

# PORTAIL PATIENT

## Guide de l'utilisateur

Prenez vos rendez-vous en ligne,  
consultez vos résultats facilement et  
gratuitement.

# Tables des matières

<b>Accéder au site du portail patient</b>	<b>2</b>
<b>Se connecter</b>	<b>2</b>
<b>Créer un compte</b>	<b>3</b>
<b>Si vous avez oublié votre mot de passe</b>	<b>4</b>
<b>Navigation dans le portail</b>	<b>5</b>
<b>Modifier vos informations démographiques</b>	<b>7</b>
<b>Consulter un document</b>	<b>7</b>
<b>Prendre un rendez-vous</b>	<b>8</b>
<b>Confirmer un rendez-vous</b>	<b>10</b>
<b>Annuler un rendez-vous</b>	<b>12</b>
<b>Questions fréquentes</b>	<b>13</b>

## Accéder au site du portail patient

Entrez l'adresse suivante dans votre navigateur :

<https://gmfcigogne.portail.medfarsolutions.com>

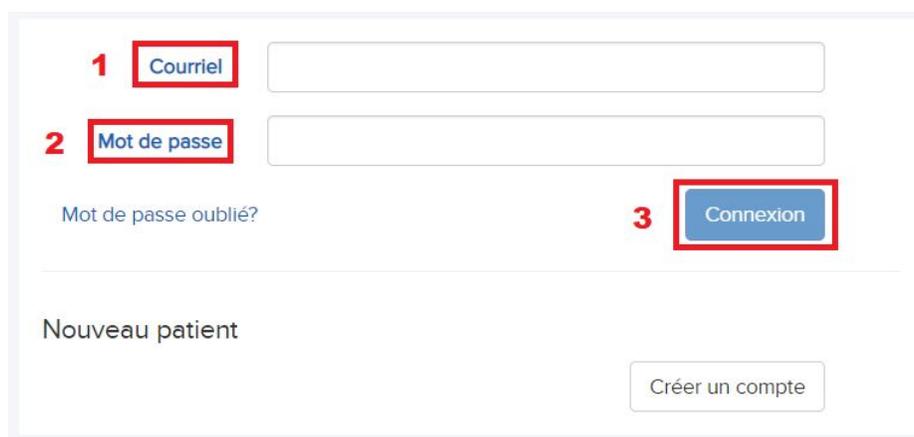
ou scannez le code-bar suivant à l'aide de votre téléphone mobile ou tablette :



## Se connecter

Si vous avez déjà un compte, vous pouvez vous connecter en entrant votre courriel (1) et votre mot de passe (2) dans les cases appropriées.

Appuyez sur "Connexion"(3).

A login form is shown within a light gray border. It contains two input fields: the first is labeled '1 Courriel' and the second is labeled '2 Mot de passe'. Below the second field is a link that says 'Mot de passe oublié?'. To the right of the second field is a blue button labeled '3 Connexion'. At the bottom left of the form is the text 'Nouveau patient' and at the bottom right is a button labeled 'Créer un compte'. Red boxes highlight the labels '1 Courriel', '2 Mot de passe', and '3 Connexion'.

## Créer un compte

Si vous vous êtes présenté en clinique dernièrement, votre compte portail a possiblement été créé directement sur place et on vous a remis un mot de passe temporaire (ce mot de passe est valide 24h seulement). Voici la marche à suivre dans ce cas.

- Accédez à votre boîte courriel et ouvrez le courriel intitulé "Activation du compte"
- Cliquez sur le bouton "Activer mon compte"
- Entrez le mot de passe temporaire remis par la clinique dans "Code de la clinique" (1)
- Entrez un mot de passe. (2) Votre mot de passe doit contenir 8 caractères dont au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial (\$,% ,? ,!) )
- Confirmez votre mot de passe (2)
- Cliquez sur le bouton "Validez" (3)
- Votre compte est maintenant activé.

The image shows a web form for account activation. At the top, there is a label "Courriel" and a text input field containing "john.smith@courriel.ca". Below this, there are three input fields. The first is labeled "Code de la clinique" and is marked with a red box and the number "1". The second and third fields are grouped under a red box labeled "2" and are labeled "Mot de passe" and "Confirmez le mot de passe" respectively. At the bottom right, there is a blue button labeled "Valider" marked with a red box and the number "3".

Si vous n'avez pas de compte de portail, vous pouvez en créer un directement à partir de la page de connexion du portail.

