

Réponses utiles à vos questions concernant notre nouveau portail dédié aux patients et dossiers médicaux électroniques

À propos d'Epic

- [Qu'est-ce qu'Epic ?](#)
- [Pourquoi migrons-nous vers Epic ?](#)

À propos de Connect

- [Qu'est-ce que Connect ?](#)
- [Qui peut participer à Connect ?](#)
- [Quand les établissements Columbia University Irving Medical Center et NewYork-Presbyterian ont-ils rejoint le portail Connect de Weill Cornell Medicine ?](#)
- [Tous mes dossiers médicaux antérieurs seront-ils sur Connect ?](#)
- [Le portail Connect est-il sécurisé ?](#)
- [Faut-il payer pour utiliser le portail Connect ?](#)
- [Quels sont les services proposés par le portail Connect ?](#)

S'inscrire sur le portail Connect et s'y connecter

- [Comment s'inscrire sur Connect ?](#)
- [Quels sont les éléments techniques obligatoires pour utiliser Connect ?](#)
- [Puis-je utiliser Connect sur mon téléphone portable ?](#)
- [Puis-je me connecter à d'autres applications en passant par le portail ?](#)
- [Pouvez-vous m'envoyer un nouveau message d'activation de Connect car j'ai perdu le message initial, il a expiré ou je ne l'ai pas reçu ?](#)
- [Mon message d'activation de Connect ne fonctionne pas, que dois-je faire ?](#)
- [Quand j'essaie de me connecter à Connect, je reçois toujours le message « Login unsuccessful » \(Échec de connexion\). Quel est le problème ?](#)
- [J'ai oublié mon identifiant Connect. Comment puis-je le récupérer ?](#)
- [J'ai oublié mon mot de passe Connect. Comment puis-je en obtenir un nouveau ?](#)
- [Comment puis-je modifier mon mot de passe Connect ou ma question de sécurité ?](#)

Accès familial par Connect

- [Puis-je poser des questions concernant un membre de ma famille depuis mon compte Connect ?](#)
- [Mon conjoint \(ma conjointe\) et moi pouvons-nous partager un compte Connect ?](#)
- [Suis-je autorisé\(e\) à me connecter au compte Connect d'un\(e\) autre adulte ? Faut-il que je sois moi-même un\(e\) patient\(e\) ?](#)
- [Puis-je autoriser une autre personne à accéder à mon compte Connect ?](#)

- [Puis-je obtenir un accès au portail Connect pour mon enfant ?](#)
- [Lorsque mon enfant aura 12 ans, que deviendra mon accès mandataire ?](#)
- [Que dois-je faire si je souhaite annuler l'accès à mon compte Connect par une autre personne ?](#)

Utilisation de Connect

- [Puis-je mettre à jour mes données personnelles \(par exemple, adresse personnelle, numéro de téléphone ou adresse électronique\) dans Connect ?](#)
- [Si j'envoie un message au cabinet de mon médecin en passant par Connect, puis-je m'attendre à recevoir une réponse ?](#)
- [Quand pourrai-je consulter mes résultats d'analyses dans Connect ?](#)
- [Pourquoi certains résultats d'analyses ne sont-ils pas communiqués par voie électronique par le biais de Connect ?](#)
- [Si certaines données médicales consignées dans Connect sont incorrectes, que dois-je faire ?](#)
- [Que dois-je faire si je souhaite que l'accès à mes dossiers médicaux soit strictement réservé au cabinet de mon médecin ?](#)
- [Comment puis-je demander de recevoir la totalité de mes dossiers médicaux ?](#)

Paiement des factures par Connect

- [Quelles factures puis-je payer par Connect ?](#)
- [Le paiement par carte de crédit par Connect est-il sécurisé ?](#)
- [Est-ce que je suis obligé\(e\) de payer mes factures en ligne ?](#)
- [Que dois-je faire si j'ai des questions concernant mes factures ou mon solde ?](#)

À propos des consultations vidéo

- [Quel est le matériel nécessaire pour bénéficier d'une consultation vidéo ?](#)
- [Comment programmer une consultation vidéo ?](#)

Aide à propos de Connect

- [Qui contacter si j'ai d'autres questions à propos de Connect ?](#)

Qu'est-ce qu'Epic ?

