

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 :

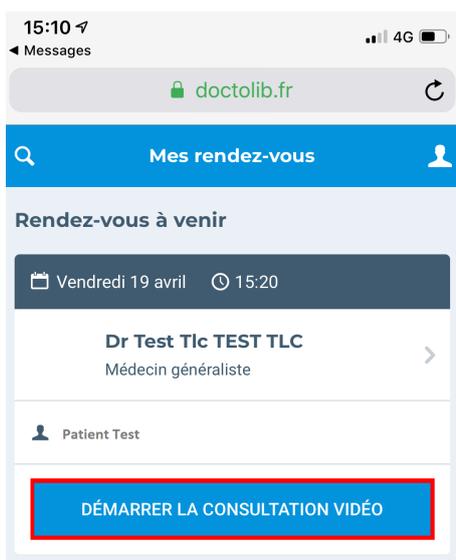
- La rubrique **Mes rendez-vous**, dans votre compte patient.
Pour vous assurer une qualité son + image optimale, nous vous conseillons de passer par l'application Doctolib pour effectuer votre consultation vidéo.

Démarrer une consultation vidéo depuis le SMS

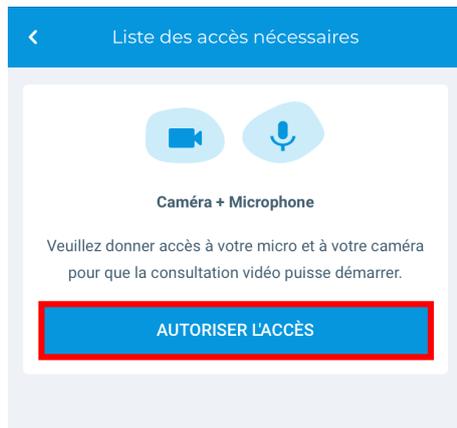
1. Vous recevez un SMS 10 minutes avant le début de la consultation vidéo contenant un lien pour lancer la consultation vidéo. Cliquez sur le lien pour rejoindre la salle d'attente

Accédez à la consultation avec le Dr Test Tlc (début dans 10 minutes).
Cliquez sur <https://m.doctolib.fr/BeupCR6g> 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).



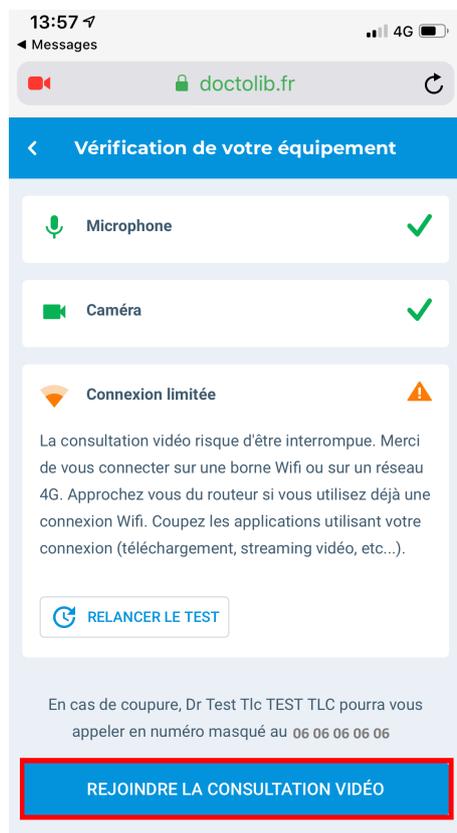
4. Le diagnostic de votre micro, caméra et connexion internet se lance automatiquement, une fois terminé cliquez sur **Rejoindre la consultation vidéo** pour entrer dans la salle d'attente virtuelle.

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.

