

Guide d'utilisation

Comptes citoyens en Admin

Bonjour,

Nous sommes heureux de vous présenter les comptes citoyens: une toute nouvelle innovation de Clic Santé.

Les citoyens pourront très bientôt s'inscrire et se connecter à leur compte Clic Santé sur le portail de prise de rendez-vous afin de bénéficier de plusieurs avantages.

Nous avons mis en place la trousse de lancement pour les comptes Clic Santé.

Pour les utilisateurs de Clic Santé - Administrateur :

- *Guide d'utilisation des comptes citoyens - Admin* (ce document)
- [Vidéo de formation des comptes citoyens - Admin](#)

Information sur les comptes citoyens :

- [Annexe - Document d'information sur les comptes citoyens](#)
- [Annexe - Vidéo d'information sur les comptes citoyens](#)

Nous vous invitons à prendre connaissance de la trousse de lancement pour les comptes et de partager ce guide d'utilisation avec toutes personnes de votre équipe, au besoin.

Si vous avez des questions concernant ce document ou la configuration de vos applications, nous vous invitons à communiquer avec le support technique en écrivant à support@clicsante.net. Il nous fera plaisir de vous renseigner et de vous accompagner.

*L'équipe Support Technique & Communication
Spécialiste de l'expérience Client*

Ensemble en santé,
Pour la santé.

Table des matières

1. Introduction au compte Clic Santé	3
2. Informations importantes	3
2.1 Avantages du Compte Clic Santé	3
2.2 Un seul compte pour toute la famille	4
3. Identification du citoyen et association d'un patient	5
3.1 Identification du citoyen (action séparée)	5
3.2 Valider l'association d'un patient à un compte (action séparée)	6
3.3 Authentification intégrée à la présence (action séquentielle)	7
3.4 Prise de rendez-vous sans connexion à un compte	7
3.5 Tableau récapitulatif des actions	8
4. Conclusion	8

1. Introduction au compte Clic Santé

Le compte Clic Santé est un outil pratique pour le citoyen afin d'avoir un accès personnalisé aux services de santé via Clic Santé. Le compte permettra au citoyen de visualiser ses rendez-vous et de poser certaines actions. La prise de rendez-vous sera également facilitée, notamment car le formulaire de réservation sera pré-complété.

Nous vous invitons à prendre connaissance des différentes sections du présent document.



Important !

Ce document explique, en détail, le **processus d'authentification du citoyen** lors de son passage au sein de votre établissement de santé.

Pour plus d'informations sur les comptes et les différentes sections accessibles au citoyen, nous vous invitons à consulter [l'annexe - document de référence](#).

2. Informations importantes

Dans cette section, nous vous présentons des informations importantes concernant les comptes citoyens.

2.1 Avantages du Compte Clic Santé

Un compte Clic Santé comporte plusieurs avantages pour les citoyens et les établissements de santé.



Avantages citoyens:

- Gratuit, aucun abonnement requis;
- Prise de rendez-vous plus rapide et facile;
- Formulaire de réservation pré-complété;
- Liste de tous les rendez-vous du citoyen au même endroit*
- Confirmation de la présence et annulation de rendez-vous;
- Un seul compte pour tous les membres de la famille (nombre illimité de personnes);
- Recherche illimitée de services à proximité
- Confirmation et rappel du rendez-vous par courriel ou SMS

**suite à l'authentification du citoyen dans un établissement de santé*



Avantages pour les établissements de santé:

- Processus de réservation simplifié;
- Plus grande facilité pour le citoyen à réserver sa dose de rappel COVID-19;
- Amélioration du taux de réservation en ligne;
- Le citoyen peut valider par lui-même l'historique de ses rendez-vous;
- Gestion des présences et des annulations bonifiée;
- Diminution du risque d'erreur lors de l'inscription des renseignements personnels et des coordonnées.

2.2 Un seul compte pour toute la famille

À partir d'un seul compte, il sera possible pour le citoyen de réserver un rendez-vous pour lui-même ou bien un autre membre de sa famille. Par exemple, un parent pourra réserver un rendez-vous pour son enfant.

