

## 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 have a technical issue with my video visit?**

Pour avoir la meilleure expérience possible, veuillez effectuer votre téléconsultation via l'application mobile MyUofMHealth sur un portable ou une tablette. 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 mail à [HIM-PatientPortal@med.umich.edu](mailto:HIM-PatientPortal@med.umich.edu) ou appelez le (734) 615-0872.

To have the best experience, do your video visits through the MyUofMHealth mobile app on a smartphone or tablet. If you're 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 1-734-998-6774.

To call with a French interpreter, please first dial 1-734-998-6774.

Horaires du service d'assistance du portail du patient:

#### **Patient Portal Help Desk hours :**

- Du lundi au vendredi : de 7h00 à 19h00.  
Monday through Friday: 7:00 AM - 7:00 PM
- Samedi - de 8h00 à 13h00.  
Saturday: 8:00 AM - 1 PM

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

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

Pour plus d'informations sur les téléconsultations de Michigan Medicine, allez sur le site web :

[UofMHealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format](https://UofMHealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format)

Learn more through Michigan Medicine's Video Visit website:

[UofMHealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format](https://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 if you need to reschedule, call the clinic number listed on your appointment plan.

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

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

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

Participants can accidentally leave the video visit and log back in by using the same process they 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 I cannot connect to the MyUofMHealth mobile app?**

L'application MyUofMHealth peut être bloquée par certains réseaux sans fil (comme les réseaux sans fil dans les 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 (like wireless networks through places of business). If you cannot connect, you may

Video Visits: Frequently Asked Questions (French)

Ambulatory Care

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 désactivé  
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 du casque est branchée (et essayez de débranchez et rebranchez votre casque)  
If you're using a headset, make sure the headphone jack is connected (and try disconnecting and reconnecting your headphones).
- 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 devraient être effectuées par l'intermédiaire de l'application mobile MyUofMHealth sur un portable ou une tablette. Les navigateurs internet mobiles ne sont pas pris en charge.  
Video visits should be done through the MyUofMHealth mobile app on a smartphone or tablet. Mobile web browsers are not supported.
- Vous pouvez utiliser un ordinateur pour accéder à votre compte MyUofMHealth à MyUofMHealth.org. Vous pouvez peut-être 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](http://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.
  - Sachez que certains réseaux (notamment les réseaux sans fil d'entreprise) peuvent bloquer l'accès aux visites vidéo, même si la connexion sans fil est bonne.  
Be aware that some networks (especially business wireless networks) may block video visit access, even if there is a good wireless connection.
- Augmentez le volume et assurez-vous que votre main ou votre étui protecteur de téléphone ne bloque 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.  
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 you're waiting 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, your provider may be able to rejoin soon. Keep the video connection active and **do not close the video window**.
- Si vous perdez complètement votre connexion, redémarrez la téléconsultation. 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 completely, restart the video visit. 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.

Édité par: Brittany Batell, MPH MSW CHES, Karelyn Munro, BA

Edited by: Brittany Batell, MPH MSW CHES, 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: 06/2024

Patient Education by [Michigan Medicine](#) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public License](#). Last Revised 06/2024