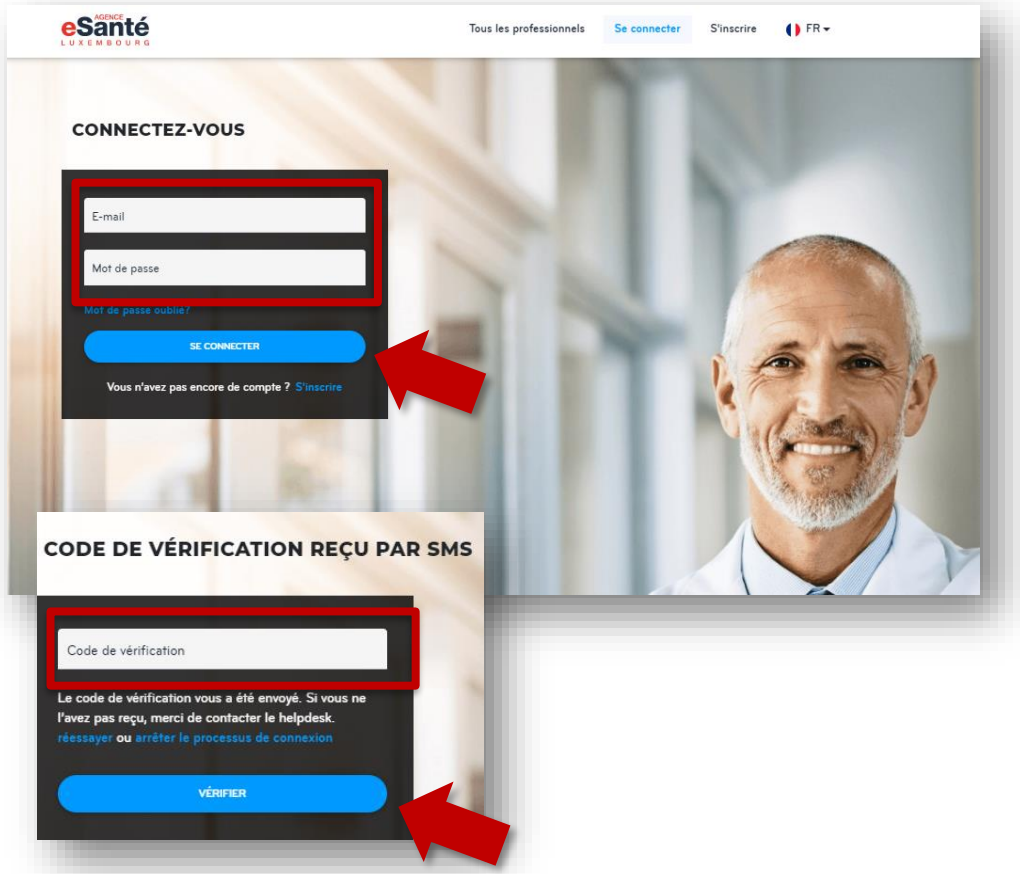
Prendre un rendez-vous pour une téléconsultation

- Recherchez/choisissez le nom du médecin via le menu déroulant
- Recherchez par le nom du médecin ou par sa spécialité et cliquez sur « Rechercher »
- Si vous ajoutez les filtres « Langue » et ou « Disponible aujourd'hui » validez par « Appliquer » puis cliquez sur « Rechercher »
- Sélectionnez un créneau horaire pour votre rdv avec le médecin de votre choix



