



# FAQ - Autoréservation de rendez-vous de prélèvement d'échantillons de laboratoire

Foire aux questions (FAQ) sur l'autoréservation de rendez-vous de prélèvement d'échantillons de laboratoire au Réseau de santé Horizon

## 1. Qu'est-ce que l'autoréservation pour le prélèvement d'échantillons de laboratoire au Réseau de santé Horizon?

- L'autoréservation permet aux patients de prendre eux-mêmes rendez-vous pour un prélèvement d'échantillons au Réseau de santé Horizon à l'aide d'une plateforme en ligne, sans avoir à parler à un membre du personnel.

## 2. Comment accède-t-on à la plateforme d'autoréservation?

- Visitez notre [site Web](#) officiel pour accéder à la plateforme d'autoréservation en [français](#) ou en [anglais](#).

## 3. Qui peut se servir de la plateforme d'autoréservation de rendez-vous pour les prélèvements d'échantillons?

- Dans les établissements d'Horizon offrant le service de prélèvement d'échantillons, la plupart des patients nécessitant un rendez-vous de ce type peuvent opter pour l'autoréservation. Cependant, les critères d'admissibilité peuvent varier en fonction des types de prélèvements spécifiques requis.
- Certains établissements n'offrent pas le prélèvement d'échantillons sur les enfants.
- Si vous ne savez pas si le type de prélèvement dont vous avez besoin vous permet de réserver vous-même votre rendez-vous, veuillez vérifier auprès de votre médecin ou infirmière praticienne.

## 4. Est-il toujours possible de fixer par téléphone un rendez-vous pour un prélèvement d'échantillons?

- Oui. Nous reconnaissons que ce n'est pas tout le monde qui a accès à un ordinateur ou à un appareil mobile. Le personnel chargé de la réservation des prélèvements d'échantillons continuera à répondre au téléphone afin d'aider les patients, de leur fixer des rendez-vous urgents et de répondre à leurs questions. Comme de nombreux patients profiteront de l'option d'autoréservation, nous prévoyons que les temps d'attente au téléphone seront réduits.

## 5. Quels renseignements dois-je fournir pour effectuer une autoréservation?

- Vous devez fournir votre nom, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone. De plus, vous devez apporter à votre rendez-vous la version papier de la demande d'analyse de laboratoire remplie et signée par votre médecin ou votre infirmière praticienne ou confirmer auprès de ces derniers que la demande a été télécopiée à notre service.
- Si vous n'avez pas d'adresse électronique, veuillez indiquer celle du membre de votre famille qui vous assiste; sinon, utilisez un courriel générique ([noreply@horizonspecimencollection.ca](mailto:noreply@horizonspecimencollection.ca)) ou appelez-nous pour prendre rendez-vous.

-

- *Avis de non-responsabilité - « Veuillez noter que si vous utilisez l'adresse électronique générique, vous ne recevrez pas de confirmation ni de rappel par courrier électronique. »*

**6. Puis-je choisir la date et l'heure de mon rendez-vous?**

- Oui, vous pouvez choisir la date, l'heure et l'établissement qui vous conviennent pour votre rendez-vous, selon la disponibilité.

**7. Dois-je payer des frais pour utiliser les services d'autoréservation?**

- Non, l'utilisation du service d'autoréservation est gratuite.

**8. Une fois mon rendez-vous fixé, puis-je le reporter ou l'annuler en utilisant de nouveau la plateforme d'autoréservation?**

- Oui, vous pouvez reporter ou annuler votre rendez-vous sur la plateforme d'autoréservation ou en cliquant sur le lien dans le courriel de confirmation que vous aurez reçu.

**9. Que faire si j'ai besoin d'aide ou que j'ai des demandes spéciales?**

- Si vous avez besoin d'aide ou avez des demandes spéciales (p. ex. en matière de mobilité), les membres de notre équipe seront là pour vous aider à votre arrivée à votre rendez-vous.

**10. Mes renseignements personnels sont-ils protégés si j'utilise la plateforme d'autoréservation?**

- Oui, ils sont protégés. La confidentialité et la protection de vos renseignements personnels sont notre priorité. Notre système est conçu de manière à protéger vos données conformément aux règles en vigueur en matière de protection de la vie privée. Nous recueillons un minimum d'information pour réserver votre rendez-vous et vous demanderons les autres renseignements à votre arrivée à votre rendez-vous.

**11. Que dois-je apporter à mon rendez-vous de prélèvement d'échantillons?**

- Veuillez apporter votre carte d'assurance-maladie et la version papier de la demande d'analyse de laboratoire rédigée et signée par votre médecin ou votre infirmière praticienne.

**12. Puis-je fixer un rendez-vous de prélèvement d'échantillons pour quelqu'un d'autre à l'aide de la plateforme d'autoréservation?**

- Oui, vous pouvez réserver des rendez-vous de prélèvement pour d'autres personnes, comme des membres de votre famille.

**13. Que se passera-t-il si j'ai besoin d'un prélèvement d'échantillons de manière urgente?**

- Pour les demandes urgentes, veuillez demander à votre fournisseur de soins de communiquer avec le service de prélèvement d'échantillons pour obtenir immédiatement de l'aide.

**14. Puis-je donner mon avis sur le processus d'autoréservation?**

- Oui, nous vous encourageons à nous faire part de votre avis sur votre expérience avec la plateforme d'autoréservation en répondant au sondage que nous vous enverrons 24 heures après votre rendez-vous. Vos réponses nous aideront à améliorer nos services.

**15. Que faire si j'ai des problèmes techniques pendant que j'utilise la plateforme d'autoréservation?**

- Si vous avez des problèmes techniques, veuillez appeler notre équipe pour qu'elle vous aide à fixer votre rendez-vous à l'établissement de votre choix ([numéros de téléphone des services de prélèvement](#)).

**16. Combien de temps à l'avance puis-je fixer un rendez-vous de prélèvement d'échantillons en utilisant la plateforme d'autoréservation du service de prélèvement d'échantillons du Réseau de santé Horizon?**

- Les heures disponibles pour prendre rendez-vous pourraient varier en fonction de la demande et de la disponibilité des rendez-vous. En règle générale, les rendez-vous fixés par autoréservation seront proposés dans un délai allant d'une heure à 60 jours à compter du moment où l'on accède au site d'autoréservation.

**Note :** L'information fournie dans cette FAQ peut faire l'objet de modifications. Reportez-vous toujours à notre site Web officiel ou communiquez directement avec nous pour obtenir l'information la plus récente au sujet de l'autoréservation de rendez-vous de prélèvement d'échantillons de laboratoire au Réseau de santé Horizon.