

La téléconsultation en pratique

Novembre 2020

Support technique

09 70 09 52 85

8 h - 23 h lundi - samedi

L'AP-HP vous propose une téléconsultation via un outil sécurisé (ORTIF - plateforme de télémedecine d'Île-de-France) qui respecte la confidentialité et la sécurité de vos échanges avec votre professionnel de santé.

Une téléconsultation peut vous être proposée par un professionnel médical/paramédical :

► Renseignez-vous auprès du professionnel qui vous suit habituellement.

Prise de rendez-vous et identifiants de connexion

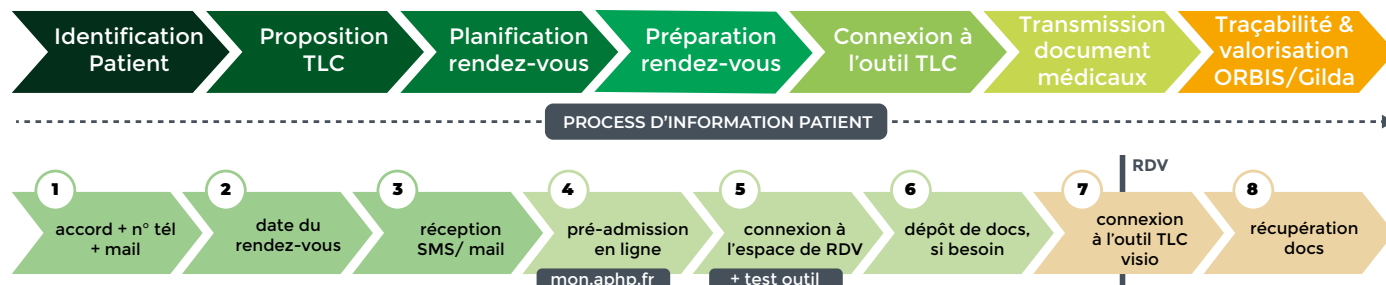
La consultation à distance n'est habituellement pas à l'initiative du patient. Si vous êtes éligible et d'accord, c'est le professionnel ou son secrétariat qui vous propose et planifie le rendez-vous (RDV) de téléconsultation. Ils fixeront avec vous une date de rendez-vous. Pour cela il vous demandera votre accord, votre n° de téléphone et votre adresse mail afin que vous puissiez réceptionner par SMS ou par mail les identifiants et le lien internet pour accéder à votre espace de téléconsultation ORTIF.

Matériels nécessaires pour une téléconsultation

Quel outil ?	Un smartphone (solution à privilégier) Android, ou iPhone (5 ou plus) (iOS version 13 ou plus) (voir paragraphe « Les étapes de connexion à la téléconsultation par smartphone »)	Un ordinateur PC ou Mac
Quelle connexion ?	4G avec une réception satisfaisante Chrome, Mozilla Firefox, Safari	Un bon réseau/débit + navigateur : Chrome, Mozilla Firefox, Safari
Que télécharger ?	Aucune application	Aucun logiciel

Testez votre matériel (micro, son et caméra) en amont. Un **auto-test** est disponible dans votre espace de téléconsultation.

Les étapes de la téléconsultation



Avant le rendez-vous : la préparation administrative

- 1** Communiquer son mail et son n° de tél au secrétariat et valider la date/ heure de rendez-vous
- 2**
- 3** Réceptionner le SMS/ mail de confirmation ORTIF contenant l'identifiant, mot de passe et lien internet.
En l'absence de réception vérifier ses spams indésirables
- 4** Sur <https://mon.aphp.fr>, réaliser votre pré-admission en ligne et créer votre compte sur l'espace patient.

Avant le rendez-vous : accéder à son espace de téléconsultation ORTIF

- 5** • Connectez-vous à l'espace de rendez-vous ORTIF (identifiant et mot de passe dans le sms/mail ORTIF)
• Effectuez un auto-test de votre matériel
- 6** Déposer, s'il y a lieu, des documents (résultats de biologie, compte rendu, photo) sur votre espace de rendez-vous.
À réaliser au plus tard la veille du rendez-vous !

