Effectuer une consultation vidéo

I. Comment démarrer la consultation vidéo ?

Vous pouvez lancer une consultation vidéo 10 minutes avant l'horaire du rendez-vous.

A partir de votre smartphone, depuis :

- Le lien contenu dans le SMS reçu 10 min avant la consultation,
- La page de confirmation suite à une prise de rendez-vous,
- La rubrique **Mes rendez-vous**, dans votre compte patient (depuis le site ou l'application).

A partir de votre ordinateur, depuis :

• La rubrique **Mes rendez-vous**, dans votre compte patient. Pour vous assurer une qualité son + image optimale, nous vous conseillons de passer par l'application Doctolib pour effectuer votre consultation vidéo.

Démarrer une consultation vidéo depuis le SMS

1. Vous recevez un SMS 10 minutes avant le début de la consultation vidéo contenant un lien pour lancer la consultation vidéo. Cliquez sur le lien pour rejoindre la salle d'attente



2. Cliquez sur Démarrer la consultation vidéo pour rejoindre la salle d'attente virtuelle.



3. Cliquez sur Autoriser l'accès (caméra + microphone).



4. Le diagnostic de votre micro, caméra et connexion internet se lance automatiquement, une fois terminé cliquez sur **Rejoindre la consultation vidéo** pour entrer dans la salle d'attente virtuelle.

Des icônes vous indiquent la qualité de fonctionnement de votre caméra, votre microphone et votre connexion internet (1). La couleur rouge indique un mauvais fonctionnement, orange un fonctionnement moyen et vert un bon fonctionnement.

Si vous avez une mauvaise connexion, vérifiez la qualité de connexion de votre réseau wifi ou de votre 4G. Si votre connexion ne marche pas, veuillez la relancer ou passer en 4G.

Dans tous les cas, vous pourrez effectuer la consultation, votre praticien est juste averti des problèmes techniques que vous rencontrez.

En cas de coupure, il est possible que votre praticien vous appelle en numéro masqué sur votre mobile.

13:57 √ ∢ Messages	📲 4G 🗩)
doctolib.fr	Ç
< Vérification de votre équipem	nent
. Microphone	~
Caméra	~
Connexion limitée	
La consultation vidéo risque d'être interrompu de vous connecter sur une borne Wifi ou sur u 4G. Approchez vous du routeur si vous utilise connexion Wifi. Coupez les applications utilis connexion (téléchargement, streaming vidéo,	ue. Merci un réseau z déjà une ant votre etc).
C RELANCER LE TEST	
En cas de coupure, Dr Test TIc TEST TLC po appeler en numéro masqué au 06 06 06 0	urra vous 06 06
REJOINDRE LA CONSULTATION VIE	DÉO

5. Vous accédez alors à la **salle d'attente virtuelle** et votre praticien est notifié de votre arrivée.

Le praticien peut avoir du retard. Restez connecté et ne raccrochez pas. En cas de retard du praticien, celui-ci reçoit des notifications régulières (toutes les 2 minutes) pour l'informer de votre présence dans la salle d'attente virtuelle. Il a également la possibilité de vous prévenir par SMS du temps de retard estimé.

×	Veuillez patienter
	En attente du Dr Consultation Vidéo
	Xxxx Vous serez notifié lorsque Dr Consultation Vidéo Xxxx rejoindra la consultation vidéo.

6. Si le praticien rencontre un retard pour démarrer votre consultation vidéo, un message vous informant du délai de son retard apparaîtra directement sur la fenêtre de la salle d'attente virtuelle.



II. Démarrer la consultation vidéo depuis l'application ou le site mobile

1. Rendez-vous sur votre application mobile ou sur le site mobile www.doctolib.fr depuis votre smartphone.

Si vous passez par le site mobile :

depuis un smartphone Androïd, utilisez le navigateur Google Chrome,

depuis un smartphone Apple, utilisez le navigateur safari.

2. Accédez à votre compte en cliquant sur le **bonhomme en haut à droite.** Si vous n'êtes pas connecté, renseignez vos identifiants et cliquez sur **se connecter.**



3. Une fois sur votre compte, accédez à la rubrique **Mes rendez-vous**



4. Dans **Rendez-vous à venir** (1), cliquez sur **Démarrer la consultation vidéo** (2) pour rejoindre la salle d'attente virtuelle.

Q,	Mes rendez-vous	1
Rende	z-vous à venir 1	
💾 Ven	ndredi 19 avril 🛛 15:20	
	Dr Test Tlc TEST TLC Médecin généraliste	>
1 Pat	tient Test	
	DÉMARRER LA CONSULTATION VIDÉO	2
Rende	z-vous passés	
📛 Ven	ndredi 19 avril 🛛 0 14:05	
	Dr Test TIC TEST TLC Médecin généraliste	>
💄 Pa	tient Test	

III. Relancer la consultation vidéo suite à une invitation du praticien sur l'application mobile

Après avoir raccroché au terme de votre consultation vidéo, ou suite à une coupure vidéo, le praticien à la possibilité de vous inviter à relancer la consultation vidéo.

