



# Téléconsultation pour le patient



## Procédure d'installation et d'utilisation de la plateforme REACTS

Pour faire la téléconsultation, on peut utiliser un ordinateur sur lequel est installé le navigateur **Google Chrome** ou un appareil iOS ou Android. L'appareil doit obligatoirement être équipé d'un micro **et** d'une caméra.

### Connexion à la plateforme REACTS

Vous recevrez un courriel par le système REACTS vous invitant à participer à la téléconsultation avec la date et l'heure de votre rendez-vous.

Connectez-vous à la plateforme au moins **15 minutes avant** l'heure de la téléconsultation pour vous assurer que tout fonctionne correctement.

- **Internet** : [www.reacts.com](http://www.reacts.com) avec Google Chrome.
  - **iOS** : Télécharger REACTS dans l'Apple Store puis lancer l'application.
  - **Android** : Télécharger REACTS sur Google Play puis lancer l'application.
1. Entrer votre adresse courriel et mot de passe.  
IMPORTANT : Utiliser la même adresse courriel que celle où vous avez reçu l'invitation de REACTS.
  2. Cliquer sur « Me connecter »
  3. Lors de la connexion, assurez-vous que tous les tests de vérification du système sont réussis. Ils doivent tous être affichés en vert.

### Téléconsultation

1. Dans REACTS, sélectionner « Mes rendez-vous ».
2. Sélectionner le rendez-vous souhaité.
3. Cliquer sur la flèche. Vérifier les paramètres audio-vidéo. Appliquer les paramètres.
4. Cliquer sur « Entrer dans la salle d'attente virtuelle ». Dès que le clinicien sera connecté, vous le verrez apparaître automatiquement.
5. Lorsque la téléconsultation sera terminée, cliquer sur « Raccrocher ».

## INFORMATION EN CAS DE PROBLÈME

### Difficulté à se connecter à REACTS

- Vérifier l'adresse courriel et votre mot de passe.
- Vérifier la connexion Internet.

### Difficultés avec le flux audio/vidéo REACTS

S'il n'y a pas de flux **vidéo** :

1. Si le flux vidéo ou audio de l'interlocuteur utilisant REACTS sur l'ordinateur ne fonctionne pas, vérifier dans les paramètres que la source de la caméra, du microphone ainsi que des haut-parleurs a été correctement sélectionnée.
2. Si le flux vidéo de l'un des interlocuteurs fait défaut, déterminer qui entre les deux interlocuteurs est la source des difficultés vidéo.  
Par exemple, si la vidéo du patient ne s'affiche pas, le patient doit se déconnecter de REACTS en cliquant sur « Déconnexion », puis se reconnecter.

S'il n'y a pas de flux **audio** :

1. Si un des deux interlocuteurs n'a pas de flux audio, cliquer sur le bouton « Sourdine » une ou deux fois.
2. En absence d'amélioration après avoir actionné le bouton « Sourdine », se déconnecter de REACTS en cliquant sur « Déconnexion », puis se reconnecter.

### Ressources

Tutoriels d'aide : <https://www.iitREACTS.com/fr/Soutien/Tutoriels>

Soutien technique COFR :

- Courriel : [telesante.cofr.chum@ssss.gouv.qc.ca](mailto:telesante.cofr.chum@ssss.gouv.qc.ca)
- Téléphone : 514 890-8388