Prendre un rendez-vous pour une téléconsultation

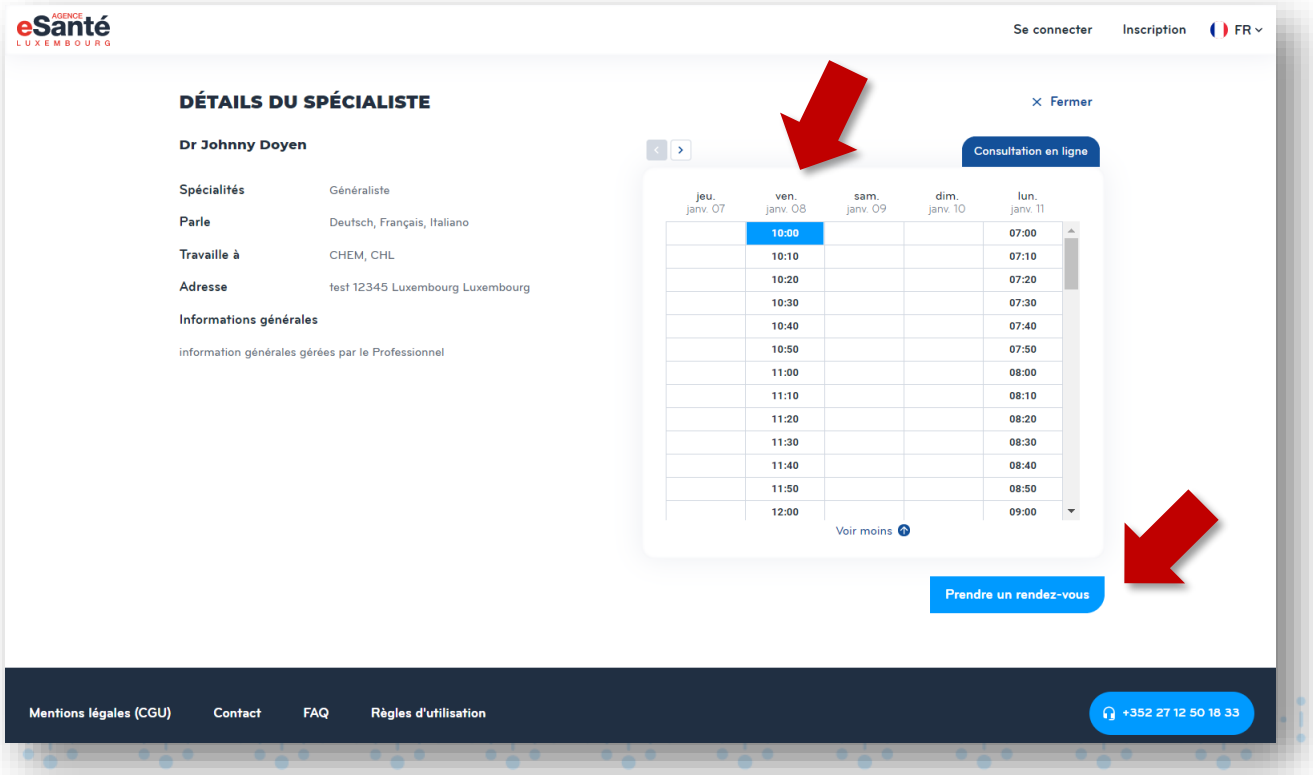
- Identifiez-vous en renseignant **votre adresse email** et votre **mot de passe personnel** défini lors de votre 1ère connexion et cliquez sur « **Se connecter** »
- Saisissez le code reçu par SMS, puis cliquez sur « **Vérifier** »