- Accédez au <https://gmfcigogne.portail.medfarsolutions.com>
- Cliquez sur le bouton "Créer un compte"
- Entrez vos données personnelles dans le formulaire
- Votre mot de passe doit contenir 8 caractères dont au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial (\$,% ,? ,!) )

- e. Une fois le formulaire rempli et validé, un courriel d'activation du compte est envoyé
- f. Accédez à votre boîte courriel et ouvrez le courriel intitulé "Activation du compte"
- g. Cliquez sur le bouton "Activer mon compte" afin de finaliser l'inscription au portail

Courriel

Mot de passe

Mot de passe oublié?

---

Nouveau patient

## Si vous avez oublié votre mot de passe

Une fonction 'mot de passe oublié' est disponible sur la page de connexion.

- a. Cliquez sur "Mot de passe oublié"
- b. Entrez le courriel avec lequel vous vous connectez habituellement à votre compte portail.
- c. Un courriel vous est envoyé afin de vous permettre de créer un nouveau mot de passe.

Courriel

Mot de passe

Mot de passe oublié?

---

Nouveau patient

# Navigation dans le portail

Dans le portail, il vous est possible de naviguer dans diverses sections ainsi que de visualiser plusieurs informations.

À la droite, vous pouvez visualiser les dates et heures des activités récentes telles que :

- Les dernières connexions au portail
- Les changements de mot de passe
- Les documents ou factures synchronisées

À votre gauche se trouve le menu à l'aide duquel vous pouvez naviguer dans les diverses sections du portail.

The screenshot shows the patient portal interface for John Smith. At the top, there is a header with the clinic name 'Clinique Médicale (111) 123-4567', the user name 'Smith, John', and language options 'ENGLISH' and 'ESPAÑOL'. The main content area is titled 'Tableau de bord' and includes sections for 'Information de connexion' (with email 'john.smith@couriel.ca' and password change date '11 septembre 2018'), 'Profils attachés' (showing 'John Smith' with birth date '1988-08-08'), and 'Prochains rendez-vous' (displaying 'Pas de rendez-vous à venir'). On the left, a navigation menu is highlighted with a red box, containing 'MESSAGES', 'PROFIL', 'RENDEZ-VOUS', 'DOSSIER', 'FACTURATION', and 'DOCUMENTS'. On the right, another red box highlights the 'ACTIVITÉS RÉCENTES' sidebar, which lists recent events such as 'Nouvel document' (2019-02-07 17:21) and several 'Confirmation de rendez-vous envoyée' (2019-01-30 07:02 and 12:03).

## - Le tableau de bord

Le tableau de bord est, en d'autres mots, la page d'accueil de votre portail. Il vous permettra de visualiser les autres portails associés à votre compte, le cas échéant, ainsi que la liste de vos prochains rendez-vous.

## - Section Message

Cette section est en développement.

- **Section Profil**

Dans cette section, vous pouvez visualiser et/ou modifier vos informations démographiques telles que votre nom, prénom, adresse, etc.

- **Section Rendez-vous**

Cette section vous permet de prendre des rendez-vous en ligne, de voir vos rendez-vous à venir, ainsi que d'avoir accès à l'historique de vos rendez-vous.

- **Section Dossier**

Cette section est en développement.

- **Section Facturation**

Cette section vous permet de visualiser et/ou télécharger les factures qui ont été générées à la clinique.

- **Section Document**

Cette section vous permet de visualiser et/ou télécharger les résultats envoyés par la clinique.

## Pour modifier vos informations démographiques

Vous pouvez modifier vos informations personnelles en accédant à la section "Profil"

- a. Cliquez sur le bouton "Modifier" correspondant à la section où vous désirez effectuer les changements.
  - La section "Informations personnelles" contient vos noms, prénoms, numéro d'assurance maladie, date de naissance, sexe, âge, etc.
  - La section "Contact" contient vos numéros de téléphones et vos courriels.
  - La section "Adresse" contient votre adresse.

**Profil**

Information personnelle Modifier

Prénom	John
Nom	Smith
Numéro d'assurance-maladie	
Date de naissance	8 août 1988
Age	30
Sexe	Femme
État civil	
Langue préférée	Français

