

Santé Agence nationale des informations partagées dans le domaine de la santé

GUIDE D'UTILISATION

POUR LE PATIENT

Plateforme de téléconsultation

accessible à partir de

https://econsult.esante.lu

ou via notre site web www.esante.lu

Quelques informations générales

L'accès facile

- à l'adresse suivante : <u>https://econsult.esante.lu</u>
- ou directement depuis notre portail <u>https://www.esante.lu</u> en cliquant sur : JE SUIS UN PATIENT / J'accède à la téléconsultation



- à partir des navigateurs suivants (recommandés) : Chrome, Safari, Firefox et Microsoft Edge
- directement accessible 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.

Pour pouvoir utiliser la téléconsultation, vous devez disposer de votre compte utilisateur.

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

- 1. 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), ainsi que la confirmation (ou annulation) d'un RDV et le lien de connexion pour la téléconsultation.
- 3. Votre **adresse e-mail** : pour les confirmations et rappels de RDV, et pour recevoir les documents (mémoire d'honoraires, prescription, etc...).

1. Création et Activation de votre compte utilisateur

Vous êtes sur la page : https://econs	<u>sult.esante.lu</u>				
			l l	4	
		Tous les professionnels	Se connecter S'insc	rire 🌔 FR 🕶	
SEULEMENT 3 ÉTA	PES POUR PRENDRE RE DE S	ENDEZ-VOUS AVE SANTÉ	C VOTRE PROF	ESSIONNEL	
1 Trouver vet	tre médecin $ ightarrow$ 2 Réserver un horair	e à l'avance \rightarrow (3) Particip	er à la consultation vidéo		
	Nom du spécialiste	۹			
	Spécialité Veuillez sélectionner	-			(Sel
	Langue Veuillez sélectionner	-			
	Dispo	onible aujourd'hui			
	RECH	HERCHER		100	
Contact FAQ Mentions légales (CGU) Règles d'utilisation					+352 27 12 50 18 33

- 1. Sélectionnez la langue de votre choix (en haut à droite de l'écran)
- 2. Cliquez sur l'onglet « S'inscrire »

Santé UXEMBOURG	Tous les professionnels	Se connecter S'inscrire
CRÉER VOTRE COMPTE		
Matricule	Date de naissance DD/MM/YYYY	•
Titre M. Prénom	Nom	
E-mail	Téléphone	
Code postal Adresse		
Ville	Pays Veuillez sélectionner	
Mot de passe	Confirmer le mot de passe	
Je suis d'accord pour règles d'utilisation	Créer un compte	
	Vous avez déjà un compte ? Se connect	

3. Remplissez les champs de la page « créer votre compte »

Il Attention : le matricule est votre numéro à 13 chiffres de la Sécurité Sociale **II** 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

- Cochez la case « je suis d'accord pour règles d'utilisation », ce sans quoi, la création du compte ne peut se faire

- Validez les informations saisies en cliquant sur « créer un compte »

4. Si tout est correctement encodé, alors le message suivant apparaît :



L'email reçu se présente comme suit :



Bonjour

Merci d'avoir utilisé la plate-forme eSante.

,

Pour activer votre compte, veuillez cliquer sur le bouton ci-dessous pour vérifier votre adresse e-mail.



- 5. Cliquez sur « Activer » pour se reconnecter à la plateforme avec vos identifiants:
 - L'adresse email
 - Le **mot de passe** que vous avez choisi : mémorisez-le, car c'est le mot de passe que vous devrez saisir lors de vos futures connexions !