Prendre un rendez-vous pour une téléconsultation

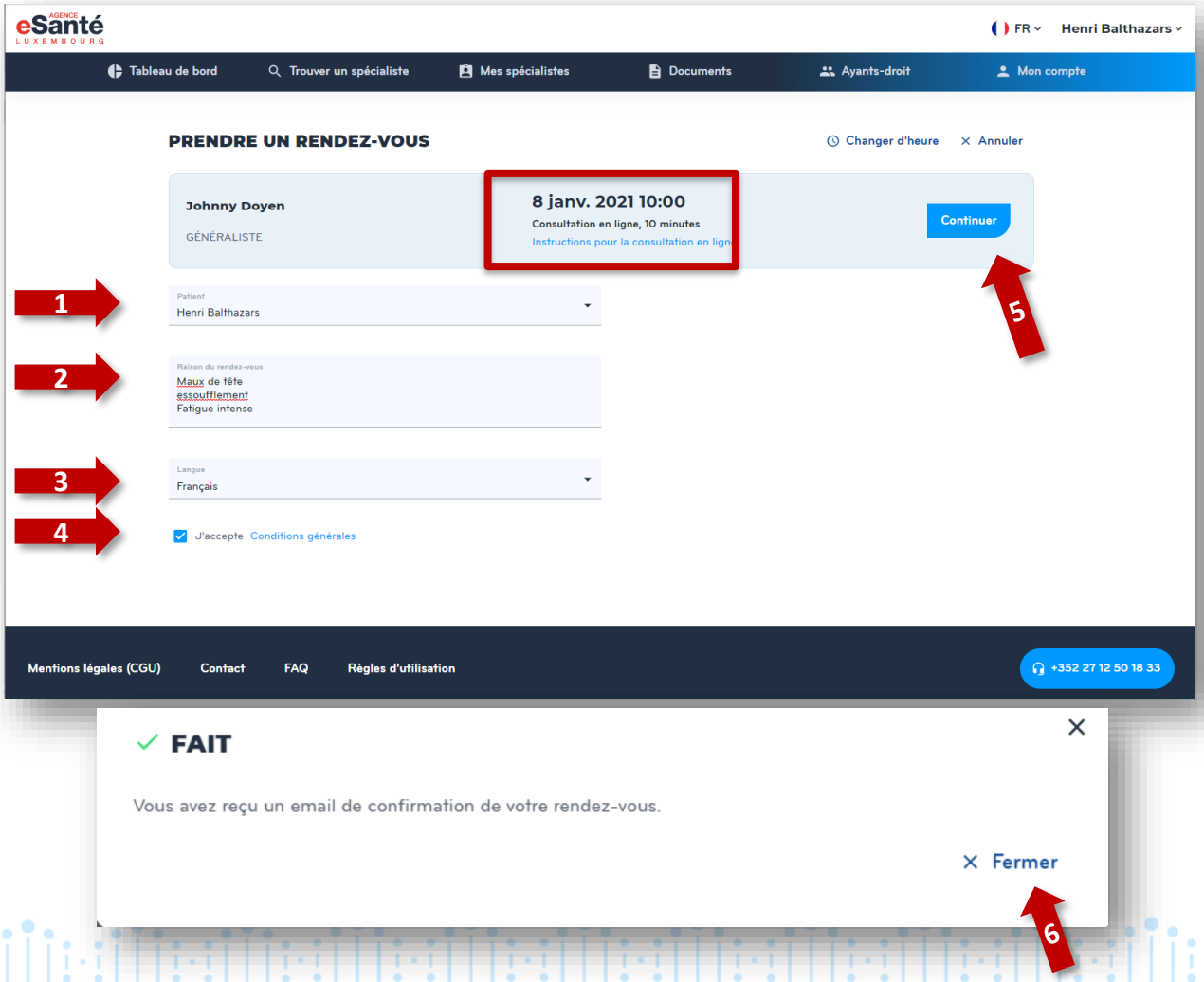
1. Sur le calendrier du médecin, sélectionnez la date et l'heure du RDV disponible :
   - les cases avec une heure indiquent un créneau horaires disponible
   - les cases vides sont les créneaux indisponibles

2. Confirmez votre choix en cliquant sur **"Prendre un rendez-vous"**



Prendre un rendez-vous pour une téléconsultation

1. Précisez bien qui est le patient pour la téléconsultation : Vous ou l'un des ayants droit que vous gérez
2. Mentionnez les symptômes ou tout autre commentaire à l'attention du médecin,
3. Précisez la langue parlée souhaitée
4. Cochez la case « **J'accepte les Conditions générales** »
5. Confirmez le rendez-vous en cliquant sur « **Continuer** »
6. Une fenêtre de confirmation du rdv apparaît pour vous informer : cliquez sur « **Fermer** »



