

FAQ

Q : Qu'est-ce que **mes soins de santé** (my health care)?

mes soins de santé est un portail patient en ligne sécurisé qui vous permet, ainsi qu'aux amis, aux membres de la famille et aux soignants autorisés, d'accéder à votre dossier médical électronique depuis nos hôpitaux partenaires, en tout lieu et à tout moment. **mes soins de santé** est accessible en ligne ou sur l'application MEDITECH MHealth.

Nos hôpitaux partenaires comprennent l'Hôpital General and Marine de Collingwood (HGMC), l'Hôpital général de la baie Georgienne (HGBG - Midland), le Headwaters Health Centre (HHC - Orangeville) et le Centre régional de santé Royal Victoria (CRSRV - Barrie).

Les rapports et les résultats que vous recevez de l'un de nos hôpitaux partenaires seront disponibles sur le portail.

Q : Comment puis-je m'inscrire/créer un compte **mes soins de santé**?

Vous pouvez vous inscrire/créer un compte **mes soins de santé** de deux manières :

Option 1 : Fournir votre adresse électronique : Indiquez votre adresse électronique au moment de réserver votre prochain rendez-vous médical à l'hôpital ou de votre inscription au rendez-vous. Ainsi, vous recevrez une invitation par courrier électronique de la part de **mes soins de santé** pour commencer la procédure d'inscription.

Option 2 : Communiquer avec l'équipe de soutien : Communiquez directement avec l'équipe de soutien de **mes soins de santé** pendant les heures normales de bureau par téléphone au 705 797-2955 ou 1 844 797-2955 ou par courriel à : PortalSupport@myhealthcareportal.ca.

Une fois l'inscription terminée, vous devez ensuite activer votre compte :

Activer votre compte : Vérifiez dans votre boîte aux lettres électronique si vous avez reçu le courriel de confirmation de **mes soins de santé** pour terminer votre inscription. Si vous ne trouvez pas votre courriel de confirmation dans votre boîte de réception normale, vérifiez votre dossier de pourriels ou de courrier indésirable. Cliquez sur le lien figurant dans le courriel dans les 48 heures pour créer votre identifiant et votre mot de passe uniques et configurer votre question de sécurité. Conservez votre code d'utilisateur et votre mot de passe en toute sécurité pour pouvoir les consulter ultérieurement.

Q : Lors de la création du compte, je reçois un message d'erreur : « impossible de créer un compte ». Que dois-je faire?

Veillez à cliquer sur le lien figurant dans le courriel d'invitation que vous avez reçu de **mes soins de santé** dans les 48 heures pour activer votre compte. Si vous rencontrez toujours des problèmes, veuillez communiquer avec l'équipe de soutien de **mes soins de santé** en appelant le 705 797-2955 ou 1 844 797-2955 entre 8 h et 16 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) ou en expédiant un courriel à PortalSupport@myhealthcareportal.ca.

Q : J'ai terminé mon inscription en ligne, mais j'ai de la difficulté à me connecter. Que dois-je faire?

Si vous éprouvez des problèmes lors de votre inscription à **mes soins de santé**, veuillez communiquer l'équipe de soutien de **mes soins de santé** en appelant 705 797-2955 ou 1 844 797-2955 entre 8 h et 16 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) ou en expédiant un courriel à PortalSupport@myhealthcareportal.ca.

Q : Qui dois-je appeler si j'ai besoin d'aide concernant mon compte **mes soins de santé?**

Si vous avez besoin d'aide relativement à votre compte **mes soins de santé**, vous pouvez joindre l'équipe de soutien **mes soins de santé** en appelant le 705 797-2955 ou 1 844 797-2955 entre 8 h et 16 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) ou en expédiant un courriel à PortalSupport@myhealthcareportal.ca.

Q : Que se passe-t-il si je n'ai pas d'adresse courriel ou si je partage une adresse courriel avec quelqu'un d'autre?

Pour vous inscrire à **mes soins de santé**, vous avez besoin d'une adresse courriel valide. Vous pouvez utiliser une adresse courriel partagée. Toutefois, veuillez noter que vous recevrez des notifications et des communications que la personne avec qui vous partagez le courriel pourrait voir.

Ressource : [Comment créer un compte courriel \(en anglais\)](#)

Q : Comment puis-je me connecter?

Si vous vous êtes inscrit à **mes soins de santé** au moment de votre inscription en tant que patient pour un rendez-vous, vérifiez dans votre boîte aux lettres électronique pour trouver le courriel de confirmation de la part de **mes soins de santé**. Ce courriel vous indiquera comment confirmer votre compte. Si vous ne trouvez pas votre courriel de confirmation dans votre boîte de réception normale, vérifiez votre dossier de pourriels ou de courrier indésirable.

