

Votre consultation virtuelle: Ce que vous devez savoir



UNE CONSULTATION VIRTUELLE, C'EST QUOI?

Une consultation virtuelle est une rencontre à distance avec votre professionnel de la santé via votre ordinateur, tablette ou téléphone intelligent.

AVANT VOTRE CONSULTATION

Il vous faudra

- Un ordinateur, tablette, ou téléphone intelligent avec une caméra ou webcaméra.
- Un casque micro (fortement recommandé) ou des écouteurs (oreillettes) avec micro.
- Internet haute-vitesse à la maison (vitesse de **10 Mbit/s ou plus**).

Préparez votre espace

- **Limitez le bruit** : Installez-vous dans un endroit tranquille pour qu'on puisse bien s'entendre. Fermez votre téléviseur et votre radio, mettez votre cellulaire en mode vibration, etc.
- **Réglez l'éclairage** : Assurez-vous que la caméra de votre appareil ne soit pas face à une fenêtre ensoleillée ou un miroir. Fermez les rideaux ou stores au besoin et allumez les lumières dans la pièce.
- **Choisissez un endroit privé** : Prenez des précautions pour ne pas être interrompu durant la consultation.
- **Portez des vêtements convenables** : Habillez-vous comme si vous alliez à une visite en personne.

CONSEIL RAPIDE

Assurez-vous que votre professionnel de la santé a votre **numéro de téléphone** pour vous contacter en cas de problèmes de connexion.

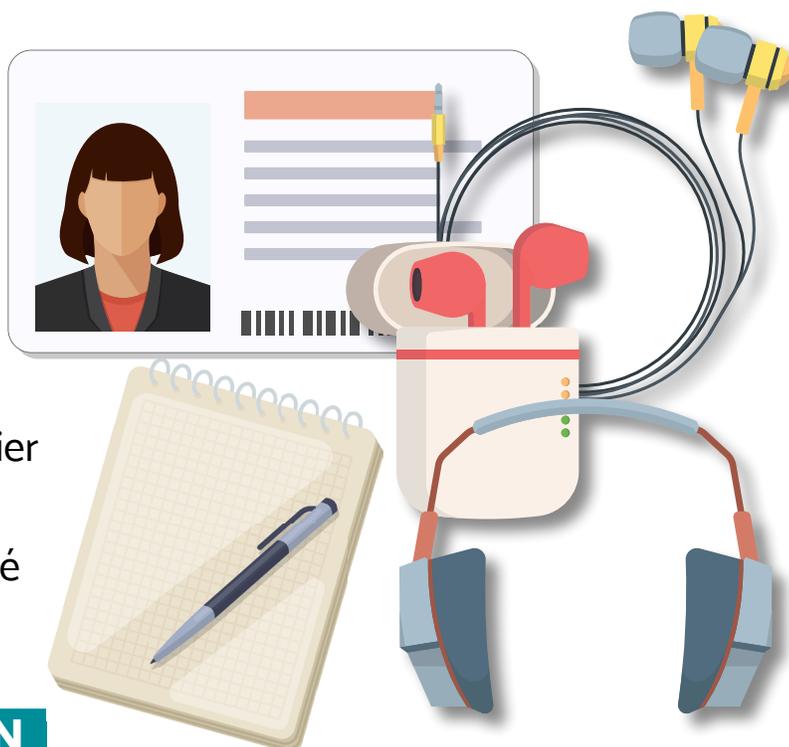
Testez votre connexion

Assurez-vous de savoir comment accéder à l'application vidéo qui sera utilisée lors de la consultation :

- Vous aurez besoin de **Microsoft Teams**.
- Vous devrez peut-être télécharger l'application.
- Vérifiez que le **son** (haut-parleurs, casque micro, écouteurs, microphone) et la **vidéo** (caméra ou webcam) de votre appareil fonctionnent bien.

Soyez prêt

- Assurez-vous d'avoir lu tout ce que la clinique vous a envoyé.
- Préparez un court résumé de votre historique médical.
- Écrivez une liste de vos symptômes, de vos médicaments et de vos questions.
- Ayez en main un crayon et du papier pour prendre des notes.
- Ayez avec vous une pièce d'identité avec photo.



LORS DE LA CONSULTATION

Connectez-vous à l'avance

- **Testez votre équipement technologique avant une rencontre virtuelle.**
- Pour éviter de perdre le son ou la vidéo pendant l'appel, assurez-vous d'être la seule personne à utiliser l'internet pendant la visite.
- Joignez-vous à l'appel en cliquant sur le lien fourni par courriel **10 minutes avant l'heure prévue.**
- Après vous être connecté, vous serez dans une salle d'attente virtuelle jusqu'au moment où votre professionnel de la santé se joint à la rencontre. Même si vous attendez depuis un certain temps, SVP ne vous déconnectez pas.

CONSEIL RAPIDE

Si vous êtes déconnecté, **cliquez sur rejoindre** (si disponible) ou **retournez cliquer sur le lien fourni par courriel**.

Confirmez qui est présent et donnez votre consentement

- Votre professionnel de la santé doit s'identifier auprès de vous avec sa carte d'employé du CUSM.
- Identifiez-vous au professionnel de la santé avec une pièce d'identité (avec photo).
- Présentez au professionnel de la santé les proches qui seront avec vous durant la rencontre.
- Votre professionnel de la santé vous demandera **votre consentement verbal** avant de continuer la consultation.

Exprimez activement vos besoins et vos préoccupations

- Votre professionnel de la santé vous posera des questions concernant votre historique médical, vos symptômes et possiblement vos médicaments.
- Vous aurez l'occasion de poser les questions que vous avez préparées.
- Avant la fin de la consultation, assurez-vous de bien comprendre votre plan de traitement et tout changement à vos médicaments. Dites à votre professionnel de la santé si quelque chose ne vous semble pas clair.

Soutien technique

- Pour en savoir plus sur comment télécharger, installer, ou tester les applications vidéo, vous pouvez consulter :
 - › Le guide technique qui vous a été transmis par votre clinique:
Comment configurer Teams.
 - › Les guides proposés par le Réseau québécois de la télésanté :
Participer à une téléconsultation en tant que patient.
- Demandez de l'aide à votre entourage si vous en avez besoin.
- Visitez la section web Télésanté du CUSM : <https://cusc.ca/cusc-telesante>

© Centre universitaire de santé McGill, 21 octobre 2024

Ce document a été développé par le l'Équipe de support patient en télésanté, Bureau des partenariats du CUSM avec le soutien du Comité d'éducation des patients.