CONNECTEZ-VOUS	
te di se se si se su s	
E-mail	
Mot de passe	
Mot de passe oublié?	
SE CONNECTER	
Vous n'avez pas encore de compte ? S'inscrire	

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



2. <u>Prendre un rendez-vous avec un médecin pour une téléconsultation</u>

Rendez-vous sur la page : <u>https://econsult.esante.lu</u>

- 1. Recherchez/choisissez le nom du médecin via le menu déroulant
- 2. Rechercher par le nom du médecin ou par sa spécialité Et cliquer sur « rechercher »

esanté Luxembourg	Tous les professionnels Mes re	endez-vous
SEULEMENT 3 ÉTAPES POUR	PRENDRE RENDEZ-VOUS A DE SANTÉ	VEC VOTRE PRO
(1) Trouver votre médecin → (2	$_2$ Réserver un horaire à l'avance \rightarrow $_3$ Pr	articiper à la consultation vidéo
Nom du spécialiste Q	Spécialité Veuillez sélectionner	Langue Veuillez sélectionner
	Disponible aujourd'hui	
	RECHERCHER	
Si votre médecin n'appa	rait pas dans la liste, n'hésitez pas à le (contacter par téléphone.
Contact FAQ Mentions légales (CGU) Règles d'utilisation		· +352 27 12 50 1B 33

3. Sélectionnez le médecin de votre choix

eSanté Luxembourg	Tous les professionnels	Mes rendez-vous	• () FR •
SEULEMENT 3 ÉTAPES POUR PI	RENDRE RENDEZ-VO DE SANTÉ	OUS AVEC VOTRE PRO	FESSIONNEL
(1) Trouver votre médecin → (2) Nom du spécialiste Q	Réserver un horaire à l'avance → Spécialité Cardiologie Disponible aujourd'hu RECHERCHER	3 Participer à la consultation vidée Langue Français	•
Cardiology	Q LUXEMBO	DURG PRENDRE UN RENDEZ-VOU:	
Cardiology	• Q LUXEMBO	DURG PRENDRE UN RENDEZ-VOU:	
Cardiology	Q LUXEMBO	DURG PRENDRE UN RENDEZ-VOU	

4. Puis, identifiez-vous en renseignant votre adresse email et votre mot de passe personnel défini lors de votre 1^{ère} connexion et cliquez sur « se connecter »



5. Saisissez le code reçu par SMS, puis cliquez sur « vérifier »

CODE D	E VÉRIFICATION REÇ	U PAR SMS
Code de v	érification	-
Le code de l'avez pas re	vérification vous a été envoyé. Si vous sçu, merci de contacter le helpdesk.	ne
reessayer of	a arreter le processus de connexion	

- 6. Sur le calendrier du médecin, sélectionnez la date et l'heure du RDV en fonction des cases libres. Cliquez sur la case appropriée :
 - Les cases roses indiquent des créneaux horaires indisponibles
 - Les cases grises sont les créneaux disponibles

RDIOLOGIE, NEUROLOG	IE, BIOLOGIE CLINIC	QUE			Téléconsulta	ition, 10 min ×
5 – 21 juil. 20	020			A	UJOURD'HUI	< >
mer. 15/07	jeu. 16/07	ven. 17/07	sam. 18/07	dim. 19/07	lun. 20/07	mar. 21/07
7:00						
7:30						
8:00						
3:30						
9:00						
9:30						
0:00						
0:30						
1:00						
1:30						

- 7. Mentionnez les symptômes ou tout autre commentaire à l'attention du médecin dans la case prévue à cet effet, puis cliquez sur « Réserver » pour valider votre RDV
- 8. Cochez la case « je confirme que j'ai obtenu.... »

	ious les protessionnels Mes rendez-vous	. •	FR ≠
IÉDECIN GÉNÉRALISTE		Téléconsultation, 10	minute: × Retou
	14/07/2020 à 16:10 Europe/Luxembourg		
	Langue de rendez-vous English		
	Motif du rendez-vous		
		11	
	Je confirme que j'ai obtenu toutes les informations relatives au service de téléconsultation et consens expressément aux conditi d'usage du service de téléconsultation et à la transmission de m données personnelles aux fins de mon enrôlement de manière sécurisée par les personnels en charge du service de téléconsultation soumis au secret professionnel.	ons es	
	📔 Mentions légales 🔹 Règles d'utilisation		
	← Retour à ce jour et à l'heure		

9. La confirmation du rendez-vous vous redirige vers « mes Rendez-Vous » et affiche un message de confirmation



Votre rendez-vous est réservé.

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

<u>Attention</u>: 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 dans le temps réservé par vous. 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.