Epic est le nouveau dossier médical électronique intégré pour les établissements Columbia University Irving Medical Center, NewYork-Presbyterian et Weill Cornell Medicine.

[Retour au début](#)

Pourquoi migrons-nous vers Epic ?

La centralisation de toutes vos données médicales nous aide à vous faire bénéficier des meilleurs soins possible, où que vous soyez (le cabinet de votre médecin, les urgences ou l'hôpital). Grâce à Epic, vos prestataires disposent des informations nécessaires pour continuer de vous apporter des soins haut de gamme, y compris des notes émanant des différents prestataires participant à vos soins où qu'ils se trouvent.

Vous disposerez également d'un portail unique dédié aux patients, qui vous permet de vérifier la date de vos prochains rendez-vous, vos résultats d'analyses et vos relevés de facturation.

[Retour au début](#)

Qu'est-ce que Connect ?

Connect est votre portail dédié aux patients. Vous bénéficiez ainsi d'un accès personnalisé et sécurisé à certaines parties de vos dossiers médicaux et vous pouvez gérer vos soins de santé. Connect est un portail unique utilisé par Columbia University Irving Medical Center, NewYork-Presbyterian et Weill Cornell Medicine. Il remplace FollowMyHealth du Columbia University Irving Medical Center et remplacera MyNYP du NewYork-Presbyterian.

Grâce à Connect, vous avez accès à :

- vos résultats d'analyses ;
- vos rendez-vous en ligne ;
- le paiement de vos factures en ligne ;
- une communication simplifiée avec le cabinet de votre médecin ;
- un historique de tous les rendez-vous, consultations aux urgences et séjours hospitaliers ;
- des synthèses postconsultations ;
- des services de télésanté, y compris les consultations vidéo de suivi et les soins urgents à la demande.

Veillez consulter www.myconnectnyc.org/newuser/ pour vous inscrire.

[Retour au début](#)

Qui peut participer à Connect ?

Tous les patients d'au moins 12 ans peuvent avoir un compte Connect. En outre, les parents peuvent obtenir un accès mandataire au portail pour gérer le compte de leurs enfants ou les patients peuvent autoriser des membres de leur famille, des amis ou des aidants à accéder à leur compte personnel. Veuillez lire les [Conditions générales](#) pour en savoir plus.

[Retour au début](#)

Quand les établissements Columbia University Irving Medical Center et NewYork-Presbyterian ont-ils rejoint le portail Connect de Weill Cornell Medicine ?

Columbia University Irving Medical Center et NewYork-Presbyterian ont rejoint définitivement le système de dossiers médicaux électroniques et le portail dédié aux patients intitulé Connect le 1er février 2020.

[Retour au début](#)

Tous mes dossiers médicaux antérieurs seront-ils sur Connect ?

Nos équipes rassemblent les éléments essentiels de vos anciens dossiers médicaux dans Connect, que vous pouvez revoir avec votre médecin. Soyez rassuré(e) : vos médecins auront accès à l'intégralité de vos dossiers.

[Retour au début](#)

Le portail Connect est-il sécurisé ?

Columbia University Irving Medical Center, NewYork-Presbyterian et Weill Cornell Medicine s'engagent à protéger vos données personnelles et à assurer la sécurité de vos données médicales. Toute communication dans Connect entre vous d'une part et votre médecin et l'équipe soignante d'autre part est effectuée par une connexion chiffrée et sécurisée. Le chiffrement permet de coder les données de telle manière à empêcher quiconque de les lire pendant leur transmission. Cette connexion sécurisée utilise le protocole standard de chiffrement Secure Socket Layer (SSL) de 128 bits. Vos dossiers médicaux sont conservés derrière un pare-feu pour empêcher tout accès non autorisé. D'autre part, pour accéder à Connect, il faut utiliser un identifiant et un mot de passe que vous créez vous-même.