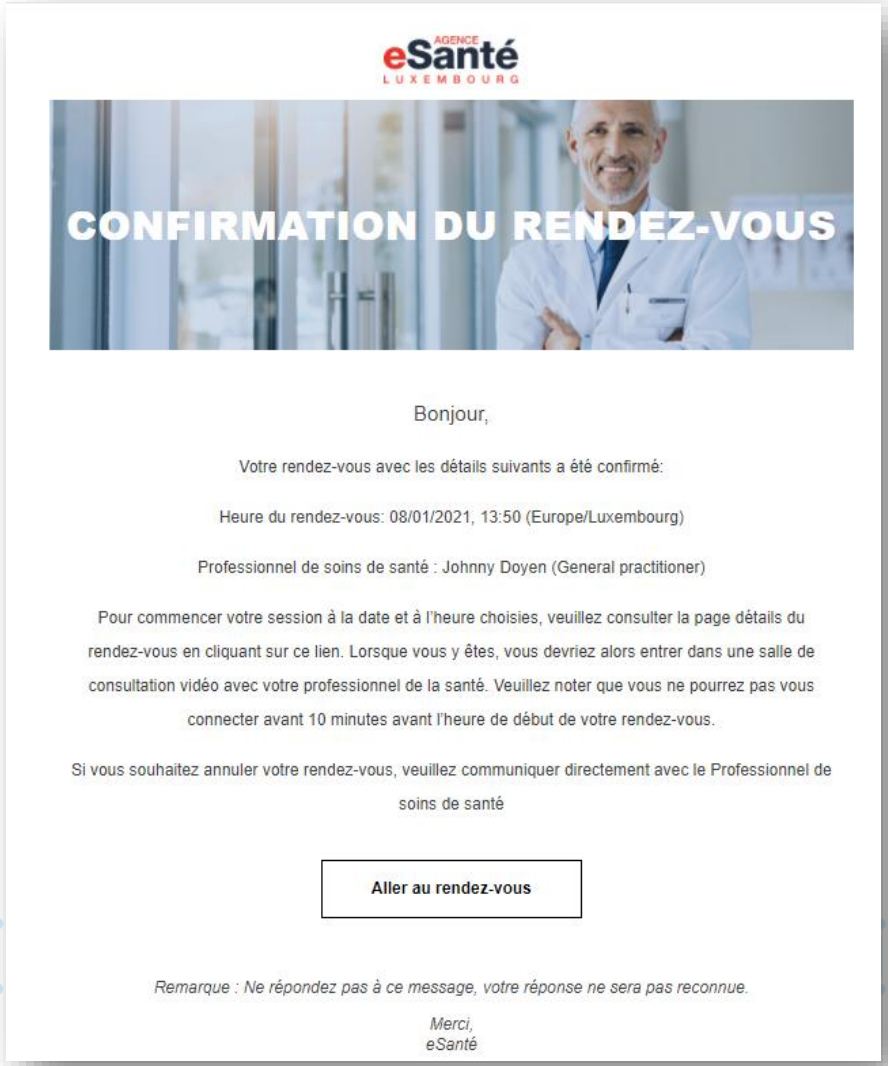
Prendre un rendez-vous pour une téléconsultation

Vous recevrez un email comportant les détails de votre RDV et contenant un lien de connexion.

Attention:

Cet email contient le lien pour se connecter à la téléconsultation. Il peut arriver que votre médecin ait un cas d'urgence médicale et ne puisse pas effectuer le RDV avec vous que vous avez réservé. Vous recevrez par email, une information au sujet de l'annulation de votre RDV.

Dans ce cas-là, vous devrez simplement fixer un autre RDV, ou choisir un autre médecin libre immédiatement.