Contact Modifier

Primaire • Personnel • Notifier john.smith@courriel.ca

Adresse Modifier

Personnel 1234 Chemin de la rue  
Ville QC A0B 1C2  
Canada

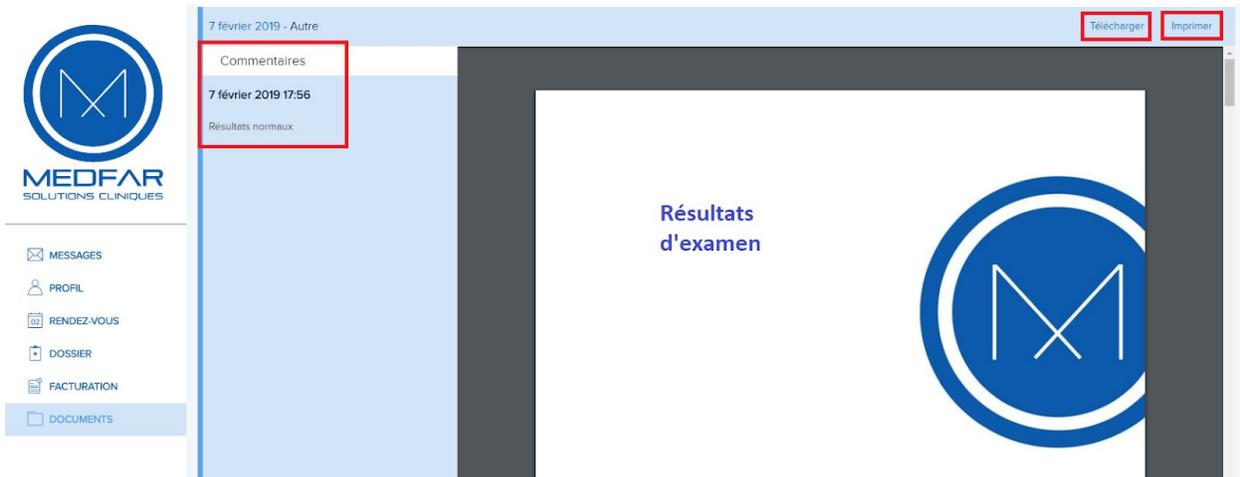
- b. Lorsque les changements voulus ont été apportés, cliquez sur "Sauvegarder", ou cliquez sur "Annuler" si vous ne voulez pas sauvegarder les changements.

## Consulter un document

- a. Accéder à la section "Documents" de votre portail
- b. Cliquez sur le document à visualiser (notez que le commentaire du médecin est visible sans avoir à cliquer sur le document)

c. Le document s'affiche avec :

- Le commentaire du médecin dans la colonne de gauche
- Les options "Télécharger" et "Imprimer" en haut à droite



## Prendre un rendez-vous

Dans la section rendez-vous, deux catégories de rendez-vous s'offrent à vous. Voici la marche à suivre pour chacune des catégories.



- **Rendez-vous : choisissez cette catégorie pour prendre rendez-vous de suivi ou une nouvelle consultation avec votre médecin de famille ou un spécialiste**
  - a. Cliquez sur le bouton "Prendre rendez-vous"
  - b. Choisissez la spécialité pour laquelle vous voulez prendre le rendez-vous (médecine de famille, travail social, dermatologie, etc)
  - c. Choisissez un lieu du rendez-vous
  - d. Choisissez l'intervenant avec lequel vous voulez prendre rendez-vous
  - e. Choisissez le type de rendez-vous que vous voulez prendre

- f. Répondez au questionnaire (date désirée du rendez-vous, motif du rendez-vous)
- g. Choisissez une plage parmi les disponibilités
- h. Confirmez que vous prenez cette plage



- **Rendez-vous d'urgence : prenez cette catégorie si vous voulez consulter le plus rapidement possible, peu importe l'intervenant**

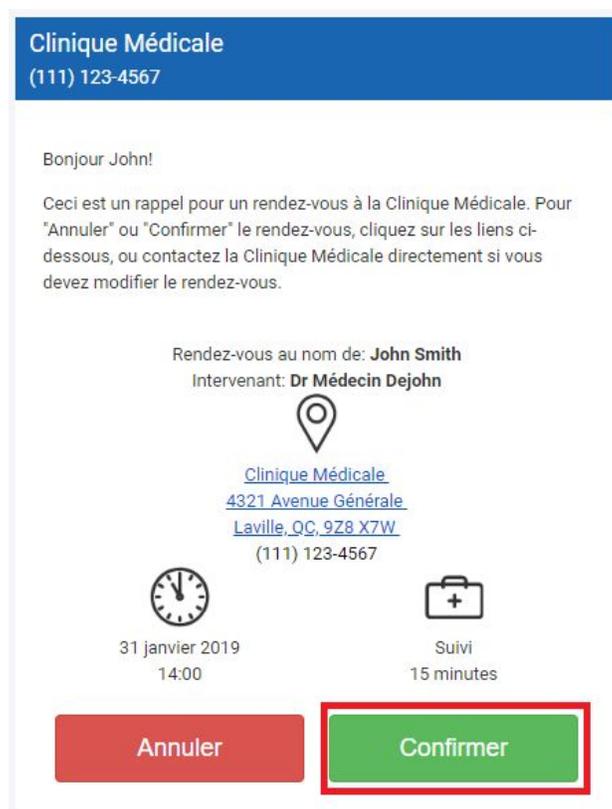
- a. Choisissez un lieu du rendez-vous
- b. Choisissez un type de rendez-vous
- c. Remplissez le questionnaire (date désirée du rendez-vous, motif du rendez-vous)
- d. Choisissez une plage parmi les disponibilité
- e. Confirmez que vous prenez cette plage