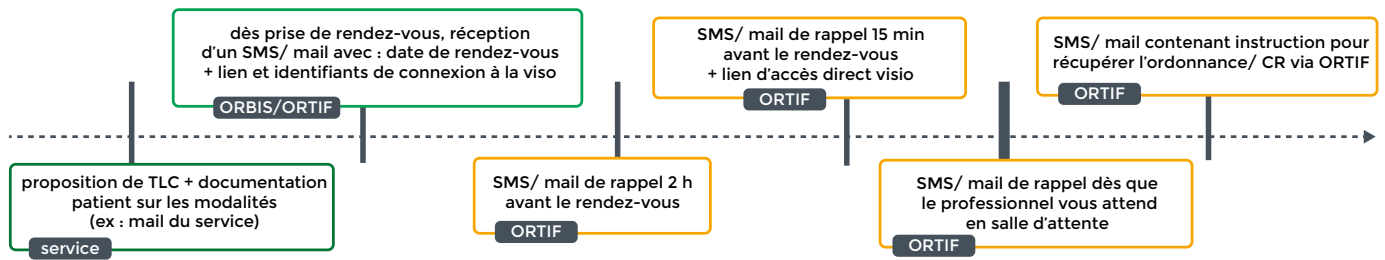
Le jour du rendez-vous : 15 min avant

- 7** • Installez-vous dans une pièce calme et éclairée
• Connecter-vous via les identifiants ou le lien d'accès direct (envoyé par sms 15min avant l'heure du rendez-vous)
• A nouveau auto-testez votre matériel
• Patienter dans la salle d'attente virtuelle
• En cas de retard du médecin, vous serez averti par sms

Après le rendez-vous, récupérer l'ordonnance

- 8** Selon le mode convenu :
 - sur **l'espace de téléconsultation** ORTIF ouvert pendant 30 j après le rendez-vous.
 - sur **votre espace AP-HP**, le lendemain (accès permanent)
 - sur demande (si urgent) par mail (non sécurisé !)

Les différentes informations reçues tout au long du process



Les étapes de connexion à la téléconsultation depuis un smartphone (conseillé)

Sur iOS, vous devez disposer d'un iPhone 6S ou plus récent et utiliser le navigateur Safari à jour.

Sur Android, privilégiez l'utilisation du navigateur Chrome à jour

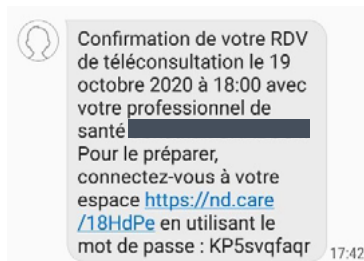
Pensez à bien fermer toutes vos applications et/ou pages internet afin de maximiser le débit pour votre rendez-vous !

Avant le rendez-vous

Se connecter à l'espace patient

- Cliquer sur le lien contenu dans le sms/mail
- Entrer le mot de passe indiqué dans le sms/mail

NB : l'identifiant se remplit automatiquement



- Appuyer sur « se connecter »
- Consulter le guide d'aide à l'utilisation (« Lancer la vidéo »)
- Entrer dans l'espace de téléconsultation

Tester le matériel

- Réaliser l'autotest ORTIF
- Appuyer sur « Tester mon matériel »



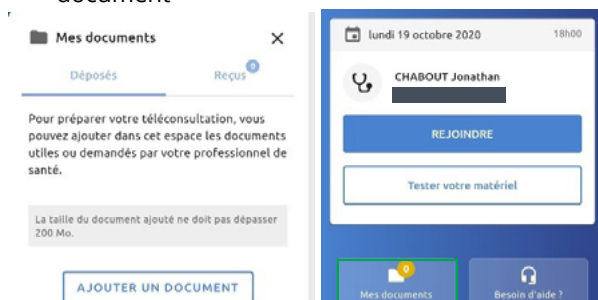
- Vérifier que tout est validé : tout doit être au vert

NB : le médecin aura visibilité si test fait ou non

NB : si besoin contacter support patient ORTIF

Déposer un document avant la téléconsultation

- Se connecter à votre espace de téléconsultation
- Cliquer sur « Mes documents » et ajouter un document



- Sélectionner le fichier et confirmer l'ajout du document

15 min avant le rendez-vous

Lancer la téléconsultation

- S'installer dans une pièce calme et éclairée
- Se connecter à la visio via le lien d'accès direct reçu par sms

Téléconsultation - Votre téléconsultation avec votre professionnel de santé va démarrer, cliquez sur ce lien pour y accéder : <https://nd.care/oJFiUL>

Espace de téléconsultation

Identifiant: JC90063342549

Mot de passe

Mot de passe oublié ?

☐ En cochant cette case, vous acceptez sans réserve nos Conditions Générales d'Utilisation du service de téléconsultation. Consulter les CGU

SE CONNECTER

ORTIF

- Tester de nouveau le matériel
- Rejoindre la salle d'attente virtuelle
- Attendre que le médecin se connecte
- Rejoindre le professionnel

NB : tout retard vous sera annoncé.

Si le professionnel se connecte avant vous, un lien direct vous sera envoyé par sms. Cliquer sur le lien pour rejoindre !

Après le rendez-vous

Récupérer vos ordonnances et/ou compte-rendu

- Réceptionner le sms vous informant qu'un document est disponible sur votre espace de téléconsultation
- Cliquer sur le lien et se connecter à votre espace de téléconsultation avec son mot de passe.
- Télécharger le document (ordonnance, compte rendu)
- Ouvrir le fichier

Votre espace ORTIF est ouvert pendant 30 jours !

Retrouvez toute la documentation :

<https://www.aphp.fr/patient-public/les-teleconsultations-lap-hp>