

myGHT Limousin – questions fréquentes

Je ne vois pas l'application sur le store

L'application myGHT Limousin est disponible sur Apple Store et sur Google Play. Les versions compatibles sont iOS 8.0 et ultérieures et Android 4.4 et ultérieures.

Je n'ai pas mes identifiants d'accès.

Pour utiliser l'application, il est indispensable de disposer des identifiants de première connexion. Ils vous sont adressés par l'hôpital selon deux modalités possibles :

1. Si vous avez communiqué une adresse mail au CHU, vous recevez vos identifiants dans un mail dont l'objet est « CHU Limoges – Information importante pour votre prochain rendez-vous ». Ce mail comporte une pièce jointe « Vos-codes-de-connexion.pdf », c'est elle qui contient vos identifiants de première connexion. Si vous estimez que vous devriez avoir reçu ce mail, pensez à vérifier votre répertoire spam dans votre outil de messagerie.
2. Si le CHU ne connaît pas votre adresse mail, mais seulement votre numéro de portable, ou si vous n'êtes encore jamais venu au CHU, vous recevez un SMS vous invitant à répondre à une question secrète. Grâce à une réponse correcte à cette question secrète, vous recevrez vos identifiants d'accès par SMS. Veuillez noter que la réponse à la question secrète doit concerner le patient lui-même (votre enfant ou votre parent le cas échéant).

Si vous n'avez reçu ni mail ni SMS vous invitant à répondre une question secrète, merci d'envoyer un message avec vos nom, prénom et date de naissance (ceux du patient si vous n'êtes pas vous-même le patient) à myghtlimousin@chu-limoges.fr

Je ne peux pas accéder à la pièce jointe « Vos-codes-de-connexion.pdf »

Enregistrez le fichier (par défaut, il se place dans le répertoire « Téléchargements ») ; puis essayez de l'ouvrir depuis le fichier enregistré. Il est nécessaire de disposer d'un outil ouvrant les fichiers pdf.

J'ai bien pu accéder à mes identifiants, mais ils ne fonctionnent pas.

Les identifiants reçus par mail, en particulier le mot de passe, ne sont valables que pour la première connexion. Si vous avez déjà exploité les identifiants reçus, vous avez dû définir votre propre code personnel ou mot de passe, à utiliser lors de vos connexions suivantes à l'application.

J'ai oublié mon code d'accès ou mon mot de passe

En page d'accueil de votre portail, un lien « Mot de passe oublié ? » vous permet de demander la création d'un nouveau code PIN. Vous pouvez alors demander à recevoir un code de vérification par SMS qui vous permettra de saisir un nouveau code.

L'application me demande des autorisations

Au cours du renseignement de votre dossier administratif, l'application vous demande la permission d'accéder à l'appareil photo de votre smartphone. Il est indispensable d'accorder cette autorisation pour pouvoir prendre vos pièces administratives en photo, et les intégrer à l'application.

L'autorisation ne vaut que pour l'activation de l'appareil photo : l'application n'accède pas au contenu de votre appareil.

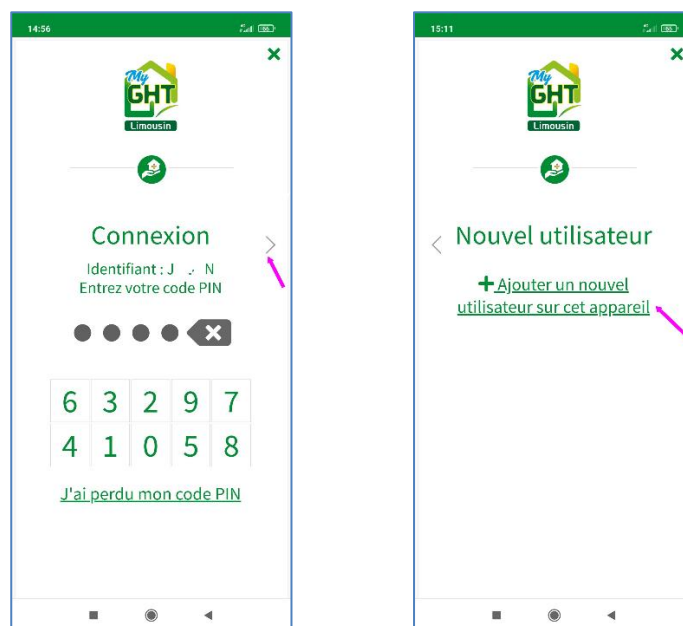
Je souhaite accéder à myGHT Limousin depuis un autre appareil

Votre première connexion au portail a été faite soit depuis un smartphone (application mobile), soit depuis un ordinateur (navigateur web). Pour accéder au portail depuis un appareil différent de celui de votre première connexion, il vous faut enregistrer un nouvel appareil. Pour cela, veuillez suivre les étapes suivantes :

- 1** – Si le nouvel appareil sur lequel vous souhaitez vous connecter à l'application est un smartphone : Téléchargez l'application myGHT Limousin sur cet appareil (sur l'App Store ou le Play Store)
- 2** – Sur votre appareil déjà connecté, ouvrez le menu principal
- 3** – Cliquez sur « A propos », puis « Ajouter un appareil »
- 4** – Cliquez sur « Créez vos nouveaux identifiants ». Vos identifiants s'affichent (durée de validité : 3 minutes)
- 5** – Vous pouvez ensuite vous connecter à votre nouvel appareil avec les identifiants ou le QR Code affichés.

Je suis déjà connecté à l'application mobile pour moi (ou pour mon parent ou enfant) et je souhaite me connecter pour une autre personne

Sur l'écran de connexion, sur lequel vous êtes invité à saisir votre code PIN à quatre chiffres, touchez la flèche à droite du mot « connexion » :



Vous pourrez alors vous identifier avec un nouvel utilisateur.

Je ne souhaite pas utiliser l'application ou je ne suis pas équipé pour le faire

Indiquez votre opposition à utiliser l'application au secrétariat du service où vous avez rendez-vous. Elle sera prise en compte et vous ne recevrez plus les communications de l'application. Notez que cette opposition est réversible.

Je n'ai pas trouvé de réponse à mon problème

Si c'est possible, envoyez un mail avec vos nom, prénom et date de naissance (ou ceux de votre enfant si le patient est votre enfant) à myghtlimousin@chu-limoges.fr en décrivant le problème rencontré.

Si vous n'avez pas le moyen d'envoyer un mail, contacter le standard de l'hôpital ou le secrétariat du service dans lequel vous devez vous rendre.