[Retour au début](#)

Faut-il payer pour utiliser le portail Connect ?

Connect est un service gratuit que nous proposons à nos patients.

[Retour au début](#)

Quels sont les services proposés par le portail Connect ?

Outre la consultation des éléments de votre dossier médical, Connect offre les services suivants :

- résultats d'analyses ;
- rendez-vous en ligne ;
- paiement des factures en ligne ;
- communication simplifiée avec le cabinet de votre médecin ;
- historique de tous les rendez-vous, consultations aux urgences et séjours hospitaliers ;
- synthèses postconsultations ;
- services de télésanté, y compris les consultations vidéo de suivi et les soins urgents à la demande.

Veillez consulter www.myconnectnyc.org/newuser/ pour vous inscrire.

[Retour au début](#)

Comment s'inscrire sur Connect ?

Vous recevrez un code d'activation après votre visite ou vous pouvez vous inscrire en consultant le site <http://www.myconnectnyc.org/newuser/> et en cliquant sur le bouton « Self Sign Up » (Inscription rapide).

[Retour au début](#)

Quels sont les éléments techniques obligatoires pour utiliser Connect ?

Il vous faut un ordinateur connecté à Internet et un navigateur Web à jour. Nous proposons également des applications pour les appareils iOS et Android.

[Retour au début](#)

Puis-je utiliser Connect sur mon téléphone portable ?

Connect peut être utilisé avec des applications Apple et Android.

[Retour au début](#)

Puis-je me connecter à d'autres applications en passant par le portail ?

Les patients peuvent lier leur compte Connect à des applications tierces par le biais de la norme FHIR. Si vous avez une application qui utilise la norme FHIR pour communiquer avec le système de dossiers médicaux électroniques de votre médecin, Connect la prendra en charge. Suivez les instructions données par l'application pour ajouter vos identifiants Connect. Pour des consignes détaillées, veuillez cliquer sur le lien suivant :

<https://open.epic.com/Tutorial/PatientAuthentication>

[Retour au début](#)

Pouvez-vous m'envoyer un nouveau message d'activation de Connect car j'ai perdu le message initial, il a expiré ou je ne l'ai pas reçu ?

Vous pourrez demander un nouveau message d'activation lors de votre prochaine consultation aux établissements Columbia University Irving Medical Center, NewYork-Presbyterian ou Weill Cornell Medicine. Pour des questions de sécurité, il nous est interdit de vous envoyer un nouveau message d'activation par courriel. Vous pouvez également utiliser le processus d'[inscription rapide](#) sans code d'activation.

[Retour au début](#)

Mon message d'activation de Connect ne fonctionne pas, que dois-je faire ?

Si vous avez reçu un message d'activation par SMS ou par courriel, vous disposez de 24 heures pour y répondre. Si vous obtenez votre code par courrier postal, sa validité est de 30 jours. D'autre part, vous pouvez passer par l'[inscription rapide](#) sans code d'activation et le système vous posera des questions pour permettre la vérification de votre identité. Si vous ne parvenez pas à vous inscrire, veuillez contacter [l'assistance technique Connect](#).

[Retour au début](#)

Quand j'essaye de me connecter à Connect, je reçois toujours le message « Login unsuccessful » (Échec de connexion). Quel est le problème ?

Le champ du mot de passe est sensible à la casse. Vérifiez donc que le verrouillage des majuscules de votre clavier est désactivé. D'autre part, prenez garde de ne pas insérer d'espaces supplémentaires dans votre identifiant ou votre mot de passe Connect. Si vous avez oublié vos données de connexion, [cliquez ici](#) pour récupérer votre identifiant ou [cliquez ici](#) pour réinitialiser votre mot de passe.