Pour vous connecter, rendez-vous sur <https://myhealthcareportal.ca> et saisissez votre identifiant et votre mot de passe. Si vous avez oublié votre identifiant et/ou votre mot de passe, utilisez les messages-guide de la page de connexion pour réinitialiser votre compte. Veuillez noter que les instructions de réinitialisation seront envoyées au même courriel que celui que vous avez utilisé lors de votre inscription.

Q : Comment puis-je recevoir des notifications?

Votre compte **mes soins de santé** est lié à votre dossier médical. Lorsque vos résultats seront prêts, vous recevrez un courriel vous informant que les renseignements supplémentaires sont disponibles dans votre compte.

Si vous avez installé l'application mobile MEDITECH MHealth et que vous avez autorisé les notifications, vous recevrez également une alerte sur votre appareil mobile.

Q : Comment puis-je refuser de recevoir des notifications?

Pour ne plus recevoir de notifications :

1. Connectez-vous à votre compte **mes soins de santé**.
2. Cliquez sur « **Préférences** » au bas de l'écran.
3. Cliquez sur « **Mettre à jour les préférences de l'utilisateur** ».
4. Au bas de l'écran, vous verrez « **Mettre à jour les préférences de courriel** », vous avez le choix de deux options :
5. « **Je ne veux pas recevoir de courriels concernant les fonctionnalités et les conseils du portail de santé** ».
6. En cliquant ici, vous ne recevrez plus de courriels contenant des fonctionnalités et des conseils.
7. « **Je ne veux pas recevoir de courriels sur les mises à jour du système du portail de santé** ».
8. En cliquant ici, vous ne recevrez plus de courriels vous indiquant que des renseignements supplémentaires sont disponibles sur votre compte du portail, par exemple de nouveaux résultats/rapports d'analyse ou rendez-vous.
9. Cliquez sur « **Soumettre** ».

Q : Comment puis-je réinitialiser ou récupérer mon ID utilisateur et/ou mon mot de passe?

Pour réinitialiser votre ID utilisateur et/ou votre mot de passe **mes soins de santé**, rendez-vous sur <https://myhealthcareportal.ca> et suivez les instructions.

Si vous avez besoin d'aide, communiquez avec l'équipe de soutien de **mes soins de santé** en appelant le 705 797-2955 entre 8 h et 16 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) ou en expédiant un courriel à PortalSupport@myhealthcareportal.ca.

Q : Comment puis-je annuler mon compte?

Pour annuler votre compte **mes soins de santé**, vous pouvez joindre l'équipe de soutien **mes soins de santé** en appelant le 705 797-2955 ou 1 844 797-2955 entre 8 h et 16 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) ou en expédiant un courriel à PortalSupport@myhealthcareportal.ca.

Q : Que faire si je n'ai pas d'ordinateur à la maison? Comment puis-je accéder à **mes soins de santé**?

Vous pouvez vous connecter à **mes soins de santé** à partir d'une tablette ou d'un téléphone intelligent. Vous pouvez utiliser votre navigateur pour visiter <https://myhealthcareportal.ca> ou suivre les instructions ci-dessous pour télécharger l'application mobile MEDITECH MHealth :



1. Téléchargez l'application gratuite **MEDITECH MHealth** sur la boutique Apple Store ou Google Play (selon le type d'appareil que vous possédez).
2. Une fois qu'elle a été téléchargée, ouvrez l'application. Un message contextuel s'affiche pour vous demander d'accéder à vos services de localisation - sélectionnez « **Oui** ». Les services de localisation de votre appareil **doivent** être activés pour que l'application fonctionne correctement.
3. Cliquez à nouveau sur l'application, puis sélectionnez **mes soins de santé**.
4. Saisissez votre identifiant et votre mot de passe.
5. À partir de l'écran d'accueil de l'application, vous pourrez désormais accéder à vos renseignements médicaux.

Vous pouvez également utiliser n'importe quel ordinateur ayant accès à Internet. Des lieux comme les bibliothèques publiques disposent d'ordinateurs que les visiteurs peuvent utiliser. N'oubliez pas de toujours faire attention de protéger vos renseignements personnels sur la santé lorsque vous utilisez un ordinateur public.

Q : Comment mettre à jour mes renseignements personnels (adresse, courriel, numéro de téléphone, etc.)?

