

#### GUIDE D'UTILISATION

Votre professionnel de la santé vous a invité à utiliser le portail Accès patient de la Plateforme de soins virtuels. Ce portail vous permet de recevoir des messages de vos professionnels, de remplir des formulaires et de participer aux rendez-vous virtuels (par appel vidéo).

Pour accéder au portail, rendez-vous sur <https://accespatient.soinsvirtuels.gouv.qc.ca>.

**Ce guide explique comment accéder au portail et comment l'utiliser.**

#### Avant de commencer

- 1 Vous avez besoin d'une adresse courriel.**  
Cette adresse doit fonctionner et doit vous appartenir. Vous devez pouvoir y accéder pour lire vos courriels. Votre professionnel vous enverra l'invitation à créer votre compte à cette adresse courriel. Une fois votre compte créé, vous recevrez des courriels vous indiquant quand vous devez accéder à votre portail. C'est aussi par courriel que vous recevrez les codes de vérification que vous devrez saisir à chaque connexion.
- 2 Vous avez besoin d'une invitation de votre professionnel de la santé.**  
L'inscription au portail se fait uniquement sur invitation d'un professionnel de la santé. Vous recevrez cette invitation en deux parties :
  - **un courriel d'invitation**, qui contient un lien permettant de créer votre compte
  - **un code d'invitation à 6 chiffres**, que votre professionnel vous remettra.
- 3 Vous devez donner votre accord (consentement) pour utiliser les soins virtuels.**  
Votre professionnel de la santé doit vous demander cela avant de vous inviter à créer votre compte. Vous avez toujours le droit de refuser d'utiliser les soins virtuels.

#### IMPORTANT



**Vous devez créer votre compte dans les 5 jours suivant la réception de l'invitation.** Après 5 jours, le lien et le code ne fonctionneront plus.

**Contactez votre clinique si votre invitation a expiré ou si vous l'avez perdue.**

# TABLE DE MATIÈRES

## ACCÉDER AU PORTAIL

Comment créer votre compte .....	<b>1</b>
Comment se connecter au portail .....	<b>4</b>
Comment accéder au portail en tant que représentant.....	<b>5</b>

## UTILISER LE PORTAIL

Le tableau de bord .....	<b>6</b>
La section « Mes suivis ».....	<b>7</b>
Lire et répondre aux messages.....	<b>8</b>
Remplir un formulaire/questionnaire .....	<b>10</b>
Se connecter à un rendez-vous virtuel.....	<b>11</b>
Si vous accédez au portail depuis un téléphone intelligent .....	<b>12</b>

# Comment créer votre compte

- 1 Ouvrez le courriel d'invitation que vous avez reçu, puis cliquez sur « **Créer votre compte** ».  
Vous serez dirigé vers le portail pour poursuivre la création de votre compte.

**Contactez votre clinique si vous n'avez pas reçu ce courriel.**

- 2 Vous verrez un résumé des étapes que vous allez suivre pour créer votre compte. Cliquez sur « **Commencer** ».

- 3 **Acceptez les conditions d'utilisation.**  
Lisez attentivement les conditions d'utilisation.

Pour confirmer que vous les avez comprises et acceptées, cochez la case  qui indique « **J'accepte l'ensemble des conditions d'utilisation de la Plateforme de soins virtuels...** »

Une fois la case cochée, cliquez sur « **Continuer** » pour passer à l'étape suivante.

**Nouveau courriel**

Accès Patient Soins Virtuels - Invitation à la création du compte

Québec

Bonjour Philippe,

Vous êtes invité à accéder au portail **Accès Patient Soins Virtuels**.

Vous avez besoin du code d'invitation remis par la clinique CLSC d'Acton Vale/Psychosoc. Serv. Généraux - CISSSSME - (16). Vous pouvez cliquer sur ce lien pour compléter la création de votre compte.

[Créer votre compte](#)

Ce lien expirera dans 5 jours et il est valide jusqu'au 2025-08-11 12:00.

**Débuter la création de votre compte**

**Information** Pour commencer la création de votre compte, vous devez :  
Pouvoir accéder à votre boîte courriel.  
Avoir le code d'invitation remis par votre clinique.

