

# Téléconsultations: Questions Fréquemment Posées

## Video Visits: Frequently Asked Questions (French)

---

**Si vous avez des problèmes avec votre Téléconsultation, voici quelques ressources:**

If you are having trouble with your Video Visit, here are some resources:

**Que dois-je faire si je rencontre un problème technique pendant ma téléconsultation?**

What if I am experiencing a technical issue with my video visit?

Les téléconsultations doivent être effectuées via l'application mobile MyUofMHealth sur un portable ou une tablette, pour une expérience optimale. Si vous utilisez un ordinateur avec un navigateur Internet, les modules d'extensions et les problèmes de compatibilité peuvent entraîner l'échec de la consultation. Si vous rencontrez un problème technique, veuillez envoyer un courriel à [HIM-PatientPortal@med.umich.edu](mailto:HIM-PatientPortal@med.umich.edu) ou appelez le (734) 615-0872.

Video visits should be done via the MyUofMHealth mobile app on a smartphone or tablet for optimal experience. If using a computer with an internet browser, plug-ins and compatibility issues may cause the visit to fail.

If you experience a technical issue, please email [HIM-PatientPortal@med.umich.edu](mailto:HIM-PatientPortal@med.umich.edu) or call (734) 615-0872.

Pour appeler avec un interprète français, veuillez d'abord composer le 1.855.800.9253.

To call with a French interpreter, please first dial 1.855.800.9253

*Horaires du Bureau d'Aide:*

Help Desk Hours:

- Lundi - Vendredi: de 7h00 à 19h00.  
Monday – Friday: 7:00 a.m. to 7:00 p.m.
- Samedi - Dimanche: de 8h30 à 17h00.  
Saturday – Sunday: 8:30 a.m. to 5:00 p.m.

### **Où puis-je en apprendre plus concernant les téléconsultations?**

#### **Where can I learn more about video visits?**

Site Web pour les Téléconsultations de Michigan Medicine:

<https://www.uofmhealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format>

Michigan Medicine Video Visit Website: <https://www.uofmhealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format>

### **Qui dois-je contacter si j'ai des questions ou si j'ai besoin de reporter mon rendez-vous?**

#### **Who do I contact if I have questions or need to reschedule?**

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de votre rendez-vous, ou si vous devez reporter votre rendez-vous, appelez le numéro de la clinique inscrit sur votre itinéraire de rendez-vous.

If you have questions or concerns about your appointment, or need to reschedule, call the clinic number listed on your appointment itinerary.

### **Que dois-je faire si je me déconnecte accidentellement pendant la téléconsultation?**

#### **What if I accidentally disconnect from the video visit?**

Les participants peuvent quitter la téléconsultation accidentellement et se reconnecter en utilisant le même processus initialement utilisé pour commencer la consultation.

Participants can accidentally leave the video visit and log back in by using the same process used to start the visit initially.

### **Que se passe-t-il si j'ai une bonne connexion sans fil, mais je n'arrive pas à me connecter à l'application mobile MyUofMHealth?**

#### **What if I have a strong wireless connection, but cannot connect to MyUofMHealth mobile app?**

L'application MyUofMHealth peut être bloquée par certains réseaux sans fil (lieux de travail). Si vous ne pouvez pas vous connecter, et si vous en avez la possibilité, vous pouvez envisager de passer du Wi-fi à un réseau cellulaire ou de passer sur un autre réseau sans fil.

The MyUofMHealth app may be blocked by some wireless networks (places of business). If you cannot connect, you may want to consider switching from wi-fi to a cellular network if possible or move to a different wireless network.

## Que dois-je faire si je n'entends pas mon professionnel de santé?

### What do I do if I cannot hear my provider?

- Vérifiez que votre audio n'est pas coupé  
Check to make sure your audio is not muted
- Vérifiez que vos haut-parleurs sont connectés  
Check to see if your speakers are connected
- Si vous utilisez un casque, assurez-vous que la prise est branchée (débranchez et rebranchez-la)  
If using a headset, make sure jack is connected (disconnect and reconnect)
- Assurez-vous que rien ne couvre le haut-parleur de votre appareil  
Make sure there is nothing covering the speaker on your device

### Conseils pour une téléconsultation réussie: Tips for a successful video visit:

- Les téléconsultations doivent être effectuées par l'intermédiaire de l'application mobile MyUofMHealth sur un portable ou une tablette.  
Video visits need to be done via the MyUofMHealth mobile app on a smartphone or tablet.  
**Notez:** Les navigateurs internet mobiles ne sont pas pris en charge.  
**Note:** Mobile web browsers are not supported.
- Vous pouvez utiliser un ordinateur pour accéder à votre compte MyUofMHealth à MyUofMHealth.org. Vous pouvez rencontrer plus de problèmes techniques en utilisant un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable qu'en utilisant l'application MyUofMHealth sur un portable ou une tablette.  
You can use a computer to access your MyUofMHealth account at MyUofMHealth.org. You may have more technical problems using a desktop computer or laptop instead of the MyUofMHealth app on a smartphone or tablet.
- Téléchargez toutes les mises à jour de l'application mobile MyUofMHealth.  
Download all MyUofMHealth mobile app updates.
- Assurez-vous que Zoom est téléchargé sur votre appareil.  
Make sure Zoom is downloaded on your device.