Pour mettre à jour vos renseignements personnels :

1. Connectez-vous à votre compte **mes soins de santé**.
2. Cliquez sur l'icône « **Profil** » au coin supérieur droit de l'écran.
3. Une fois la nouvelle page ouverte, cliquez sur « **Mise à jour du profil** ».
4. Une fois la nouvelle page ouverte, saisissez les renseignements sur le patient (adresse, numéro de téléphone) que vous souhaitez modifier.
5. Cliquez sur « **Suivant** ».
6. Une fois la nouvelle page ouverte, saisissez les renseignements que vous souhaitez modifier.
7. Cliquez sur « **Soumettre** ».

Veillez noter qu'un membre de l'équipe de soutien **mes soins de santé** examinera et acceptera votre demande de modification une fois qu'elle aura été soumise; vos modifications n'apparaîtront pas immédiatement sur votre compte.

Si vous avez besoin d'aide, veuillez communiquer avec l'équipe de soutien de **mes soins de santé** en appelant le 705 797-2955 ou 1 844 797-2955 entre 8 h et 16 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) ou en expédiant un courriel à PortalSupport@myhealthcareportal.ca.

Q : Que faire si je constate une erreur dans mon dossier médical personnel?

Il est important de modifier votre dossier médical si quelque chose est erroné ou manquant.

Si vous voulez apporter des modifications à votre dossier de santé (p. ex. des rapports ou des notes cliniques), veuillez communiquer avec le Bureau régional de la protection de la vie privée au 705 792-3318 ou par courriel à regionalprivacy@rvh.on.ca.

Q : Qui peut accéder à mon compte?

Vous êtes la seule personne à avoir accès à votre compte **mes soins de santé**.

Vous pouvez toutefois choisir de partager l'accès aux renseignements contenus dans votre dossier médical si vous le souhaitez. Seules les personnes que vous avez autorisées et invitées à partager vos renseignements pourront accéder à votre dossier médical.

Q : Comment puis-je partager l'accès avec un ou plusieurs membres de ma famille ou un ou plusieurs amis?

Une fois que votre compte **mes soins de santé** a été créé, vous pouvez utiliser le paramètre « **Accès partagé** » pour partager vos renseignements médicaux à votre gré. Vous pouvez donner accès et/ou révoquer l'accès d'autres personnes aux renseignements sur votre santé. Il n'y a pas de limite au nombre de personnes avec lesquelles vous pouvez partager vos renseignements médicaux. Vous pouvez définir des niveaux d'accès pour chaque personne afin qu'elle n'ait accès qu'aux renseignements médicaux que vous êtes en mesure de partager avec elle.

Pour configurer l'accès partagé :

1. Connectez-vous à votre compte **mes soins de santé**.
2. Cliquez sur l'icône « **Profil** » au coin supérieur droit de l'écran.
3. Une fois la nouvelle page ouverte, sélectionnez le bouton « **Accès partagé** » à droite de vos renseignements.
4. Une fois la nouvelle page ouverte, cliquez sur « **Créer une invitation** ».
5. Une fois la nouvelle page ouverte, saisissez les renseignements concernant la ou les personnes avec lesquelles vous souhaitez partager l'accès.
6. Cliquez sur « **Continuer** ».
7. Lorsque la nouvelle page s'ouvre, sélectionnez le niveau d'accès que vous souhaitez pour cette personne.
8. Cliquez sur « **Continuer** ».
9. Ajoutez un message personnalisé si vous le souhaitez.
10. Cliquez sur « **Continuer** ».
11. Vérifiez que les renseignements sont exacts.
12. Cliquez sur « **Soumettre** ».

Une fois que vous aurez donné l'autorisation à une personne de consulter vos renseignements médicaux, elle recevra une invitation par courriel. L'accès partagé peut être supprimé/mis à jour à tout moment en cliquant sur le bouton « Accès partagé » sur la page Profil.

Q : Comment puis-je ajouter l'accès par procuration à mon dossier médical?

Si vous n'avez aucun compte sur le Portail patient mais que vous souhaitez partager vos renseignements médicaux avec votre famille, vos amis ou un mandataire spécial (ce que l'on appelle une procuration), veuillez télécharger et remplir le formulaire d'autorisation d'accès par procuration et l'envoyer par courriel à portalsupport@myhealthcareportal.ca.

Q : Quel âge dois-je avoir pour créer mon propre compte mes soins de santé?

Vous devez être âgé d'au moins 14 ans pour créer votre compte personnel mes soins de santé.