Le portail Accès Patient Soins Virtuels souhaite vérifier votre identité.

**Étape 1**  
Confirmer votre identité avec le code d'invitation.

**Étape 2**  
Valider vos informations personnelles.

**Étape 3**  
Compléter la création de votre compte.

[Commencer](#)

Vous avez déjà un compte? [Se connecter](#)

**Conditions d'utilisation**

**CONDITIONS D'UTILISATION DE LA « PLATEFORME PROVINCIALE DE SOINS VIRTUELS – MODULE ACCÈS PATIENT » PAR LES USAGERS ET LEURS PROCHES AIDANTS**

Afin d'utiliser de façon sécuritaire la « Plateforme de soins virtuels – Module accès patient », nommée ci-après la **PSV-AP**, nous vous demandons de bien prendre connaissance des conditions d'utilisation et de la politique de confidentialité ci-dessous.

**LA PLATEFORME DE SOINS VIRTUELS – MODULE ACCÈS PATIENT**

La solution informatique **PSV-AP** propose aux professionnels de la santé et aux usagers un mode de communication numérique permettant, entre autres, de réaliser des téléconsultations, d'échanger des informations et des renseignements cliniques incluant des photos, des vidéos et des questionnaires. L'objectif de cette plateforme est de faciliter les échanges numériques de manière sécuritaire afin de supporter la prestation des services et des soins virtuels.

**PROCESSUS DE CONSENTEMENT**

Votre professionnel de la santé pourrait donc vous proposer de déposer certains documents via la **PSV-AP** ou de l'utiliser pour échanger des documents ou des renseignements vous concernant avec d'autres professionnels de la santé qui vous fournissent des services. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser l'utilisation de la plateforme dans le cadre de votre prestation de soin et vous devez convenir de cette utilisation avec le professionnel de la santé qui vous le propose.

J'accepte l'ensemble des conditions d'utilisation de la Plateforme de soins virtuels – Module accès patient.

[Continuer](#)

[Retour](#)

4

## Entrez votre code d'invitation.

Cette étape nous permet de confirmer votre identité.

Vous pouvez choisir de recevoir ce code :

- en personne (lors de votre rendez-vous);
- par téléphone (lors d'un appel avec votre clinique); ou
- dans un message texte (SMS) envoyé à votre téléphone cellulaire.

**Si vous ne trouvez pas votre code d'invitation, contactez votre clinique.**

Entrez le code exactement tel qu'il vous a été fourni, puis cliquez sur « **Continuer** » pour poursuivre la création de votre compte.

5

## Validez vos informations personnelles.

À cette étape, vous verrez vos informations d'identification. Vérifiez-les attentivement. **S'il y a une erreur dans ces informations, contactez votre clinique avant de continuer.**

Si tout est exact, cochez la case  « **Je confirme que les renseignements ci-dessus sont valides.** ». Ensuite, cliquez sur « **Continuer la création du compte** ».

Prénom et nom de famille	Philippe Patient
Date de naissance	2 janvier 1994 (31 ans)
Sexe	Masculin
Numéro d'assurance maladie du Québec	ABCD 1234 5678
Adresse courriel	philippepatient@exemple.com

## 6 Définissez votre mot de passe.

Vous devez maintenant définir un mot de passe pour votre compte.

Choisissez un mot de passe facile à retenir pour vous, mais difficile à deviner pour les autres.

Entrez votre mot de passe souhaité sous « **Nouveau mot de passe** ». Votre mot de passe doit respecter les règles indiquées.

Entrez à nouveau le mot de passe souhaité sous « **Confirmer votre mot de passe** ».

Cliquez sur « **Confirmer** ».

### Configurez votre mot de passe

Veillez saisir les informations suivantes.

Courriel

Nouveau mot de passe \*

- ✔ Doit contenir au minimum 8 caractères
- ✔ Doit contenir au moins une lettre minuscule
- ✔ Doit contenir au moins une lettre majuscule
- ✔ Doit contenir au moins un chiffre
- ✔ Doit contenir au moins un caractère spécial

Confirmer votre mot de passe \*

**Confirmer**



## Félicitations ! Votre compte a bien été créé.

Lisez les sections suivantes pour savoir comment vous connecter au portail et comment l'utiliser.