Participer à la téléconsultation

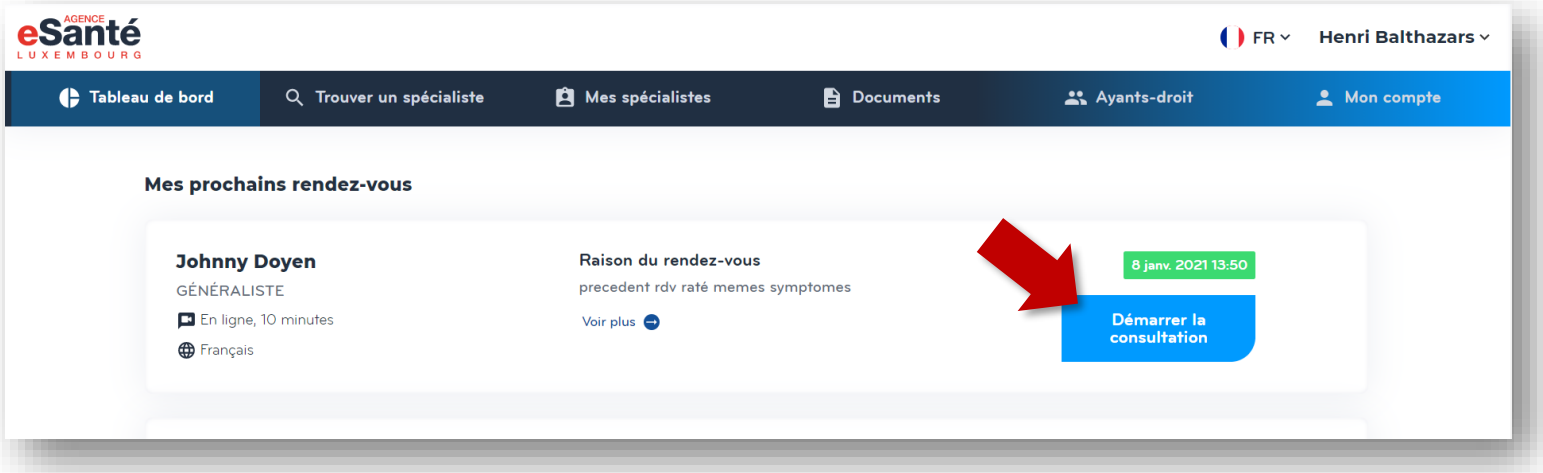
Au jour et à l'heure de votre RDV (vous pouvez vous connecter jusqu'à 10 minutes avant votre RDV):

- Connectez-vous (de préférence sur un PC ou une tablette, sinon via votre smartphone) en cliquant sur le lien contenu dans l'email que vous avez reçu lors de la confirmation du RDV ;
- Le système ouvre automatiquement la page où vous devez vous identifier au moyen de votre adresse mail, votre mot de passe personnel et le code envoyé par SMS ;

Nous recommandons l'usage d'un casque pour les personnes avec des problèmes auditifs.

