

Procédure Perte mTan – patient

-En cas de perte du nom d'utilisateur ou du mot de passe, une réinitialisation est nécessaire.

-Aucune réinitialisation du mTan ne peut être réalisée par le patient lui-même directement sur "MonDossierMedical.ch".

-La personne doit contacter le secteur e-health de la direction générale de la santé ou la Poste:

support@mdm.ch ou information@mondossiermedical.ch

ou

par téléphone au 0800 55 88 22 ou 022 546 55 55

En indiquant vouloir recevoir des nouveaux codes de connexion. Nom d'utilisateur et mot de passe.

-Un contrôle des données de la personne est effectué afin de garantir la bonne identité de la personne (date de naissance, adresse).

-La personne recevra par courrier postal, sous 2-3 jours ses nouveaux identifiants lui permettant de se connecter.



Si l'adresse e-mail a été renseignée lors de l'inscription, les nouveaux identifiants seront envoyés par email quelques minutes après la demande de réinitialisation.

De même que si la personne a préalablement renseigné l'email dans l'onglet "notifications", les nouveaux identifiants seront envoyés par email quelques minutes après la demande de réinitialisation.