



Clarence-Rockland Family Health Team

FAQ – Foire aux questions

Q – Ocean, qu'est-ce que c'est ?

A – Ocean est une plateforme sécurisée, accessible en ligne, qui vous permet de prendre vos propres rendez-vous, de recevoir des courriels sécurisés ou de remplir des formulaires par voie électronique à la demande de votre médecin ou autre professionnel de la santé.

Q – Comment est-ce que je peux prendre un rendez-vous ?

A – Vous pouvez visiter notre site web à www.esfcr.ca, et cliquer sur l'onglet « **Prendre un rendez-vous** » dans le coin en haut à droite sur la page principale. Vous pouvez aussi vous rendre directement sur la page internet <https://linktr.ee/crfht> Il vous sera demandé de choisir un type de rendez-vous puis rentrer vos noms, votre numéro de carte de santé et votre date de naissance afin d'accéder à l'horaire de votre médecin.

Q – Est-ce que je peux prendre un rendez-vous en ligne avec n'importe quel professionnel de la santé ?

A – Non, vous aurez seulement accès à l'horaire de votre médecin de famille. Notez que les disponibilités qui sont visibles en ligne sont les mêmes que celle que nos téléphonistes peuvent vous offrir, à l'exception des rendez-vous d'urgence. Veuillez consulter la définition des « **Types de rendez-vous et leurs délais** » à <https://www.crfht.ca/fr/notre-clinique/politiques>

Si toutefois vous avez besoin d'un rendez-vous avec l'équipe infirmières ou avec notre équipe interdisciplinaire, veuillez nous appeler au 613-446-7677.

Q – Les courriels provenant d'Ocean sont-ils confidentiels et sécurisés ?

A – Oui, toutes les communications envoyées par l'intermédiaire d'Ocean sont cryptées.

Q – Comment est-ce que je peux transmettre mon adresse électronique ?

A – Vous pouvez nous transmettre votre adresse courriel directement au moment de la prise d'un rendez-vous en ligne à partir de notre site web. Vous pouvez également confirmer votre adresse courriel verbalement à votre médecin lors d'une consultation téléphonique quel que soit votre âge, ou encore en personne à la réception si vous avez plus de 21 ans. Notez que nous n'accepterons aucune confirmation d'adresse courriel auprès de nos téléphonistes pour des mesures de confidentialité car il nous est impossible de confirmer votre identité.

Q – Est-ce que je peux vous transmettre le courriel pour un membre de ma famille ?

A – Non, vous pouvez seulement fournir votre propre adresse courriel (sauf si nous disposons de documents officiels vous autorisant à agir au nom de quelqu'un d'autre).

Q – Est-ce que je dois signer un formulaire de consentement ?

A – Non. Toutefois, nous recommandons à toute personne âgée de 14 ans et plus d'avoir une adresse courriel individuelle et personnelle, donc qui ne soit utilisée ni à des fins professionnelles ni à des fins scolaires. En nous donnant votre adresse courriel, vous consentez à ce que la clinique communique avec vous par voie électronique.

Q – Est-ce que je dois me créer un compte pour recevoir des communications via Ocean ?

A – Non vous n'avez pas besoin de vous créer un compte pour recevoir des communications électroniques. Nous vous enverrons simplement un courriel contenant un lien internet. Lorsque vous cliquez sur ce lien, vous accédez à une page sécurisée qui vous permet de consulter votre message après avoir confirmé votre identité (date de naissance et numéro de carte de santé).

Q – Est-ce que je pourrai envoyer des messages à mon médecin ?

A – Non, vous ne pourrez pas initier de message à l'attention de votre médecin. Votre médecin pourra vous envoyer des courriels et solliciter une réponse de votre part si nécessaire.

Q – Est-ce que je pourrai consulter mes messages sécurisés ultérieurement ?

A – Nous vous recommandons de copier vos messages dans un document séparé pour les consulter plus tard si nécessaire, les messages n'étant accessibles que pour quelques jours. Si une pièce jointe accompagnait le message, il vous suffit de cliquer sur « **Download** » pour l'enregistrer sur votre ordinateur ou pour l'imprimer. Ensuite, cliquez sur la case « **I do not need to see this message again** » puis sur « **Next** » pour accéder aux formulaires électroniques qui vous ont été envoyés (le cas échéant).

****Veuillez noter que lors de la confirmation de votre identité, vous devrez indiquer votre date de naissance et le numéro de votre carte santé SANS le code de version.**