# Comment se connecter au portail

- 1 Rendez-vous sur la page de connexion.**  
Accéder à la page de connexion à l'adresse <https://accespatient.soinsvirtuels.gouv.qc.ca>.  
**Astuce:** Pour un accès plus rapide, ajoutez ce lien à vos favoris.
- 2 Connectez-vous.**  
Entrez votre adresse courriel et votre mot de passe, puis cliquez sur « **Se connecter** ».
- 3 Vérifiez votre boîte courriel pour obtenir votre code de vérification.**  
Vérifiez votre boîte courriel. Vous recevrez un code de vérification à 6 chiffres. Saisissez-le dans le portail, puis cliquez sur « **Valider** ».

**Connectez-vous à votre compte**

Bienvenue. Veuillez saisir les informations suivantes.

Adresse courriel  
philippepatient@exemple.com

Mot de passe [Mot de passe oublié](#)

Se souvenir de moi

**Se connecter**

L'inscription à la plateforme est initiée par un professionnel de la santé.

**Québec**

Bonjour Philippe,

Voici votre code de vérification

**6 1 3 5 0 7**

Saisissez ce code dans l'espace prévu.

Ce code expirera dans **15 minutes**.

## Si vous avez oublié votre mot de passe

1. Sur la page de connexion, cliquez sur « **Mot de passe oublié** ».
2. Entrez votre adresse courriel, puis cliquez sur « **Soumettre** ».
3. Vérifiez votre boîte courriel. Vous recevrez un courriel avec un lien qui vous permettra de définir un nouveau mot de passe.

**1**

Adresse courriel

Entrez votre adresse courriel

**Veuillez entrer une adresse courriel valide.**

Mot de passe [Mot de passe oublié](#)

Entrez votre mot de passe

Se souvenir de moi

**2**

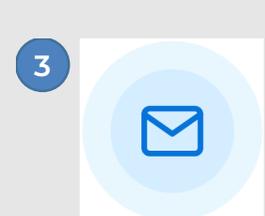
**Mot de passe oublié?**

Adresse courriel

philippepatient@exemple.com

**Soumettre**

[Retour à la page de connexion](#)



# Comment accéder au portail en tant que représentant

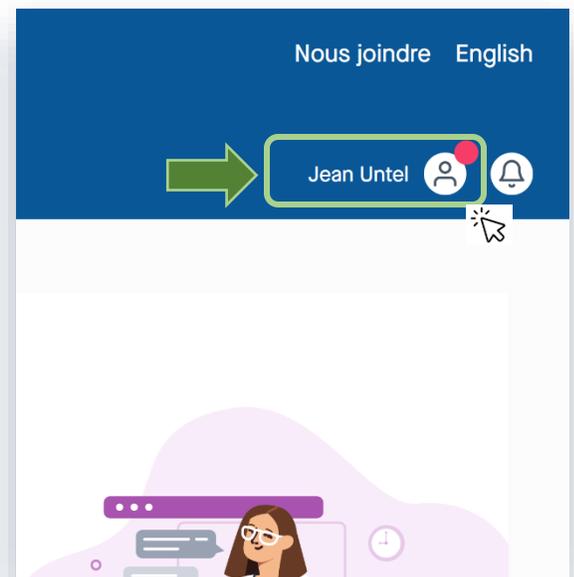
Un professionnel de la santé vous a peut-être invité à utiliser le portail en soutien à quelqu'un d'autre; par exemple, votre enfant, ou une autre personne dont vous vous occupez. Si c'est le cas, vous avez été invité à utiliser le portail en tant que **représentant**. Voici comment cela fonctionne.

