



**Équipe de santé familiale
Clarence-Rockland
Family Health Team**

FAQ – Questions/Réponses

Q – Qu'est-ce qu'un portail?

R – Un portail est un site internet sécurisé qui vous permet de prendre des rendez-vous et de communiquer avec la clinique.

Q – Est-ce que le portail est confidentiel et sécurisé ?

R – Oui, toutes les communications au travers du portail sont cryptées.

Q – Est-ce que je dois payer pour rejoindre ou utiliser le portail ?

R – Non, c'est gratuit.

Q – Comment est-ce que je peux accéder au portail ?

R – Présentez-vous à la clinique pour signer le formulaire de consentement.

Q – Pourquoi est-ce que je ne peux pas signer le formulaire de consentement en ligne ou même le télécopier directement à la clinique ?

R – Nous devons nous assurer qu'il s'agit bien de votre adresse courriel et ceci ne peut être fait qu'en personne avec une pièce d'identité avec photo.

Q – En tant que parent ou tuteur, est-ce que je serai capable de voir l'information de mon enfant/membre de ma famille ?

R – En règle générale, "oui", si l'enfant a moins de 16 ans. Nous recommandons à chaque personne âgée de 16 ans et plus de posséder une adresse courriel personnelle.

Q – Lorsque j'envoie un message, dans combien de temps puis-je m'attendre à une réponse ?

R – Notre objectif est de vous répondre dans les 24 heures du lundi au vendredi, mais en cas d'urgence, s'il-vous plaît appelez plutôt la clinique.

Q – Les heures de rendez-vous disponibles sur le portail ne me conviennent pas

R – Nous avons décidé de limiter le nombre de rendez-vous disponibles afin d'acquérir de l'expérience avec le nouveau système et aussi pour éviter le risque de réservations multiples. Nous prévoyons ajouter plus de disponibilités dans le futur, mais en attendant, si l'heure du rendez-vous que vous souhaitez n'est pas indiquée, veuillez appeler la clinique au 613-446-7677.

Q – Que dois-je faire si j'ai des difficultés à utiliser le portail ?

R – Vous pouvez cliquer sur le bouton « support technique » sur le portail.

Q – Que dois-je faire si ne souhaite plus utiliser le portail ?

R – Vous pouvez demander à être retiré du portail à tout moment, il suffit d'appeler la clinique.