Participer à la téléconsultation

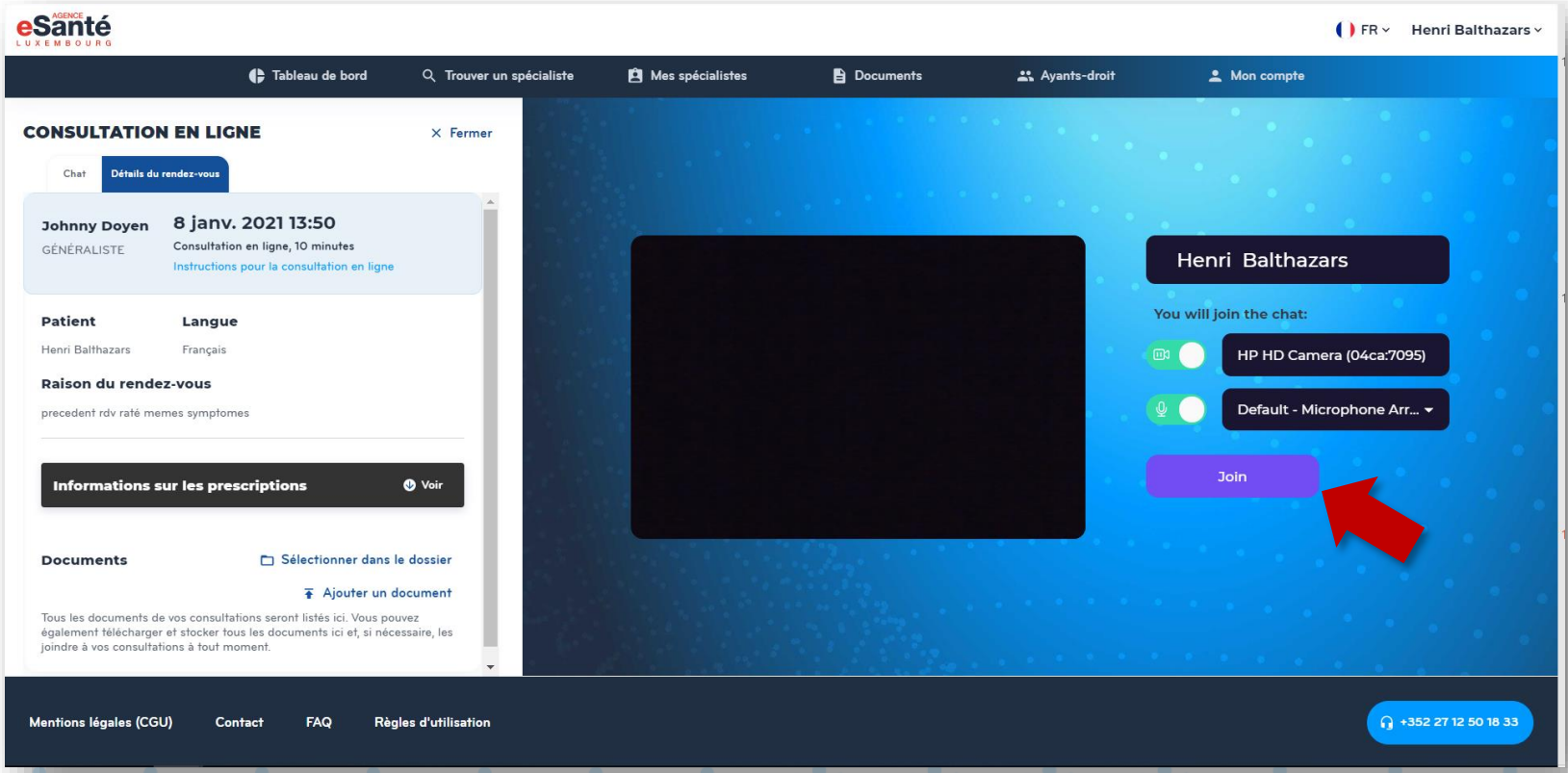
Dans votre tableau de bord, cliquez sur « **Démarrer la téléconsultation** »



Participer à la téléconsultation

Cliquez ensuite sur le bouton « **JOIN** »

Vous vous verrez sur l'écran et vous attendez que le médecin vous rejoigne.