Votre compte aura deux sections:

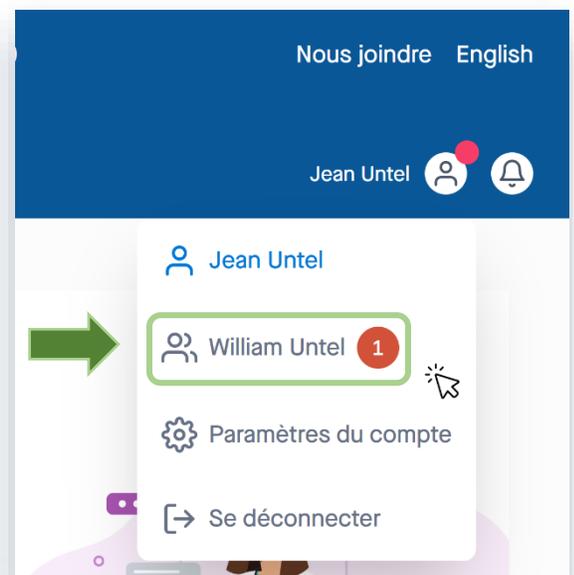
- une section pour **vos propres soins**;
- une autre section pour **les soins de la personne que vous représentez**.

Quand vous vous connectez au portail, vous verrez la section qui concerne vos propres soins. Pour voir la section de la personne que vous représentez, suivez ces étapes.

- 1 Cliquez sur votre nom dans le coin supérieur droit.



- 2 Cliquez sur le nom de la personne que vous représentez.



# Comment utiliser le portail

## 1. LE TABLEAU DE BORD

Une fois connecté au portail, le tableau de bord est la première page que vous verrez.

The screenshot shows a user dashboard for 'Renée Représentante, représentant de: Philippe Patient'. The top navigation bar includes 'Tableau de bord', 'Mes suivis' with a notification badge '1', and user profile icons. The main content area features a greeting 'Bonjour Renée!' and a welcome message. Below this is a section titled '1 Actions à prendre' for 'Trajectoire en douleur chronique (adulte)'. It lists three items: 1. 'Rendez-vous virtuel' on 7 août 11:30 with 'Patrick Professionnel', with a blue button '2 Voir le rendez-vous'. 2. 'Intensité de la douleur' on 7 août, requested by 'Patrick Professionnel', with a blue button 'Répondre au questionnaire' and a red badge '3 Réponse attendue d'ici 7 jours'. 3. 'Informations sur la gestion de la douleur' with a 'Nouveau' badge, on 7 août, sent by 'Patrick Professionnel', with a blue button 'Voir le message'.

1 La liste « **Actions à prendre** » affiche toutes les activités qui nécessitent votre attention. Cela inclut :

- les nouveaux messages que vous avez reçus de votre professionnel ;
- les formulaires ou questionnaires que vous devez remplir ;
- vos prochaines téléconsultations (rendez-vous virtuels par appel vidéo).

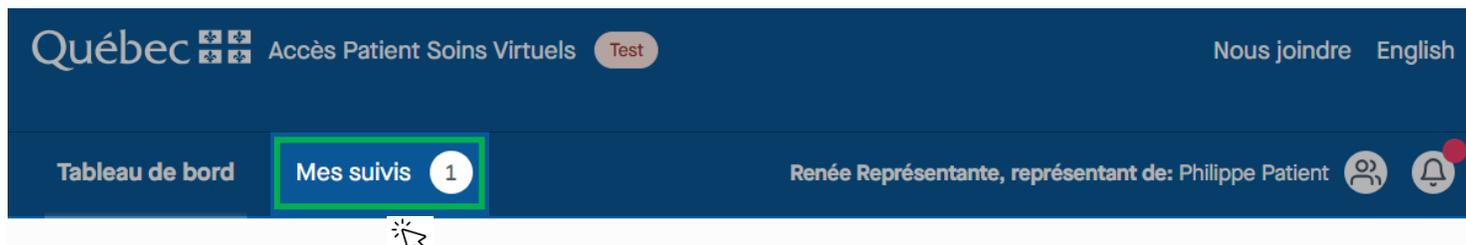
2 **Les boutons bleus** vous mènent directement à la tâche que vous devez faire.

3 Votre professionnel peut vous demander de répondre à un message ou remplir un formulaire avant une certaine date.

**Si c'est le cas, le délai pour répondre sera écrit en orange.**

## 2. LA SECTION « MES SUIVIS »

Vous pouvez voir des informations plus détaillées concernant vos soins en cliquant sur le bouton « **Mes suivis** ».