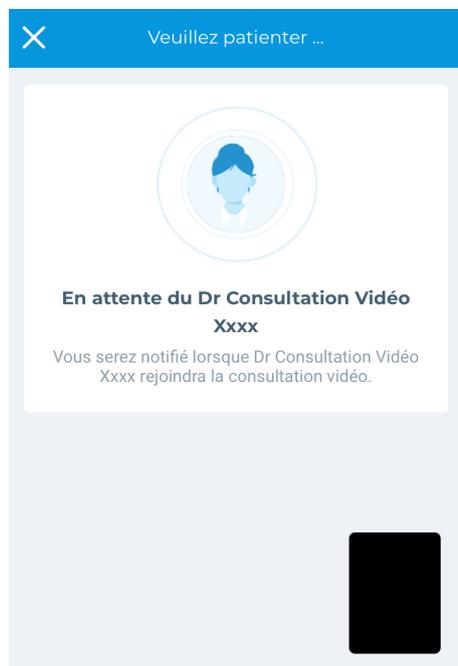
Dans tous les cas, vous pourrez effectuer la consultation, votre praticien est juste averti des problèmes techniques que vous rencontrez.

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

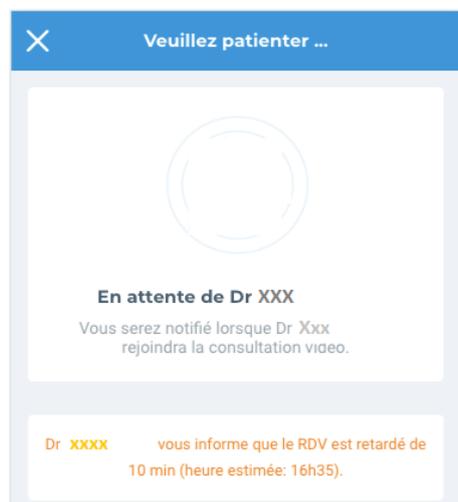


5. Vous accédez alors à la **salle d'attente virtuelle** et votre praticien est notifié de votre arrivée.

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.



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 :

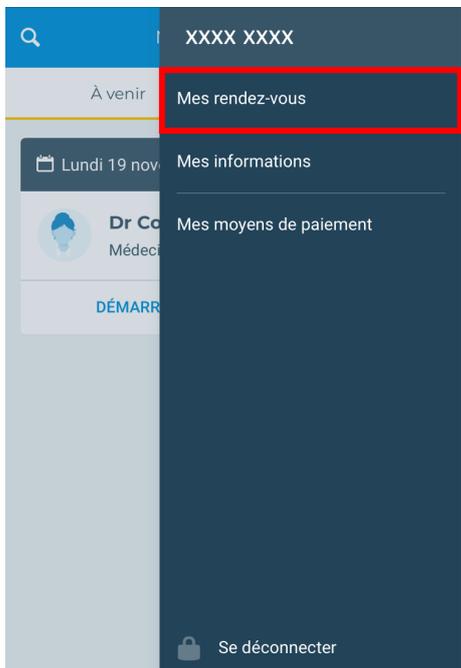
depuis un smartphone Android, utilisez le navigateur Google Chrome,

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.

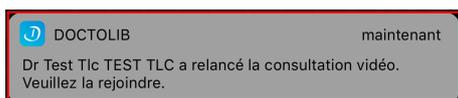


III. Relancer la consultation vidéo suite à une invitation du praticien sur l'application mobile

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.

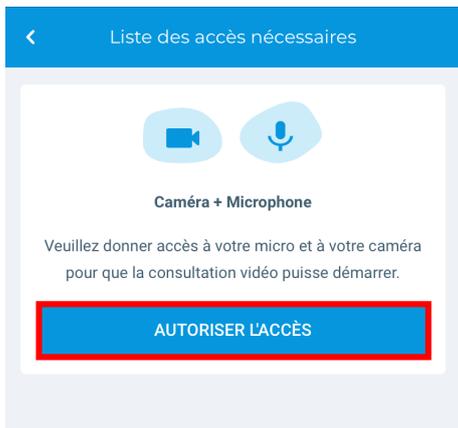
1. Cliquez sur l'invitation.