## Confirmer un rendez-vous

Deux options s'offrent à vous pour confirmer un rendez-vous:

- **Confirmer par le courriel de rappel**
  - a. Un courriel vous est envoyé 72h avant votre rendez-vous
  - b. Dans ce courriel, cliquez sur le bouton vert "Confirmer" afin de confirmer votre rendez-vous



- **Confirmer par le portail (lorsque le rendez-vous est dans 72h et moins)**
  - a. Allez dans la section "Rendez-vous" du portail

- b. Dans la sous-section "Prochain rendez-vous", cliquez sur le rendez-vous que vous voulez confirmer. Les détails du rendez-vous s'affichent.
- c. Cliquez sur le bouton "Confirmer" afin de confirmer le rendez-vous

14 février 2019  
13:00Clinique Médicale



**Dr Médecin Dejohn**  
Dermatologie



Clinique Médicale  
4321 Avenue Générale  
Lévis, QC, J2B 8Z3V  
—  
(418) 323-4567



14 février 2019  
13:00



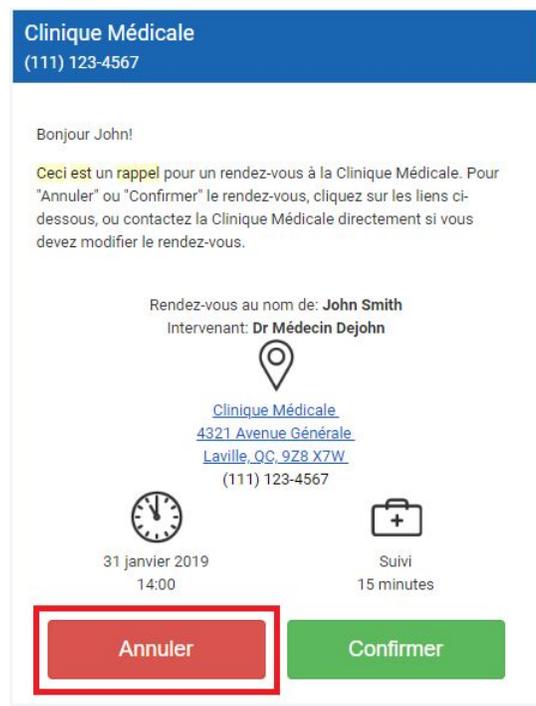
Examen de suivi  
20 minutes

Annuler Confirmer

## Annuler un rendez-vous

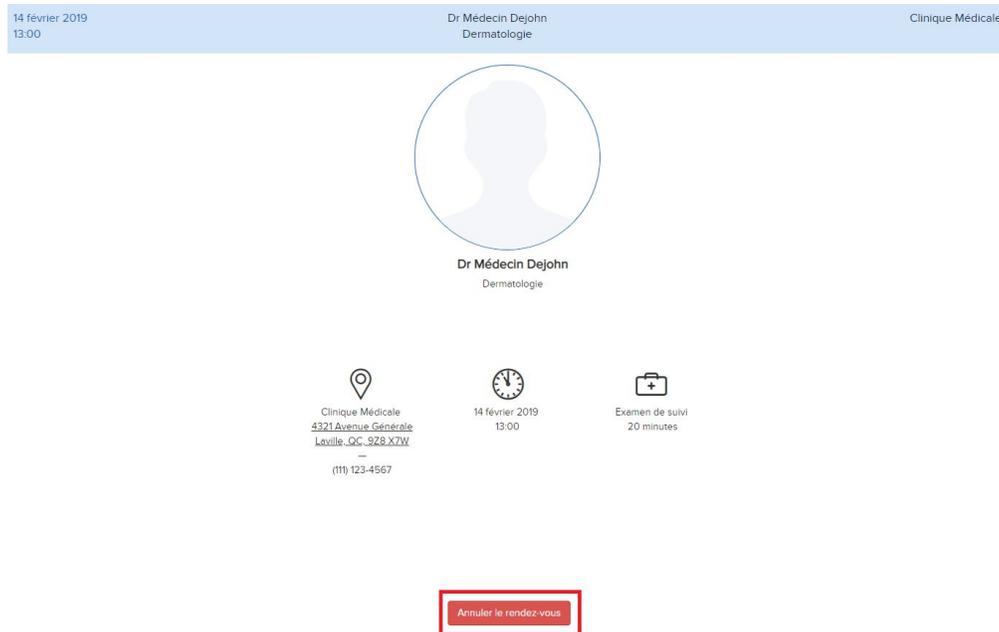
Deux options s'offrent à vous pour annuler un rendez-vous:

- **Annuler par le courriel de rappel**
  - a. Un courriel vous est envoyé 72h avant votre rendez-vous
  - b. Dans ce courriel, cliquez sur le bouton rouge "Annuler" afin d'annuler votre rendez-vous



- **Annuler par le portail**
  - a. Allez dans la section "Rendez-vous" du portail

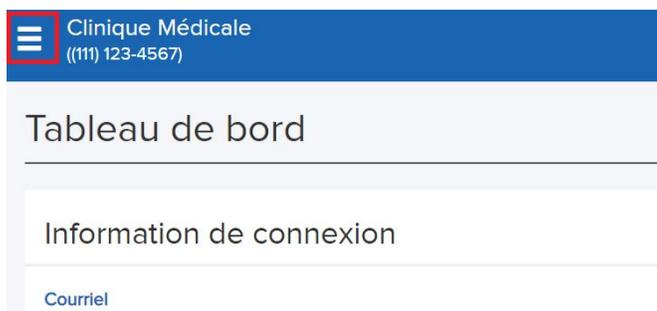
- b. Dans la sous-section "Prochain rendez-vous", cliquez sur le rendez-vous que vous voulez annuler. Les détails du rendez-vous s'affichent.
- c. Cliquez sur ce bouton "Annuler le rendez-vous" afin d'annuler le rendez-vous



## Questions fréquentes

### 1. Je ne vois pas le menu, comment puis-je l'afficher?

Si vous êtes sur un téléphone mobile ou une tablette, il se peut que vous ayez à cliquer sur les trois petites lignes en haut à gauche de l'écran afin d'afficher le menu.



## **2. Je veux créer un portail pour mon enfant, comment faire?**

Il faut tout d'abord créer un portail pour la personne qui gèrera le portail de l'enfant. Il suffit ensuite d'appeler à la clinique afin qu'elle ajoute l'enfant au portail du gestionnaire.

## **3. Comment puis-je savoir si j'ai un nouveau document disponible sur mon portail?**

Une notification courriel vous est envoyée à chaque fois qu'un nouvel item est synchronisé avec votre portail. Il vous suffit donc de vous connecter sur votre portail pour le visualiser.

## **4. Comment puis-je modifier un rendez-vous?**

Si votre rendez-vous est dans plus de 48h, vous pouvez annuler votre rendez-vous à partir du portail et entre prendre un autre. Si ce n'est pas le cas, vous devez appeler à la clinique pour en modifier la date et/ou l'heure.

## **5. Lorsque je clique sur mon courriel d'activation, un message m'indique que "Le lien d'authentification n'est pas valide ou a expiré". Qu'est-ce que cela veut dire?**

Le code fourni par la clinique est valide 24h. Si vous avez reçu le code il y a plus de 24h, il sera expiré. Vous devez donc appeler à la clinique afin qu'ils vous en fournissent un nouveau.

Si vous avez reçu votre code il y a moins de 24h, vérifiez si vous avez plusieurs courriels d'activation dans votre boîte de réception. Utilisez toujours celui reçu le plus récemment. Si cela ne fonctionne toujours pas, appelez à la clinique afin qu'ils vous en fournissent un nouveau.

## **6. Lorsque je veux créer mon mot de passe, le bouton est grisé et je ne peux cliquer dessus.**

Soyez bien sûr que chaque case soit remplie. De plus, contre-vérifiez si votre mot de passe contient bien 8 caractères, dont au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial (\$,% ,? ,!). Il faut aussi que les mots de passe entrés dans "Mot de passe" et dans "Confirmez votre mot de passe", soient totalement identiques. Dans le cas contraire, un message en rouge apparaît pour vous indiquer que les deux mots de passe entrés ne concordent pas. Effacez les mots de passe entrés et recommencez.