**Suivis en cours**

**Trajectoire en douleur chronique (adulte)** Action à prendre

DOULEUR CHRONIQUE - ADULTE - CIUSSSCOIM - CENTRE DE RÉADAPTATION...

**Suivis complétés**

Trajectoire en douleur chronique (adulte)  
Complété le 7 août 2025

**Trajectoire en douleur chronique (adulte)** En cours

**Clinique** DOULEUR CHRONIQUE - ADULTE - CIUSSSCOIM - CENTRE DE RÉADAPTATION LETHBRIDGE-LAYTON-MACKAY - (06) **Date** Débuté le 6 août 2025

**Étape**  
Référence [Voir les étapes](#)

**Intervenant(e)s**  
PP Patrick Professionnel  
Ergothérapeute

**En cours** Action à prendre

**Intensité de la douleur** Nouveau  
7 août demandé par Patrick Professionnel  
Réponse attendue d'ici 7 jours Répondre au questionnaire

**Informations sur la gestion de la douleur** Nouveau  
7 août envoyé par Patrick Professionnel  
[Voir les fichiers joints](#) Voir le message

**Urticaire sur la jambe** Nouveau  
7 août envoyé par Patrick Professionnel Voir le message

**Complétées**

**Rendez-vous virtuel**  
7 août 11:30 avec Patrick Professionnel Voir le rendez-vous

Dans cette section, vous pouvez voir les actions que vous devez prendre. Vous pouvez aussi voir les actions que vous avez complétées.

Par exemple, vous pouvez revoir les messages que vous avez déjà lus.

Une pastille orange **Action à prendre** indique que votre professionnel vous a envoyé quelque chose qui a besoin de votre attention.

**Le texte orange** indique une date limite.

Une pastille **Nouveau** marque les éléments que vous n'avez pas encore regardés.

### 3. LIRE ET RÉPONDRE AUX MESSAGES

Votre professionnel peut vous envoyer des messages via le portail. Ces messages peuvent inclure des documents à lire, des vidéos à regarder, ou d'autres informations utiles.

**Vous recevrez un courriel lorsqu'un nouveau message vous attend dans votre portail.**



#### CECI N'EST PAS UN SERVICE D'URGENCE.

Appelez le 911 ou rendez-vous à l'urgence la plus proche si votre vie ou celle de l'un de vos proches est en danger.

Une fois connecté à la plateforme, vous verrez un nouveau message dans votre **liste d'actions à prendre**.

Les messages sont marqués par un signe d'enveloppe .

**S'il y a une date limite pour répondre à un message, celle-ci sera écrite en texte orange.**

#### Actions à prendre

Trajectoire en douleur chronique (adulte)

 **Message important** Nouveau  
18 août envoyé par Patrick Professionnel  
Réponse attendue d'ici 4 jours

[Voir le message](#)

Pour lire un message, cliquez sur [Voir le message](#).

Pour retrouver un message que vous avez déjà lu, allez dans la section **Mes suivis**.

**Voici ce que vous verrez lorsque vous ouvrez le message.**

- 1 Pour ouvrir une pièce jointe, cliquez sur le nom du fichier (souligné en bleu).
- 2 Cliquez sur le bouton **Fichiers** pour voir uniquement les pièces jointes.
- 3 Cliquez sur le signe d'œil  pour voir un aperçu de la pièce jointe.
- 4 Cliquez sur  pour la télécharger.

#### Communication

Communication Fichiers **2**

Informations sur la gestion de la douleur  
DOULEUR CHRONIQUE - ADULTE - CIUSSS/COIM - CENTRE DE RÉADAPTATION LETHBRIDGE-LAYTON-MACKAY - (06)

Patrick Professionnel 2025-08-07 10 h 06

Bonjour! Voici quelques brochures que vous pouvez lire pour en savoir plus sur la gestion de votre état de santé. Si vous avez des questions, nous pourrions en discuter lors de votre rendez-vous.

Patrick Professionnel 2025-08-07 10 h 06

- 1  [Gérer la douleur sans médicaments.pdf](#)  
 [Vivre avec une douleur chronique.pdf](#)

**Avis de confidentialité:** Ce message et tout fichier transmis avec lui sont confidentiels et destinés uniquement à l'usage de la personne ou de l'entité à qui ils sont adressés. Si vous n'êtes pas le destinataire prévu, toute divulgation, copie, distribution ou action entreprise sur la base des informations contenues ici est strictement interdite. Si vous avez reçu ce message par erreur, veuillez informer l'expéditeur immédiatement.