Dans le compte du parent, il sera possible de visualiser la liste des rendez-vous de l'enfant. Pour de l'information supplémentaire concernant l'association d'un patient à un compte, consultez la section 3.2.



Personnel
de la santé

Important !

Vous êtes un professionnel de la santé? Vous utilisez Clic Santé dans le cadre de votre travail?

Vous ne pouvez pas vous connecter à votre compte citoyen avec la même adresse courriel utilisée pour votre compte au planificateur de rendez-vous.

Nous vous invitons à créer votre compte citoyen avec une adresse courriel différente.

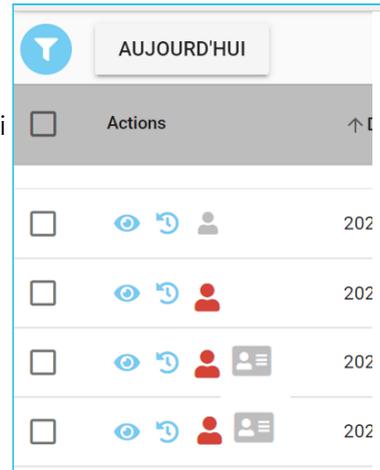
3. Identification du citoyen et association d'un patient

Dans le menu Suivi, un repère visuel vous indiquera le statut d'authentification du compte qui comporte deux actions.

L'**identification** permet de valider l'identité de la personne qui est le détenteur du compte associé au rendez-vous.

L'**association**, quant à elle, permet de valider l'affiliation d'un patient à un autre compte.

L'identification ou l'association peuvent être effectuées séparément ou simultanément.



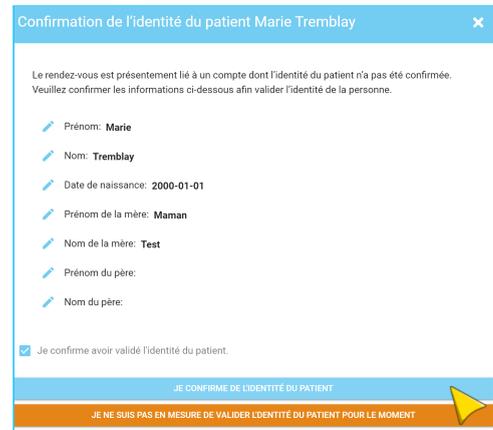
3.1 Identification du citoyen (action séparée)

Lors de son arrivée à son rendez-vous, le citoyen doit être identifié par l'établissement de santé. Un compte citoyen non authentifié aura un icône de profil **rouge**.

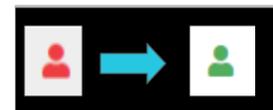
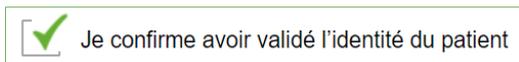
- A. Cliquez sur l'icône du profil **rouge** pour confirmer l'identité du patient. La fenêtre *Confirmation de l'identité du patient* s'ouvrira.



- B. Veuillez valider tous les renseignements affichés à l'écran. Vous pouvez les modifier au besoin.
- C. Cochez '*Je confirme avoir validé l'identité du patient*'.



- D. Confirmez en cliquant sur le bouton '*Je confirme l'identité du patient*'. Dans le menu *Suivi*, l'icône du profil passera du **rouge** au **vert**.



Prendre note!

L'**identité d'un citoyen** n'a besoin d'être authentifié qu'**une seule fois**, à moins qu'il y ait un changement dans les renseignements personnels de la personne.

3.2 Valider l'association d'un patient à un compte (action séparée)

Lors de l'enregistrement d'un rendez-vous, un citoyen connecté à son compte Clic Santé peut réserver pour lui-même ou pour une autre personne de son choix.

Dans le formulaire de réservation, le citoyen pourra choisir 'Autre patient'.

Par exemple, un parent, connecté à son compte, prend rendez-vous pour son enfant.