- Assurez-vous que votre portable ou tablette est chargé(e) et que vous disposez d'une très bonne connexion Internet sans fil ou de très bonnes données cellulaires.  
Make sure your smartphone or tablet is charged and you have a strong wireless internet or cellular data connection.
- Augmentez le volume et assurez-vous que votre main ou votre étui protecteur de téléphone ne bloquent pas la caméra, le micro et les haut-parleurs.  
Turn up the volume and make sure the camera, microphone and speakers are not blocked by your hand or phone case.
- Désactivez les autres applications afin qu'il n'y ait pas d'interférence.  
Turn off other apps so there is no interference.
- Certains réseaux (en particulier les réseaux Wi-fi des entreprises) peuvent bloquer l'accès aux téléconsultations même s'il existe une bonne connexion sans fil.  
Some networks (especially business wireless networks) may block video visit access even if there is a good wireless connection.  
Si votre professionnel de santé est en retard, vous devrez peut-être attendre qu'il se joigne à la visite vidéo. Ne vous déconnectez pas de la visite vidéo. Appelez votre clinique si vous attendez plus de 15 minutes au-delà de l'heure votre rendez-vous.  
If your provider is running behind schedule, you may need to wait for them to join the video visit. Do not log out of the video visit. Call your clinic if the wait is longer than 15 minutes past your scheduled appointment time.
- Si vous raccrochez par erreur pendant l'appel, vous serez en mesure de rejoindre la consultation en prenant les mêmes mesures que vous avez prises pour accéder à la visite.  
If you accidentally hang up during the call, you will be able to get back into the visit by taking the same steps you took to first enter the visit.
- Assurez-vous que la version du navigateur internet Chrome ou Safari que vous utilisez a été mise à jour pour la connexion de votre ordinateur.  
Make sure that you are using an updated version of Chrome or Safari web browser for computer connection.

### **Que dois-je faire si je perds la connexion vidéo pendant ma téléconsultation?**

### What should I do if the video connection is lost during a video visit?

- Si vous avez perdu la connexion mais que vous pouvez toujours voir votre vidéo, votre professionnel de santé peut être en mesure de vous rejoindre. Maintenez la connexion vidéo active et **ne fermez pas** la fenêtre vidéo. If the connection is lost but you can still see your video, the provider may be able to rejoin soon. Keep the video connection active and **do not** close the video window.
- Si vous perdez votre connexion, redémarrez la téléconsultation en suivant les étapes ci-dessus. Il est possible que vous soyez placé/e en salle d'attente virtuelle jusqu'à ce que votre professionnel de santé soit en mesure de redémarrer la téléconsultation. If you lose your connection, restart the video visit following the steps above. You may be placed in the virtual waiting room until the provider is able to restart the video visit.
- Si la téléconsultation ne peut pas être redémarrée, votre professionnel de santé vous appellera pour terminer la visite ou vous fournir d'autres instructions. Assurez-vous d'être près du téléphone que vous avez répertorié dans votre enregistrement électronique «eCheck-In». If the video visit cannot be restarted, your provider will call you to complete the visit or provide further instructions. Be sure to be near the phone that you listed in the eCheck-In.

Clause d'exclusion de responsabilité : Ce document contient des informations et/ou du matériel d'instruction développé par Michigan Medicine pour un patient typique souffrant de la même condition que vous. Cela peut inclure des liens sur internet qui n'ont pas été créés par Michigan Medicine et pour lesquels Michigan Medicine n'assume aucune responsabilité. Cela ne remplace pas l'avis médical de votre professionnel de santé parce que votre expérience peut être différente de celle du patient typique. Parlez avec votre professionnel de santé si vous avez des questions au sujet de ce document, de votre condition ou bien de votre plan de traitement.

Disclaimer: This document contains information and/or instructional materials developed by Michigan Medicine for the typical patient with your condition. It may include links to online content that was not created by Michigan Medicine and for which Michigan Medicine does not assume responsibility. It does not replace medical advice from your health care provider because your experience may differ from that of the typical patient. Talk to your health care provider if you have any questions about this document, your condition or your treatment plan.

Révision en langage clair: Karelyn Munro, BA

Plain language editing: Karelyn Munro, BA

Traduction: Service des Interprètes de Michigan Medicine

Translation: Michigan Medicine Interpreter Services

Instructions fournies au patient par [Michigan Medicine](#) possédant une licence avec [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public License](#). Dernière révision: 05/08/2020

Patient Education by [Michigan Medicine](#) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public License](#). Last Revised 08/05/2020