Communication Fichiers

 Vivre avec une douleur chronique.pdf (70 KB)

**3**



 Gérer la douleur sans médicaments.pdf (73 KB)



## Votre professionnel de la santé peut vous demander de répondre à un message.

Si tel est le cas, vous verrez une case « **Saisir un message** » en bas du message que vous avez reçu.

Cliquez sur « **Saisir un message** » et commencez à écrire votre message.

Une fois que vous avez terminé d'écrire votre message, **cliquez sur le signe d'avion en papier**  pour l'envoyer.

**Pour ajouter une pièce jointe, cliquez sur le symbole**

**de trombone** . Ensuite, vous pourrez choisir le fichier que vous souhaitez envoyer.

Ce symbole  apparaît lorsque votre fichier est prêt. **Cliquez dessus pour envoyer la pièce jointe.**



### Ce n'est pas un système de messagerie instantanée (clavardage).



Votre professionnel répondra à votre message dès que possible. Par contre, il peut y avoir un certain délai avant de recevoir une réponse. **Une fois que votre professionnel vous aura répondu, vous recevrez un courriel vous en informant.**

## 4. REMPLIR UN FORMULAIRE/QUESTIONNAIRE

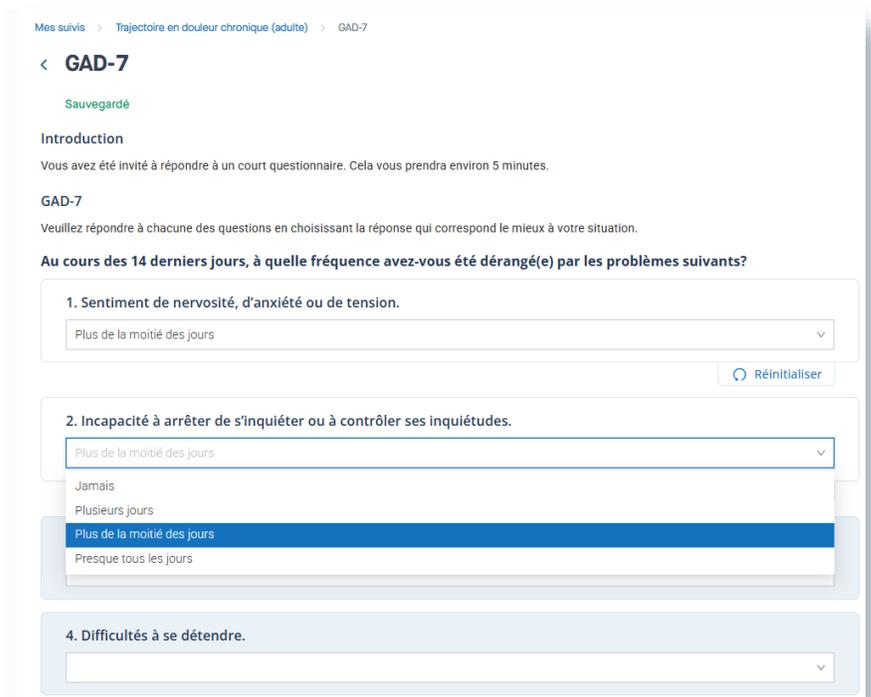
Votre professionnel de la santé peut vous demander de remplir des formulaires ou des questionnaires via le portail. Ces formulaires peuvent l'aider à comprendre vos symptômes et leur évolution au fil du temps. Ils peuvent également être utilisés pour déterminer si vous êtes éligible à certains services.

Quand votre professionnel de la santé vous envoie un formulaire à remplir, vous recevrez une notification par courriel.

Une fois connecté au portail, vous verrez le formulaire dans votre liste **Actions à prendre**. Cliquez sur **Répondre au questionnaire** pour le remplir.