Bonjour

Votre rendez-vous avec les détails suivants a été confirmé:

Heure de rendez-vous: July 14th 2020, 18:20

Professionnel de la santé:

, Médecin généraliste

Aller au Rendez-vous

Pour commencer votre session à la date et à l'heure choisies, veuillez consulter la page détails du rendez-vous en cliquant sur ce lien. Lorsque vous y êtes, vous devriez alors entrer dans une salle de consultation vidéo avec votre professionnel de la santé. Veuillez noter que vous ne pourrez pas vous connecter avant 10 minutes avant l'heure de départ de votre rendez-vous.

Si vous souhaitez annuler votre rendez-vous, veuillez communiquer directement avec le professionnel de santé.

Note de consultation: Ne répondez pas à ce message, votre réponse ne sera pas reçue.

Merci, eSanté

3. 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.

	Tous les professionnels	Mes rendez-vous	▼ () FR ▼
Détails du rendez-vous			× Ferme
14/07/2020 at 16:10 Europe/Luxemb Consultation en ligne, 10 minutes	ourg		COMMENCER LA CONSULTATION
Professionnel Langue			O Nouveau rendez-vou:
- Médecin English généraliste Motif			
- Médecin English généraliste Motif Informations sur les ordonnances (Ci A partir du 6 juillet 2020, le professionnel de	irculaire CNS du 1er juillet 2 (santé doit vous remettre une orde	020) Innance originale soit par courri	er postal, soit en main propre.
- Médecin English généraliste Motif Informations sur les ordonnances (Ci A partir du 6 juillet 2020, le professionnel de Documents ⑦	irculaire CNS du 1er juillet 2 (santé doit vous remettre une ordo	D2O) Innance originale soit par courri	er postal, soit en main propre. Ə Mettre à jour 🏦 Télécharge

- Cliquez sur « commencer la consultation »



- Cliquez ensuite sur le bouton « JOIN »
- Vous vous verrez sur l'écran et vous attendez que le médecin vous rejoigne.

e		Tous les professionnels	Mes rendez-vous	• () FR •	
Consultation vidéo	× Fermer				
16/07/2020 at 11:00 Europe/Luxe Consultation en ligne, 10 minutes	embourg				
Professionnel Lang Franç - Cardiologie, Neurologie, Biologie clinique Motif	gue _{Jais}				
Informations sur les ordonnances ler juillet 2020) A partir du 6 juillet 2020, le professionne remetrire une ordonnance originale soit pu main propre.	s (Circulaire CNS du el de santé doit vous ar courrier postal, soit en				
Documents 🕜 🦪 🤁	Mettre à jour 🏦 Télécharger 🗸		Q 🔮 📼		
Contact FAQ Mentions légales (Ci	GU) Règles d'utilisation			· 352 27 1	2 50 18 33

- 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) :
 - Chat à droite de l'écran visio vous donne la possibilité de « chatter » avec le médecin
 - o Couper le micro
 - Couper la vidéo
 - Partager votre écran
 - Clore la téléconsultation
- Dans la partie gauche, vous retrouvez :
 - tous les détails du rendez-vous
 - Tous les documents qui ont pu être générés par le médecin au cours de toutes vos consultations avec lui
- En fin de téléconsultation, déconnectez-vous en cliquant sur le combiné rouge

Note : Si le temps de téléconsultation dépasse 10 minutes, la téléconsultation se ne coupe pas.

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 ;
- 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 ;
- Pour information : 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.

Documents disponibles:

- > Le certificat d'incapacité de travail :
 - Un exemplaire est envoyé automatiquement à la CNS
 - Vous devez avertir votre employeur et lui envoyer une copie (par voie électronique ou courrier – à décider ensemble avec votre employeur)
- La prescription de médicaments :
 - A imprimer pour vous rendre à la pharmacie de votre choix

> La prescription d'analyses :

- Elle est envoyée automatiquement au laboratoire de votre choix
- Si la prescription doit se faire à domicile, le laboratoire vous contacte pour organiser une visite.

Besoin d'aide ou d'informations ?





Page 15 | 15 - Juillet 2020