[Retour au début](#)

J'ai oublié mon identifiant Connect. Comment puis-je le récupérer ?

[Cliquez ici](#) pour récupérer votre identifiant Connect. Après avoir saisi vos données personnelles, votre identifiant Connect sera envoyé à l'adresse électronique associée à votre compte. Si vous avez besoin d'assistance, veuillez utiliser le lien « Contact Our Technical Support » de l'assistance technique Connect qui s'affiche à la page de confirmation.

[Retour au début](#)

J'ai oublié mon mot de passe Connect. Comment puis-je en obtenir un nouveau ?

[Cliquez ici](#) pour réinitialiser votre mot de passe Connect. Après avoir saisi vos données personnelles, il vous sera demandé d'envoyer un code de sécurité à l'adresse électronique associée à votre compte. Après avoir saisi le code correctement, vous pourrez créer un nouveau mot de passe. Si vous avez besoin d'assistance, veuillez utiliser le lien « Contact Our Technical Support » de l'assistance technique Connect qui s'affiche si vous saisissez des données personnelles incorrectes à la page de soumission.

[Retour au début](#)

Comment puis-je modifier mon mot de passe Connect ou ma question de sécurité ?

Connectez-vous à Connect. Dans le menu « Profile » (Profil), cliquez sur « Security Settings » (Paramètres de sécurité).

[Retour au début](#)

Puis-je poser des questions concernant un membre de ma famille depuis mon compte Connect ?

Non, vous ne pouvez pas poser des questions concernant un membre de votre famille depuis votre compte Connect. Votre compte Connect vous fournit un lien direct à votre dossier médical et les messages concernant une autre personne seraient placés dans **votre** dossier médical. Des informations consignées dans un dossier médical incorrect seraient susceptibles de présenter un danger en matière de soins.

[Retour au début](#)

Mon conjoint (ma conjointe) et moi pouvons-nous partager un compte Connect ?

Non, en raison de la nature sensible des données médicales, les patients doivent créer un compte Connect personnel.

[Retour au début](#)

Suis-je autorisé(e) à me connecter sur le compte Connect d'un(e) autre adulte ? Faut-il que je sois moi-même un(e) patient(e) ?

Un(e) adulte possédant un compte peut donner à n'importe quel(le) autre adulte le droit d'accéder à son compte grâce à un accès mandataire. Il n'est pas nécessaire d'être un(e) patient(e) pour bénéficier d'un accès mandataire. Le (la) patient(e) devra remplir le formulaire Autorisation d'accès mandataire au

portail dédié aux patients Connect. Une fois le formulaire traité, le (la) mandataire recevra un courriel lui permettant de créer un compte Connect au nom du (de la) patient(e). Si le (la) patient(e) ne peut pas signer le formulaire en raison de capacités limitées, veuillez contacter le médecin du (de la) patient(e) concerné(e).

[Retour au début](#)

Puis-je autoriser une autre personne à accéder à mon compte Connect ?

Oui, vous pouvez autoriser n'importe quel(le) adulte à accéder à votre compte Connect grâce à un accès mandataire. Vous devrez remplir le formulaire Autorisation d'accès mandataire au portail dédié aux patients Connect au cabinet de votre médecin. Une fois le formulaire traité, le (la) mandataire que vous avez choisi(e) recevra un courriel lui permettant de créer un compte Connect en votre nom ou s'il ou si elle possède un compte Connect personnel, d'ajouter l'accès à votre compte au sien.

[Retour au début](#)

Puis-je obtenir un accès au portail Connect pour mon enfant ?

Les parents ou tuteurs peuvent obtenir un accès mandataire pour le compte de leurs enfants de moins de 12 ans. Les parents et les tuteurs devront demander l'accès mandataire lors du prochain rendez-vous de leur enfant.