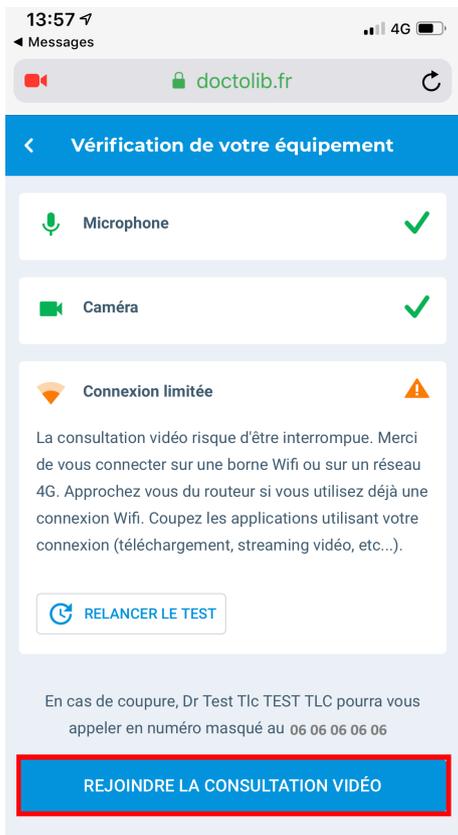
2. Cliquez sur **Démarrer la consultation vidéo**.



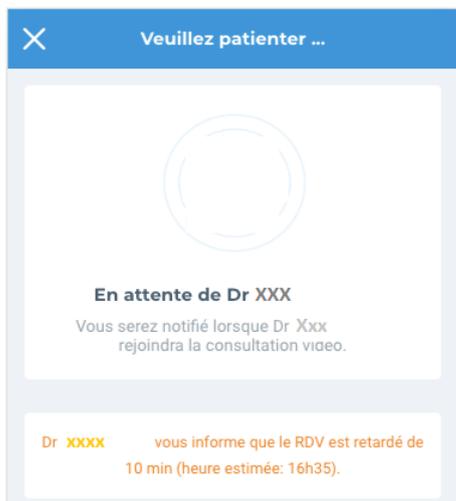
3. Cliquez sur **Autoriser l'accès** (Caméra + microphone).



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



5. 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.