Vous recevez à ce moment une notification sur votre téléphone pour vous en informer.

1. Cliquez sur l'invitation.



2. Cliquez sur Démarrer la consultation vidéo.



3. Cliquez sur Autoriser l'accès (Caméra + microphone).

<	Liste des accès nécessaires
	Caméra + Microphone
Veuil po	lez donner accès à votre micro et à votre caméra our que la consultation vidéo puisse démarrer.
	AUTORISER L'ACCÈS

4. Une fois la vérification de votre équipement terminée, cliquez sur **Rejoindre la consultation vidéo** pour finir votre consultation.

13:57 7 ◀ Messages		.∎∥ 4G 🔳,
	🔒 doctolib.fr	Ċ
< Vérifica	ition de votre équi	pement
I Microph	one	~
Caméra		~
두 Connexi	on limitée	▲
La consultatior de vous connec 4G. Approchez connexion Wifi connexion (télé	n vidéo risque d'être interr cter sur une borne Wifi ou vous du routeur si vous u . Coupez les applications icchargement, streaming v	ompue. Merci sur un réseau ttilisez déjà une utilisant votre idéo, etc).
	ER LE TEST	
En cas de cou appeler en	pure, Dr Test Tlc TEST TL numéro masqué au 06 0	.C pourra vous 6 06 06 06
REJOIN	DRE LA CONSULTATION	N VIDÉO

 Si le praticien rencontre un retard pour démarrer votre consultation vidéo, un message vous informant du délai de son retard apparaîtra directement sur la fenêtre de la salle d'attente virtuelle. Vous recevrez également un SMS vous informant du retard du praticien.



IV. Démarrer une consultation vidéo depuis votre ordinateur

- 1. Rendez-vous sur le site www.doctolib.fr.
- 2. Accédez à la rubrique Mes rendez-vous.



3. Sélectionnez votre rendez-vous de consultation vidéo (1) et cliquez sur **Rejoindre la consultation** vidéo (2).



4. Cliquez sur **Autoriser l'accès** afin de valider le bon fonctionnement de vos équipements.

Doctolik Accueil	(?) Besoin d'aide ?	Mes rendez-vous	Patient Doctolib ~
	•		
	Caméra + Microphone		
	Veuillez donner accès à votre micro et à votre caméra pour que la consultation vidéo puisse démarrer.		
	AUTORISER L'ACCÈS		

5. Autorisez le site www.doctolib.fr à avoir accès à votre microphone afin que le praticien puisse vous entendre.

Doctolik 1	www.doctolib.fr souhaite	× ⑦ Besoin d'aide ?	Mes rendez-vous	Patient Doctolib ~
	Autoriser Bloquer		~	
	🌵 Microphone			
	Caméra			
	Excellente connexion		~	

6. Autorisez le site www.doctolib.fr à avoir accès à votre caméra afin que le praticien puisse vous voir.

Doctolik + www.doctolib.	fr souhaite	⑦ Besoin d'aide ? Mes re	ndez-vous Patient Doctolib ~
	Autoriser Bloquer	~	
	🎐 Microphone	\checkmark	
	Caméra		
	Excellente connexion	~	

7. Enfin, cliquez sur **Rejoindre la consultation vidéo** (2) afin de rejoindre la salle d'attente virtuelle. Le praticien sera informé de votre présence.

Doctolik Accueil		(?) Besoin d'aide ?	Mes rendez-vous	Patient Doctolib
	Batterie		~	
	. Microphone		~	
	Caméra		~	
	Excellente connexion		~	
	En cas de coupure, Dr Xxxx XXXX pourra vous appeler en numéro masqué	au 06 09 08 07 06		
	REJOINDRE LA CONSULTATION VIDÉO			

8. Si la connexion est interrompue, reprenez à partir de l'étape 1 afin de relancer la consultation.

Que se passe-t-il si je reçois un appel téléphonique pendant la consultation vidéo?

Si vous recevez un appel au cours d'une consultation vidéo et que vous répondez à celui-ci, l'image et le son sont coupés du côté du praticien pour des raisons de confidentialité. Ce dernier ne vous voit et ne vous entend plus mais la consultation n'est pas arrêtée pour autant.

Si vous retournez dans la consultation vidéo, l'image se réactive, même si vous êtes encore en cours d'appel téléphonique. Le praticien peut alors vous voir mais sans vous entendre.

Le son, lui, ne se réactive qu'une fois que vous avez raccroché le téléphone. Vous pouvez alors reprendre le cours normal de la consultation vidéo.