Lors du rendez-vous, le parent doit être identifié et ensuite, l'association doit être validée.

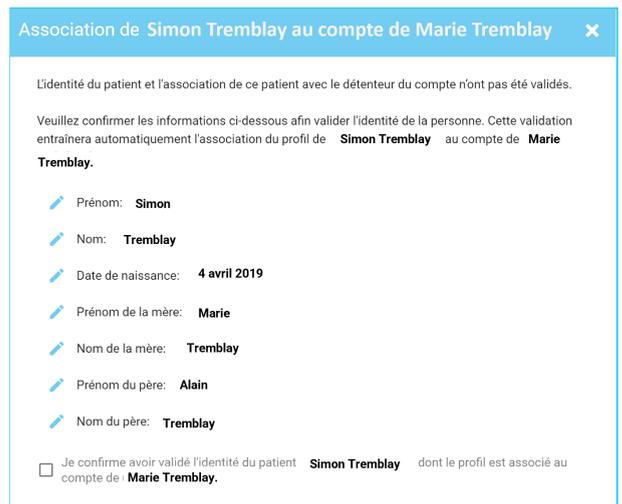


Une association non validée a un icône de carte **rouge**.

- A. Cliquez sur l'icône de la carte **rouge** pour confirmer l'association du patient au détenteur du compte. La *fenêtre Association du patient* s'ouvrira:



- B. Veuillez valider tous les renseignements affichés à l'écran. Vous pouvez les modifier au besoin.



- C. Cochez *Je confirme avoir validé l'identité du patient **NOM DU PATIENT**, dont le profil est associé au compte de **NOM DU DÉTENTEUR DU COMPTE***

- D. Confirmez en cliquant sur le bouton *Je confirme l'identité du patient et son association avec le détenteur du compte*. Dans le menu *Suivi*, l'icône de la carte passera du **rouge** au **vert**.





Prendre note!
L'association d'un patient à un compte n'a besoin d'être validée qu'**une seule fois**, à moins qu'il y ait un changement dans la situation du patient.

De plus, un citoyen pourra, très bientôt, initialiser la demande d'association avec un membre de son entourage à l'intérieur de son compte. Notez que cette association devra être validée par un établissement de santé.

3.3 Authentification intégrée à la présence (action séquentielle)

Il est possible de compléter les points 3.1 et 3.2 directement dans la même séquence d'actions que l'ajout du statut '**Présent**'. Il s'agit d'une action séquentielle qui vous permettra de valider plus rapidement l'identification du citoyen et le cas échéant, du compte associé.

1	2	3	✓	✓	✓
Indiquez présent	Identifiez le citoyen	Validez l'association	Présence indiquée	Identification validée	Association validée

3.4 Prise de rendez-vous sans connexion à un compte

Le citoyen peut compléter une réservation de rendez-vous sans être connecté à son compte.

Un icône gris indique qu'aucun compte n'est associé au rendez-vous.



3.5 Tableau récapitulatif des actions

Nous vous invitons à vous référer à ce tableau concernant les différentes actions possibles concernant le compte citoyen.

Tableau récapitulatif des actions possibles	
	Identité non validée par l'établissement de santé
	Identité validée par l'établissement de santé
	Identité du détenteur du compte non validée et association du patient au compte non validée
	Identité du détenteur du compte validée et association du patient au compte non validée
	Identité du détenteur du compte validée et association du patient au compte validée
<p>Marquer le statut 'Présent' initie la séquence d'authentification</p> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; display: inline-block;">  Présent </div>	

4. Conclusion

Les informations contenues dans ce document vous seront utiles afin de mieux comprendre le compte citoyen.

Si vous avez des questions concernant ce document ou la configuration de vos applications, nous vous invitons à communiquer avec le support technique en écrivant à support@clicsante.net. Il nous fera plaisir de vous renseigner et de vous accompagner.

*L'équipe Support Technique & Communication
Spécialiste de l'expérience Client*

Ensemble en santé,
Pour la santé.