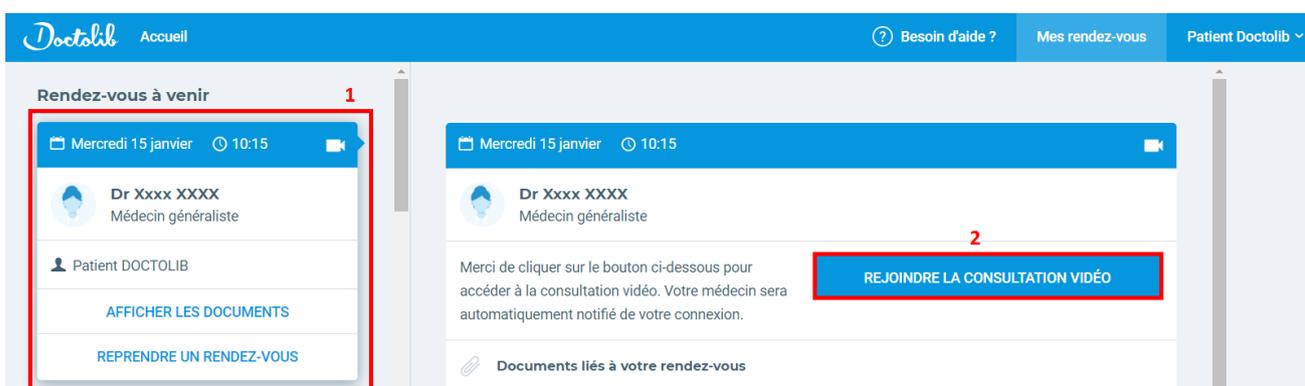


IV. Démarrer une consultation vidéo depuis votre ordinateur

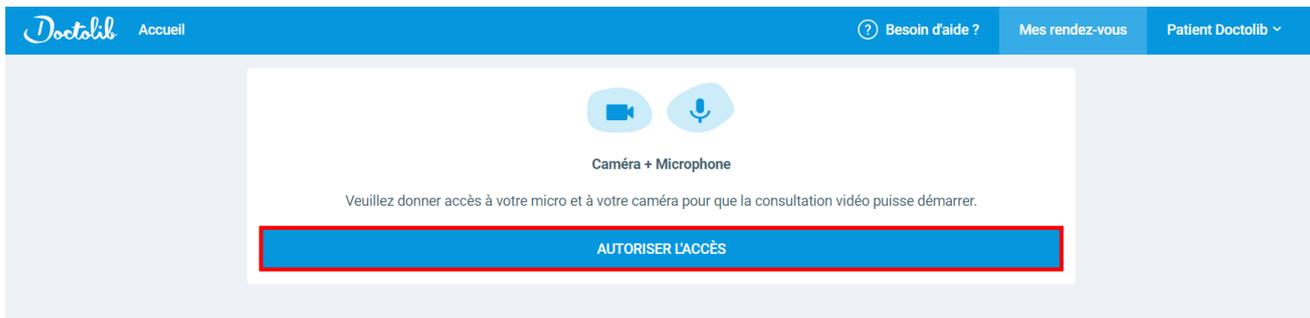
1. Rendez-vous sur le site www.doctolib.fr.
2. Accédez à la rubrique **Mes rendez-vous**.



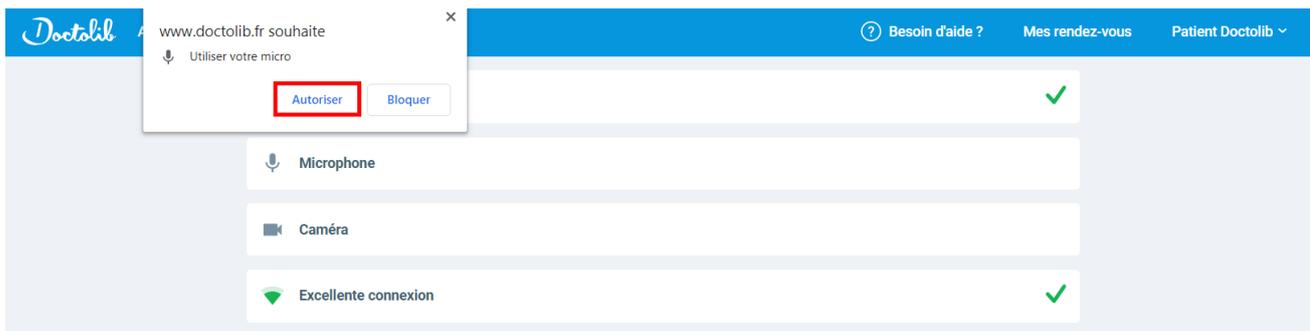
3. Sélectionnez votre rendez-vous de consultation vidéo (1) et cliquez sur **Rejoindre la consultation vidéo** (2).



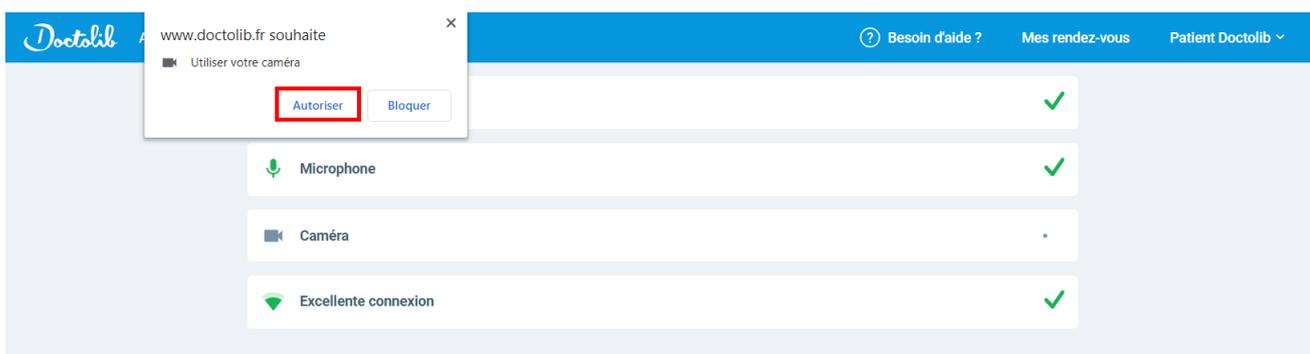
4. Cliquez sur **Autoriser l'accès** afin de valider le bon fonctionnement de vos équipements.



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



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



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



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.