[Retour au début](#)

Lorsque mon enfant aura 12 ans, que deviendra mon accès mandataire ?

Le jour du 12e anniversaire de votre enfant, l'accès à ses données par Connect changera. Votre accès sera limité à l'échange de messages avec les médecins de votre enfant.

[Retour au début](#)

Que dois-je faire si je souhaite annuler l'accès à mon compte Connect par une autre personne ?

Si vous avez donné un accès mandataire à votre compte Connect à une autre personne, vous pouvez l'annuler en allant dans les paramètres d'accès familial. Pour modifier les paramètres, connectez-vous à votre compte Connect. Puis, à l'onglet « Health » (Santé), cliquez sur « Share My Record » (Partager mon dossier). La première option à la page intitulée « Friends and family access » (Accès des amis et membres de la famille) vous permet d'annuler un accès mandataire.

[Retour au début](#)

Puis-je mettre à jour mes données personnelles (par exemple, adresse personnelle, numéro de téléphone ou adresse électronique) dans Connect ?

Oui, vous pouvez mettre vos données personnelles à jour dans Connect. Connectez-vous à votre compte Connect. Dans le menu « Profile » (Profil), cliquez sur « Personal Information » (Données personnelles). Si des données sont incorrectes, placez la souris sur une carte et cliquez sur le bouton « Edit » (Modifier) en bas à droite pour les mettre à jour.

[Retour au début](#)

Si j'envoie un message au cabinet de mon médecin en passant par Connect, puis-je m'attendre à recevoir une réponse ?

Vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse sous deux jours ouvrés. **N'utilisez pas** votre compte Connect pour envoyer des messages nécessitant une réponse rapide. Pour des problèmes médicaux urgents, contactez le cabinet de votre médecin par téléphone ou appelez le 911.

[Retour au début](#)

Quand pourrai-je consulter mes résultats d'analyses dans Connect ?

La majorité des résultats d'analyses sont communiqués automatiquement sur votre compte Connect au bout d'un délai fixe après la réalisation des analyses. Généralement, les délais de communication des résultats de laboratoire sont de deux jours ouvrés et ceux des résultats d'imagerie de quatre jours ouvrés. Si les résultats sont de nature sensible (par exemple, tests génétiques ou dépistage d'infection sexuellement transmissible), ils ne sont jamais communiqués automatiquement, toutefois, votre médecin peut les communiquer manuellement. Si vous avez des questions à propos de résultats d'analyses, veuillez contacter directement le cabinet de votre médecin. Le service d'assistance technique Connect **n'est pas autorisé** à discuter avec vous de données médicales.

[Retour au début](#)

Pourquoi certains résultats d'analyses ne sont-ils pas communiqués par voie électronique par le biais de Connect ?

Les résultats d'analyses qui ne sont pas sous format électronique ne peuvent pas être communiqués sur le portail. D'autre part, la législation étatique nous interdit le partage automatique de certains résultats. Si vous ne parvenez pas à consulter des résultats d'analyses spécifiques, veuillez contacter directement le cabinet de votre médecin. Le service d'assistance technique Connect **n'est pas autorisé** à discuter avec vous de données médicales.

[Retour au début](#)

Si certaines données médicales consignées dans Connect sont incorrectes, que dois-je faire ?

Les données médicales consignées dans votre compte Connect proviennent directement de votre dossier médical électronique conservé par le cabinet de votre médecin. Lors de votre prochaine consultation, demandez à votre médecin de corriger les données inexactes ou envoyez un message au cabinet de votre médecin par le biais de Connect pour demander la correction de votre dossier médical. Vos données médicales sont révisées et mises à jour dans votre dossier médical électronique à l'occasion de chacune de vos consultations.

[Retour au début](#)

Que dois-je faire si je souhaite que l'accès à mes dossiers médicaux soit strictement réservé au cabinet de mon médecin ?

