

<u>GUIDE D'UTILISATION</u> <u>POUR LE PATIENT</u>

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://teleconsult.esante.lu</u>
- à partir des navigateurs suivants (recommandés) : Chrome, Safari, Firefox
- 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,

il suffit de créer votre compte utilisateur, en quelques étapes -

elles sont décrites ci-après

DEMARRER L'UTILISATION DE LA PLATEFORME DE TELECONSULTATION

Pour créer votre compte, vous êtes demandé de saisir les données suivantes – veuillez donc vous munir de ces éléments :

- 1. votre identifiant national (matricule de sécurité sociale)
- 2. 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'honoraire, prescription, etc).

1. <u>Votre 1ère connexion = activation de votre compte utilisateur en quelques</u> étapes :

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

1. <u>Sélectionnez la langue de votre choix</u>



2. <u>Remplissez les champs de la colonne « S'inscrire »</u>

II 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 rendezvous

* 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 .

Cliquez sur « Envoyer »

10 C C sSerie	× 11.9						
€ ⇒ 0 @	E Helps//scionaltionante.la/t/comment/		\$2	- 10	L	18	
← → ℃ ⋒	Interprise Accesses to earlier to the Accesses of the Acc	Monomple III Monomple III Monomple III Monomple III Monomple III moto mot	*	4	L	ਈ	-

3. Saisissez le code reçu par sms, puis cliquez sur « Confirmer »

€ → 0 @	A https://www.diesantellu/fi/innect/		1 a t	12
	Information	Confirmation I Vesiles confirmes le code requiper thét. I Image:	0 * * L	2

- Constraint
 Constrain
- 4. Votre compte utilisateur a été créé, mais nécessite une activation de votre part

5. <u>Vous recevrez un email de confirmation – celui-ci contient un lien de connexion – il faut cliquer</u> <u>sur ce lien pour activer votre compte</u>

Votre compte utilisateur a été créé. Cependant, il nécessite une activation unique.

Cliquez sur le lien suivant pour ouvrir la page d'activation de votre compte.

https://econsult.esante.lu/tr/prome/activate/fc880818b58241cce40a4a

Remarque :

Veuillez ne pas répondre à ce message. Les réponses envoyées à cette adresse ne sont pas traitées.

Merci



6. <u>Cliquez sur le lien pour ouvrir la page d'activation ci-dessous.</u>

eS	anté	👗 Musi compta 🕫
Act	tivation de votre compte	
Veuil	lez introduire un mot de passe dans les champs ci-dessous et appu	yez sur le bouton Vañder.
	monitorials must all prairies	
-	mountais mut de pasien confirmation	
A Le mot	reconfirmation confirmation I de passe duit contenu ante 4 se 20	
La mot	resistata mut de paste confirmation de passe duit contenu ante 4 el 20 deres	
A Le not carach	monimulais multi dar paralem decembraries non decembraries decembrarie	

7. <u>Tapez votre mot de passe personnel (entre 4 et 20 caractères) et confirmez-le.</u>

Attention : mémorisez-le, car c'est le mot de passe que vous devrez saisir lors de vos futures connexions !

eS	anté	an Mo	n compte	FR
Act	tivation de votre c	ompte		
Veuill	ez introduire un mot de passe d	lans les champs ci-dessous et appuyez sur le bouton Valider.		
A Le mot	de passe doit contestr entre 4 et 20			
Le mot	nement de passe doit contrait entre 4 et 20 mus alder			

8. Cliquez sur « Valider »

Votre compte est maintenant créé ! Vous pouvez maintenant fixer un RDV avec un médecin afin de participer à votre téléconsultation.

	a Barris		4 -	 -
		Information	×	
		Votre compte personnel a été activé.		
*				
6				

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

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

1. <u>Recherchez/choisissez le nom du médecin via le menu déroulant</u>

e + C · minutatates	ultr.	* •
eSanté		A Man compte FR
Professionnel	s de santé disponibles	
Définissez vos critères de	recherche en utilisant les filtres de spécialité et d	e langue ci-dessous.
	Tous les professionnels de santé	~
	Tour les professionnels de santé Toutes les spécialités	•
	Toutes les professionnels de santé Toutes les spécialités Toutes les spécialités	• •

2. <u>Identifiez-vous en renseignant votre adresse email et votre mot de passe personnel défini</u> <u>lors de votre 1^{ère} connexion</u>

alant insertionary		e slanat x	+				-1	3	×
← → C & econval	Renatte A	whitement		24	а,	÷.		θ	4
		eSanté	🛔 Marrianda 🕫						Ì
		Connexion Aver to construct personnel est indepension consultation et occiden à notre espace d la reaux avec déjà un compte personnel, et Se main ne possibilit par encare de comp par real para finalaire à instalant de occi- l a avectación de votra via actual est not	ble afte de pouver prendre des neudre veux avec res spécielletes, corrector ou bistempars de caraterit. entére visat ne allisant le formulaire de corresour o decoust. e peranenal, allisan le formulaire d'incipitation et suésar les restructurés qui mus sectori enveyées, congin parameil (prendente						
	Ļ	Se connetar Re mone Ar mone Re disservator	Image:						
			Ar Sour						