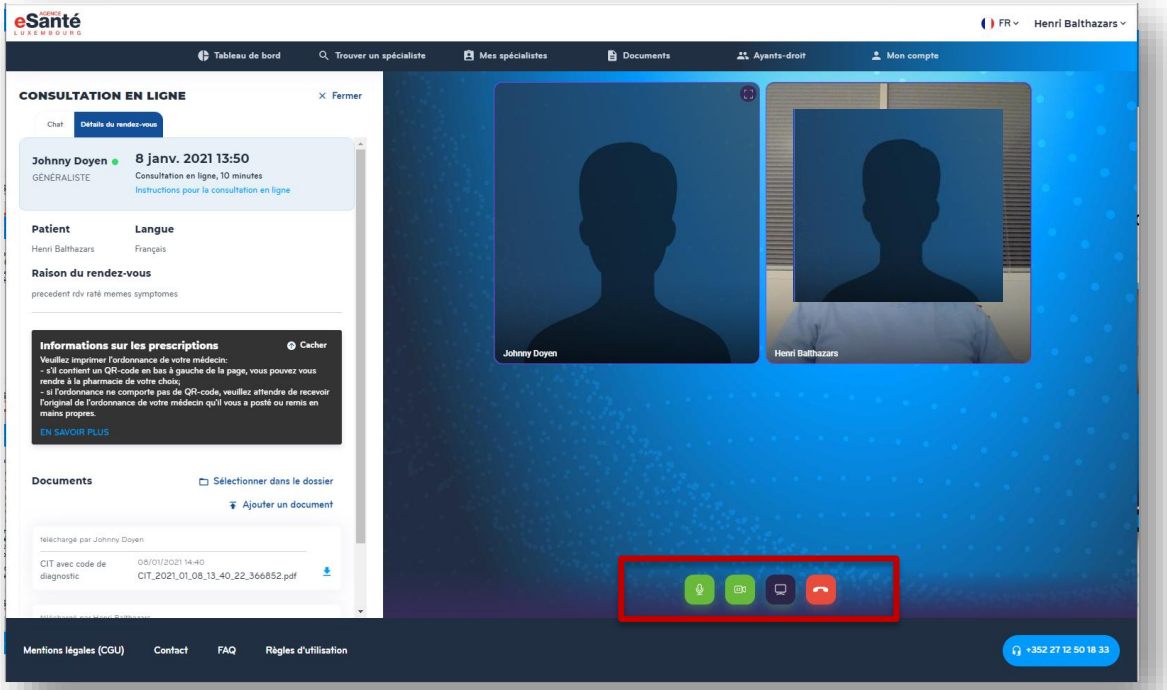


Participer à la téléconsultation

Lorsque le médecin arrive, une deuxième fenêtre s'ouvre et la téléconsultation peut commencer.

Vous aurez la possibilité de procéder aux actions suivantes (icônes en bas de l'écran vidéo) :

- Couper le micro
- Couper la vidéo
- Partager votre écran
- Clore la téléconsultation



Participer à la téléconsultation

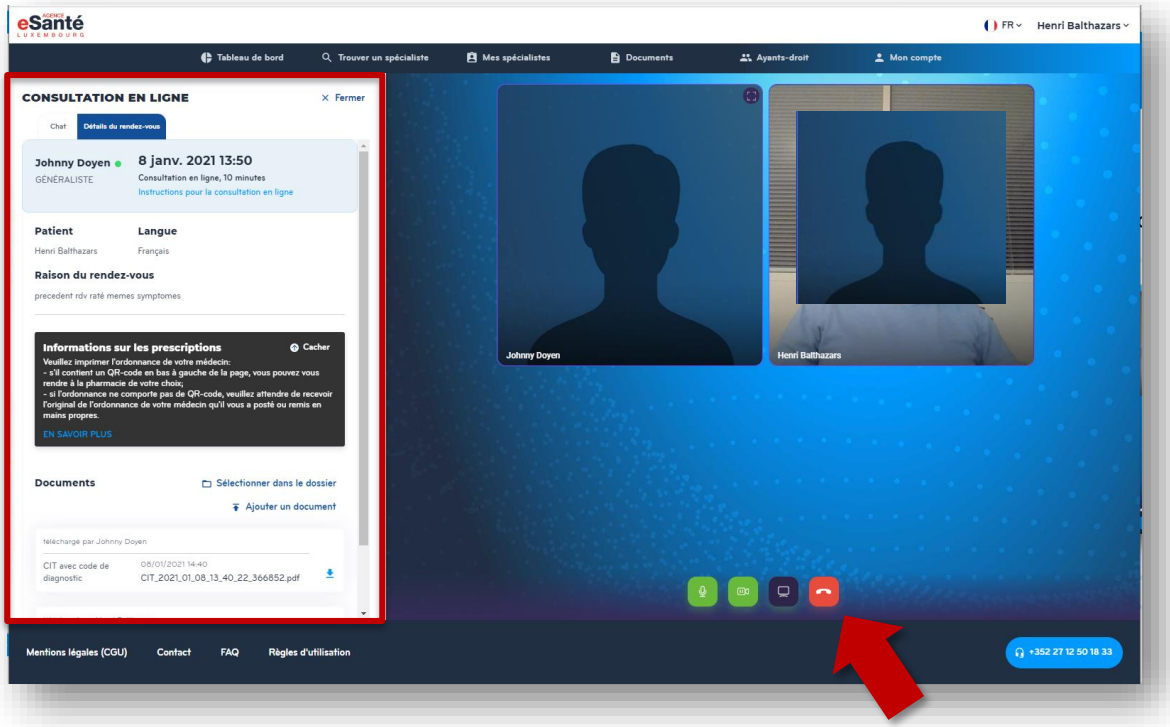
Dans la partie gauche, vous retrouvez 2 onglets : « Chat » (pour échanger par écrit avec le médecin), et « Détails du rendez-vous».