L'apparence des formulaires peut varier. Parfois, vous serez demandé de répondre à des questions à choix multiples concernant votre état de santé. D'autres fois, on vous demandera simplement de confirmer que vous avez lu et compris un document (par exemple, un formulaire de consentement).

**Suivez les instructions à l'écran, puis cliquez sur **Soumettre le questionnaire** lorsque vous aurez terminé.**



Vos réponses sont enregistrées automatiquement. Si vous avez rempli le questionnaire en partie et que vous devez continuer plus tard, vous pouvez simplement rouvrir le questionnaire à partir de la liste **Actions à prendre**. Vous pouvez aussi consulter les questionnaires que vous avez déjà remplis dans la section **Mes suivis**.

## 5. SE CONNECTER À UN RENDEZ-VOUS VIRTUEL (TÉLÉCONSULTATION)

Le portail vous permet d'assister à des rendez-vous virtuels avec votre professionnel de la santé. Les rendez-vous virtuels sont parfois appelés « téléconsultations ».

Lorsque votre professionnel vous invite à un rendez-vous virtuel, vous recevrez une notification par courriel. Vos rendez-vous virtuels s'affichent dans la liste **Actions à prendre**.

### Actions à prendre

Trajectoire en douleur chronique (adulte)

**Rendez-vous virtuel**  
8 août 15:00 avec Patrick Professionnel

[Voir le rendez-vous](#)



Pour voir les détails, cliquez sur

[Voir le rendez-vous](#)

À la page du rendez-vous, vous trouverez :

- 1 **la date, l'heure et la durée prévue du rendez-vous;**
- 2 **les noms des participants**  
(professionnels, proches aidants);
- 3 **le lien pour vous joindre à l'appel.**

### < Rendez-vous virtuel

Sujet : Téléconsultation plateforme des soins virtuels - Rendez-vous virtuel  
DOULEUR CHRONIQUE - ADULTE - CIUSSSCOIM - CENTRE DE RÉADAPTATION LETHBRIDGE-LAYTON-MACKAY - (06)

**Date** **1**  
8 août 2025, 15:00  
Durée prévue 30 min.

**2 Description**  
Tel que discuté au téléphone, votre rendez-vous virtuel est confirmé pour le 8 août à 15h00.

Lien pour participer à la rencontre

[Participer au rendez-vous virtuel Teams](#)

**3**

Participants

PP Philippe Patient

PP Patrick Professionnel  
Ergothérapeute

Pour vous connecter à l'appel, cliquez sur le bouton [Participer au rendez-vous virtuel Teams](#).  
Ce bouton est disponible à partir d'une heure avant votre rendez-vous.

# Si vous accédez au portail depuis un téléphone intelligent

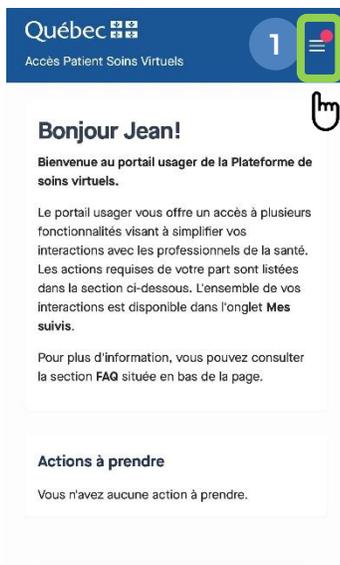
Vous pouvez utiliser un téléphone intelligent pour accéder au portail. Tous les principes d'utilisation sont les mêmes. Par contre, certains éléments ont une apparence différente.

## ACCÈS EN TANT QUE REPRÉSENTATIF

Sur un téléphone cellulaire, votre nom n'apparaît pas dans le coin supérieur droit de l'écran.

**Pour accéder à la section du compte d'une personne que vous représentez, suivez ces étapes.**

- 1 Appuyez sur le bouton Menu** (trois lignes, l'une au-dessus de l'autre).
- 2 Appuyez sur le nom de la personne que vous représentez.**



## ENVOYER UN MESSAGE ET Y JOINDRE UN FICHER

Lorsque vous ouvrez un message, les boutons permettant d'envoyer un message ou un fichier peuvent être cachés.

**Faites défiler la page vers le bas pour les afficher.**