La confidentialité de vos données est une priorité absolue. Vos données personnelles peuvent être consultées uniquement dans le cadre des soins qui vous sont dispensés aux établissements Columbia University Irving Medical Center, NewYork-Presbyterian ou Weill Cornell Medicine. Si vous souhaitez nous interdire de partager vos données par voie électronique par le biais des réseaux d'échange de données médicales, veuillez répondre « non » à la question sur ce sujet pendant le processus d'inscription. Si vous avez répondu « oui » au partage d'information et que vous avez changé d'avis, veuillez contacter l'un des services chargés de la confidentialité des données qui procèdera à la désactivation du partage de vos dossiers.

[Retour au début](#)

Comment puis-je demander de recevoir la totalité de mes dossiers médicaux ?

Pour demander un exemplaire de vos dossiers médicaux, suivez les consignes qui vous seront données en cliquant sur les liens suivants :

NYP : <https://www.nyp.org/patients-and-visitors/medical-records>

Columbia : <https://www.columbiadoctors.org/about-us/medical-records>

Weill Cornell Medicine : <https://weillcornell.org/privacy> (cliquez sur le « Notice of Privacy Practices » [Avis sur les pratiques relatives à la confidentialité] des données pour des consignes)

[Retour au début](#)

Quelles factures puis-je payer par Connect ?

Vous pouvez régler vos factures des médecins des établissements Columbia ou Weill Cornell Medicine et vos factures d'hôpital de NewYork-Presbyterian dans Connect.

[Retour au début](#)

Le paiement par carte de crédit par Connect est-il sécurisé ?

Oui, tous les virements et paiements électroniques sont conformes aux normes des opérations financières réalisées par carte de crédit (PCI).

[Retour au début](#)

Est-ce que je suis obligé(e) de payer mes factures en ligne ?

Non, outre les paiements en ligne, vous pouvez payer vos factures par téléphone ou courrier postal. Vous trouverez des informations à ce titre sur votre relevé de compte.

[Retour au début](#)

Que dois-je faire si j'ai des questions concernant mes factures ou mon solde ?

Vous pouvez contacter le service client en appelant le numéro de téléphone indiqué dans votre relevé de compte ou en envoyant un message électronique dans Connect.

[Retour au début](#)

Quel est le matériel nécessaire pour bénéficier d'une consultation vidéo ?

Pour bénéficier de la meilleure expérience possible, nous recommandons vivement d'utiliser l'application que vous pouvez installer sur votre appareil intelligent pour une consultation vidéo. Nous



avons des versions de l'application pour les appareils iOS et Android. L'utilisation de l'application ne nécessite aucune configuration spéciale. Il suffit de l'installer sur votre appareil et de vous connecter.

Si vous n'avez pas un appareil intelligent et que vous devez utiliser un ordinateur de bureau, vérifiez qu'il utilise la version la plus récente d'un navigateur courant, tel que Chrome, Firefox, Safari ou Explorer/Edge. D'autre part, vérifiez que votre micro et votre caméra fonctionnent correctement. Deux jours avant le rendez-vous de votre première consultation vidéo, vous recevrez des consignes pour paramétrer et configurer le logiciel. Il vous faudra éventuellement installer de nouveaux pilotes sur votre ordinateur. Vérifiez donc que vous avez les connaissances nécessaires pour installer les nouveaux programmes sur votre ordinateur.

[Retour au début](#)

Comment programmer une consultation vidéo ?

De nombreux médecins proposent une consultation vidéo à la section sur les rendez-vous en ligne de Connect. Cherchez le bouton « Video Visit » (Consultation vidéo) quand vous prendrez votre rendez-vous. Sinon, quand vous contacterez le service pour fixer votre rendez-vous, demander si une consultation vidéo est appropriée à votre cas.

[Retour au début](#)

Qui contacter si j'ai d'autres questions à propos de Connect ?

Veillez contacter le cabinet de votre médecin ou poser vos questions lors de votre prochaine consultation.

[Retour au début](#)