Q : Que se passe-t-il sur un compte lorsque l'hôpital apprend le décès d'un patient?

Lorsque l'hôpital apprend que l'un de ses patients est décédé, il ferme son compte mes soins de santé.

Q : Les membres de la famille peuvent-ils toujours avoir accès à un compte lorsqu'un patient décède?

Tout accès partagé ou par procuration aux renseignements sur la santé du patient est supprimé au décès du patient. Les membres de la famille sont invités à s'adresser au service des dossiers médicaux de l'hôpital pour remplir les documents nécessaires à l'obtention de tout renseignement.

Q : Puis-je encore obtenir une copie imprimée de mon dossier médical?

Vous pouvez imprimer tous les dossiers et renseignements directement à partir de votre compte mes soins de santé. Si vous avez besoin de renseignements qui ne sont pas disponibles sur le portail, veuillez-vous adresser au service des dossiers médicaux de votre hôpital.

Q : Que dois-je savoir pour voir mes résultats et mes rapports dès qu'ils sont disponibles?

L'un des avantages de mes soins de santé est d'avoir accès aux résultats et aux rapports dès qu'ils sont terminés.

De nombreux patients disent qu'ils préfèrent voir leurs résultats et leurs rapports dès qu'ils sont prêts. Mais, si vous décidez de les voir tout de suite, rappelez-vous :

- Votre équipe de soins examinera vos résultats et vos rapports et vous fera savoir si on a besoin de vous voir avant votre prochain rendez-vous.
- Vous pouvez avoir des questions ou des préoccupations concernant les renseignements figurant dans vos résultats et rapports. Seul votre médecin a la formation nécessaire pour vous expliquer vos résultats. Les autres membres du personnel des cliniques ou des secteurs que vous visitez ne sont pas en mesure de discuter de vos résultats avec vous. Votre médecin répondra à vos questions **lors de votre prochain rendez-vous.**

Remarque : Si vous choisissez de voir vos résultats dès qu'ils sont prêts, vous risquez de voir un résultat déroutant, inattendu ou inquiétant avant d'avoir pu rencontrer votre équipe de soins.

Q : Que dois-je faire si j'ai des questions sur les résultats que je reçois?

Les notifications en temps réel vous sont envoyées directement. Votre compte mes soins de santé est lié à votre dossier médical. Si vos notifications sont activées, lorsque les essais, les analyses et

les rapports sont prêts, vous recevrez un message par courriel ou une notification sur votre téléphone vous indiquant qu'ils sont disponibles. Il est probable que vous puissiez voir vos résultats avant votre équipe soignante, car elle examine les résultats de nombreux patients.

Vous passerez en revue les résultats et pourrez poser toute question que vous pourriez avoir à leur sujet lors de votre prochain rendez-vous. Si vos résultats sont médicalement urgents, un membre de votre équipe soignante communiquera avec vous. Votre équipe soignante est là pour vous soutenir afin que vous compreniez parfaitement les résultats.

Sauf indication contraire, veuillez attendre que votre médecin traitant vous appelle au sujet de votre rapport ou de tout autre résultat. Veuillez ne pas appeler le standard de l'hôpital, le laboratoire ou le technicien de diagnostic dont le nom figure sur le rapport – ces derniers ne pourront pas vous mettre en rapport avec le médecin ni répondre à vos questions médicales.

Q : Puis-je consulter l'historique de mes renseignements médicaux dans mes soins de santé?

Les renseignements médicaux à partir du 1^{er} avril 2022 peuvent être consultés dans **mes soins de santé**. L'historique des visites antérieures au 1^{er} avril 2022 est consultable, mais aucun renseignement de santé concernant ces visites n'est accessible. Si vous souhaitez obtenir des copies de tout renseignement antérieur au 1^{er} avril 2022, veuillez-vous adresser au service des dossiers médicaux de l'hôpital où la visite a eu lieu.

Q : Que signifient les chiffres que je vois dans mes rapports?

Ces numéros sont le numéro unique du dossier médical de chacun des hôpitaux partenaires de **mes soins de santé** :

M0000000 - vous êtes un patient de l'Hôpital General and Marine de Collingwood (HGMC)

N0000000 - vous êtes un patient de l'Hôpital général de la baie Georgienne (HGBG).

H0000000 - vous êtes un patient du Headwaters Health Care Centre (HHCC)

V0000000 - vous êtes un patient du Centre régional de santé Royal Victoria (CRSRV)

E0000000 - vous êtes un patient de plus d'un site. Il s'agit du numéro de votre dossier médical d'entreprise.