3. Saisissez le code reçu par sms, puis cliquez sur « Confirmer »

🐐 diant Lauritatory 🛛 🗙	e stanti	x +	- 8 ×
$\leftarrow \rightarrow$ C a econationate	ke%/connect/		9. 4 0 O I
	vitere	1 mar 1	
		Confirmation	
		Veder zeithere is mit tag par 196	
	-		
	-		
		-	
		and the second	

4. <u>Sur le calendrier du médecin, sélectionnez la date et l'heure du RDV en fonction des cases libres.</u> <u>Cliquez sur la case appropriée.</u>

🛪 dant Lunetung 🛛 🗴 🤮 elant - Ud	×	÷					- 8
← → C + consultesantehaltings						ev Q	2 0 O
eSanté						👗 E-Consultation	-
		-					
	. Thereise						
that the strentline	ire vitilis Hands Differ		itee. That it veyes e	Seneralis, Fernand	in or many present.		
- true is interest -	-						
And Committee and	to be to the control of the set		and the second states	A.INT		_	
 		30	March - 05 A	pril		Ð	
	14.11	West	i kara			19-18	
	**		(9810)	1912			
	1016	-000	08.10	30.01			
			96.20	**			
			0000				
		-	10000				
	60.16		0.007	2019	1014		
	112	0.0	08.22	-			

5. La fenêtre de confirmation s'ouvre ; cochez la case bleue et cliquez sur « Confirmer »



6. <u>Vous avez la possibilité de mentionner les symptômes ou tout autre commentaire à l'attention</u> <u>du médecin dans la case prévue à cet effet, puis cliquez sur « Réserver » pour valider votre RDV</u>

e danta x +	- ¤ ×
← → ♂ ▲ econsultiesantelia	a * 0 0 i
eSanté	🛔 E-Consultation Weindmann 📲
Téléconsultation, 10 minutes Instructure en confinence eldos Nacce Scholard avec some pinticen structure el especial Principarenesso el pintice el to debeter sechante per la est de consoler i gibierte. Yildconsultation, 10 minutes Scholard 20 a 17:10 interning (1977-11)) Tennade	ni at fuerte oden, A winn witt et soon termont.
There is there is a second sec	



Vous recevrez un SMS ainsi qu'un email avec les détails de votre RDV et contenant un lien de connexion.

<u>Attention</u>: n'effacez pas cet email avec le lien, il est indispensable pour se connecter pour la consultation. Si votre RDV a été réservé suffisamment à l'avance, vous recevrez un SMS et un 2e e-mail de rappel du RDV.

Il peut arriver, au vu de la situation de pandémie actuelle, 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 mail et par SMS 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. Nous comprenons que si cela devait arriver, cette situation serait frustrante pour vous, mais dans le cas de l'actuelle crise épidémiologique, les médecins ne sont pas toujours capables de prévoir les urgences.

Expéditeur: eSanté <<u>no-reply@esante.lu</u>> Date: 25 mars 2020 à 17:10:12 UTC+1 Destinataire: " xxxx » Objet: Confirmation de rendez-vous Répondre à: eSanté <<u>no-reply@esante.lu</u>>

Confirmation de rendez-vous

Bonjour xxxx,

Nous vous confirmons votre rendez-vous avec les détails ci-dessous :

Rendez-vous : Téléconsultation, 10 minutes

Avec :

Date : **25/03/2020**

Début : **17:10** Luxembourg (UTC+01:00)

Fin : **17:20**

Langue : Français

Pour commencer votre session à la date et heure choisis, veuillez vous rendre dans la salle d'anente virtuelle en cliquant sur le lien suivant. Quand vous y êtes, vous devrez ensuite entrer dans un aomet de consultation avec votre spécialiste. Veuillez noter que vous ne pourrez vous connecter au cabine, virtuel qu'au plus tôt 10 minutes avant l'heure de début du rendez-vous.

https://econsult.esante.lu/fr/ /e-consultation/w/

Remarque :

Veuillez ne pas répondre à ce message. Les réponses envoyées à cette adresse ne sont pas traitées.