« Détails du rendez-vous» :

Vous y trouverez tous les documents que le médecin aura générés

Vous avez la possibilité d'ajouter un document utile au médecin

En fin de téléconsultation, déconnectez-vous en cliquant sur le combiné rouge



Documents générés

Quelques précisions en rapport avec les documents générés par le professionnel de santé:

- Les prescriptions de médicaments, d'analyses médicales, les certificats d'incapacité de travail, les mémoires d'honoraires etc... ne vous sont pas transmis par email.
- Tous les documents sont automatiquement mis à votre disposition au travers de votre compte eConsult – Vous recevez une notification du dépôt de ces documents par email.
- Pendant et hors téléconsultation, vous pouvez, à tout moment, déposer des documents pour votre médecin en ouvrant un rendez-vous que vous avez eu avec lui.

Documents générés

LE CERTIFICAT D'INCAPACITÉ DE TRAVAIL :

Le certificat d'incapacité de travail est composé de trois volets :

- Volet n°1 : est automatiquement envoyé à la CNS
- Volet n°2 : est à conserver par vous
- Volet n°3 : est à imprimer et à **faire parvenir à votre employeur**

LA PRESCRIPTION DE MÉDICAMENTS :

Veuillez imprimer l'ordonnance établie par votre médecin :

- si celle-ci comporte un QR-code en bas à gauche, vous pouvez vous rendre à la pharmacie de votre choix. Le pharmacien peut aller récupérer cette prescription via son système informatique en introduisant votre matricule.
- si elle ne contient pas de code QR : veuillez alors attendre de recevoir de votre médecin de téléconsultation l'ordonnance originale, qu'il vous a envoyée par courrier postal ou remis en mains propres.

LA PRESCRIPTION D'ANALYSES :

- elle est envoyée automatiquement au laboratoire d'analyses médicales de votre choix
- si la prescription doit se faire à domicile, le laboratoire vous contacte pour organiser une visite

LE MÉMOIRE D'HONORAIRES :

- N'oubliez pas de récupérer le mémoire d'honoraires dans votre compte eConsult et de le régler aussitôt.

Des questions?

Contactez notre helpdesk

Téléphone: (+352) 27 12 50 18 33

Email: helpdesk@esante.lu

Une assistance en ligne?

Prenez rendez-vous sur helpdesk.esante.lu

Agence eSanté G.I.E.
Agence nationale des informations dans le domaine de la santé

Adresse postale: B.P 2511 L-1025 Luxembourg
Site Internet: www.esante.lu

Contact Helpdesk:
Tél.: (+352) 27 12 50 18 33
Email: helpdesk@esante.lu

AGENCE eSanté LUXEMBOURG | Agence nationale des informations partagées dans le domaine de la santé