Merci



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 ;
- La salle d'attente virtuelle s'ouvre et vous devez cliquer sur l'icône « Régler votre matériel »

			1.00		
- C . etimvaltesante.lu/h	re-consultations/web/c2886634025f7e538633e0303100844634f266d8.	d B	.0	0	
Santé	A 142mg	during 1	-	interes (•
CALIFORNIA CONTRACTOR OF					
Salle d'attente virtuelle					
Cette page est le portai d'errorée se vore s	constances.				
La studinar de Pictore afficidos aversi le mon- recipe d'insul herri ligne, et devenidos verte-	do estro extrengendant, inclique l'etar, de se corression als catenat de 1. Consultation. Cett des qu'il term convecté.	a leftres same	1		
Si with navgatur orgetific is nothole orregarder. Muchoc yas distinct to b	ra correren naturrentegano. Se becator rectore no constitui recificativos corra alticha à esta da ca natura alte attente novem par con correctização da parimenta da viente correctizaminate en tigra	in de state	61		
Notez que vaus pourrez vaus connecte rendez-rouz.	r à taut mement au cultimet d'E-Consultation, 10 minutes avent le début et jasqu'	à la fin da			
Télécansultation, 10 minutes E					
25/03/2030 à 17/18 (commung recention)	particul may				
Of Distances dis managered					
and the second second second second					

- Le système vous demande de vérifier /sélectionner la bonne caméra et si le son et le micro fonctionnent correctement.

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

e cante - · · · ·		
C a econulterante kr/k	14-consultation/visit/4913248844980221d130059364693844r. 💌 🔍 🏠 🔘	Θ
Santé	La Descritor Hitserg	
	Téléconsellation, 10 reinstea	
uffer right with receptors at safet ranks AAAA as	priori rendri Allario fa sulla da camabatica.	
Camira	Missiphine	
USE Veloc Denicy (D4G2:2au)	Coluck -Hamptone (Computer IIII) Audio	
	Table residence to want to water *	ane

Cliquez ensuite sur l'icône « Commencez votre consultation ».
 Vous vous verrez sur l'écran et vous attendez. En bas à droite, vous trouverez le chat qui vous permettra de chatter avec votre médecin et d'envoyer et de recevoir des pièces jointes si nécessaire.
 <u>Note :</u> Vous n'avez pas la possibilité de commencer la téléconsultation. Vous devez attendre que votre médecin la fasse débuter.



- Lorsque le médecin vous appelle, un bouton vert sonne et clignote sur votre écran. Appuyez dessus pour accepter la connexion.
- Vous verrez et entendrez votre médecin sur le grand écran. Sur le petit écran vous vous voyez. Votre médecin vous voit et vous entend. Le chat est maintenant activé, vous pouvez également l'utiliser.
- Dès que la téléconsultation est terminée : déconnectez-vous de la session en cliquant sur la croix rouge.

Si le temps de téléconsultation dépasse 10 minutes, la téléconsultation se ne coupe pas. C'est le médecin et vous, qui décidez à quel moment il termine votre téléconsultation.

Quelques précisions en rapport avec les documents échangés :

- <u>Attention :</u> les documents échangés durant le chat doivent être téléchargés (ouverts) pendant la téléconsultation pour être par la suite, accessibles depuis votre compte patient.
- Les prescriptions de médicaments, d'analyses médicales, les incapacités de travail, les mémoires d'honoraires etc... vous sont transmis juste après la téléconsultation <u>via votre adresse email</u>.
- Hors téléconsultation, vous pouvez à tout moment envoyer des messages et des documents à votre médecin à partir de votre compte patient.

Après la téléconsultation:

- > Le mémoire d'honoraires est envoyé automatiquement à votre adresse email.
 - Après règlement, vous pouvez l'envoyer avec la confirmation bancaire par email à la CNS (à : cns@secu.lu) pour remboursement.
 - Alternativement, vous pouvez imprimer les documents et les envoyer par courrier, ce qui retarde cependant les délais de traitement.
 - Il n'est pas nécessaire d'indiquer votre compte bancaire !
- > Le certificat d'incapacité de travail est envoyé automatiquement à votre adresse email.
 - Vous devez avertir votre employeur et lui transférer une copie (par voie électronique ou courrier à décider ensemble avec votre employeur).
 - Une copie est transférée automatiquement à la CNS, donc vous n'avez pas besoin de transférer le certificat à la CNS.
- La prescription de médicaments est envoyée automatiquement à votre adresse email avec copie à la pharmacie de votre choix.
 - Idéalement, allez récupérer vos médicaments à la pharmacie sélectionnée.
 - Si nécessaire, vous pouvez changer de pharmacie pour récupérer le médicament. A ce moment, vous devez amener votre prescription imprimée ou la transférer à l'avance par email.

- La prescription d'analyses est envoyée automatiquement à votre adresse email avec copie au laboratoire de votre choix.
 - Si la prescription indique que vous ne pouvez pas vous déplacer, le laboratoire vous contacte pour organiser une visite à domicile.
 - Il est donc important de renseigner correctement **votre numéro de téléphone et votre adresse** lors de l'ouverture de votre compte.

Pour toute connexion ultérieure, vous devrez à chaque fois saisir votre matricule et mot de passe personnel, et le code unique envoyé par sms.

Besoin d'aide ou d'informations ?



Contactez notre Helpdesk :



+(352) 27 12 50 18 33



helpdesk@esante.lu