

Les étapes pour bien se préparer à une téléconsultation

Participer à une téléconsultation en tant que patient

» <https://telesantequebec.ca/patient/patient-rencontre-virtuelle/>

1. En savoir plus sur la téléconsultation

La téléconsultation est aussi appelée rencontre ou consultation virtuelle. Elle est une pratique de la télésanté qui permet de consulter un professionnel de la santé en temps réel et à distance.

- S'effectue chez soi;
- Permet aux personnes de se voir et de s'entendre;
- Utilise une application technologique (Microsoft Teams dans le réseau de la santé québécois);
- S'effectue avec un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent.

Quels sont ses avantages?

Vos rendez-vous se déroulent chez vous, ce qui vous permet de sauver du temps, de l'énergie et de l'argent. De plus, la téléconsultation...

- est gratuite;
- améliore l'accès aux services;
- facilite la participation d'un(e) proche;
- est sécuritaire;
- est simple d'utilisation.

À qui s'adresse-t-elle?

La téléconsultation est proposée par le professionnel de la santé lorsqu'elle est jugée appropriée pour le patient.

Vous êtes possiblement un **bon candidat** si :

- Les déplacements posent un problème pour vous ou votre proche aidant;
- Vous présentez des symptômes infectieux ou des risques particuliers de contracter une infection;
- La consultation téléphonique n'est pas suffisante (l'image vidéo est souhaitée).

Vous n'êtes probablement **pas un bon candidat** si :

- Vous n'avez pas d'ordinateur, de tablette ou de téléphone intelligent;
- Vous n'avez pas accès à Internet;
- Vous n'êtes pas à l'aise avec les technologies utilisées;
- Votre problème de santé nécessite un examen physique.

Au final, la décision vous appartient et la question essentielle est : **Êtes-vous d'accord de participer à une rencontre virtuelle?**

(voir l'étape suivante : Consentir à la téléconsultation).

Peut-on être accompagné d'un proche?

La téléconsultation permet d'être accompagné de quelqu'un de votre entourage. Cette personne peut être présente à

vos côtés ou connecté à distance en utilisant son propre appareil.

Informez votre professionnel de votre souhait d'inclure une autre personne à la rencontre. Le jour venu, cette personne pourra utiliser le même lien de connexion que le vôtre.

2. Consentir à la téléconsultation

Selon la loi*, un patient a le droit d'accepter ou de refuser une intervention d'un professionnel de la santé. Cela signifie que vous avez le droit :

- d'être informé des services et des ressources disponibles, comme la télésanté;
- de participer aux décisions vous concernant, comme le choix du mode de consultation;
- de changer d'idée en cours de route si vous préférez que vos prochaines consultations se déroulent autrement que par téléconsultation.

N'hésitez donc jamais à poser des questions et à en discuter avec votre professionnel de la santé!

Je donne mon accord à quoi?

J'accepte de participer à une communication en ligne qui implique un échange d'informations personnelles à l'aide de l'application Microsoft Teams. Il est important de savoir que le ministère de la Santé et des Services sociaux met en place des protocoles de sécurité stricts. Cela limite grandement les risques d'interception des données.

Aucun enregistrement de la rencontre ne sera effectué, à moins que votre professionnel vous en fasse la demande précise. Si c'est le cas, il vous dira dans quel but l'enregistrement sera fait. Vous aurez la possibilité d'accepter ou non.

3. Vérifier si j'ai les éléments technologiques nécessaires

Dans les jours précédant la rencontre, quelques vérifications et tests peuvent être effectués.

Les éléments technologiques requis

Pour participer à une rencontre virtuelle, vous devez :

1. Avoir une adresse courriel;
2. Avoir une connexion Internet privée à domicile;
3. Attention : l'usage d'une connexion publique partagée est à éviter pour la sécurité de vos données personnelles.
4. Avoir un ordinateur avec caméra, micro et haut-parleurs ou un appareil mobile tel qu'une tablette ou un téléphone intelligent. Le casque d'écoute est recommandé, mais non obligatoire;
5. Être à l'aise d'utiliser la technologie (avec l'aide d'un proche au besoin);
6. Avoir un lien de connexion fourni par le professionnel ou la clinique.

Le lien de connexion pour la rencontre

Normalement, un courriel vous sera envoyé avec les détails de la téléconsultation. Ce courriel comprend la date, l'heure, le nom du professionnel de la santé et un lien de connexion. Si vous n'avez pas reçu ce lien, veuillez contacter votre clinique ou le professionnel pour l'obtenir.

Télécharger l'application Microsoft Teams

Si vous utilisez un ordinateur : Il n'est pas nécessaire de télécharger l'application. Vous pourrez utiliser Teams sur le Web.

Si vous utilisez un appareil mobile (tablette ou téléphone intelligent) : **Vous devez** télécharger l'application Microsoft Teams. L'application est gratuite et disponible dans la boutique de votre appareil mobile : App Store pour les appareils Apple ou Google Play pour les appareils Android.

Obtenir du soutien en cas de besoin

Vous avez un problème concernant le lien de connexion ou désirez annuler/modifier un rendez-vous? Contactez la clinique ou le professionnel de santé qui a organisé la téléconsultation.

Pour tout autre besoin, un service de soutien technique provincial est disponible. L'information sur ce service se trouve à la page [Soutien technologique pour les patients](https://telesantequebec.ca/patient/cssns-soutien/) (source : <https://telesantequebec.ca/patient/cssns-soutien/>).

4. Tester mon équipement et me familiariser avec Microsoft Teams

Cette étape est utile si :

- vous doutez du bon fonctionnement de votre appareil;
- vous souhaitez en apprendre plus sur l'application Teams.

Tester l'équipement

Vérifiez que le son, la vidéo et votre connexion Internet fonctionnent bien. Ceci permet de savoir si votre équipement répond aux exigences minimales de la téléconsultation.

Utilisez la page [Tester l'équipement technologique avant une téléconsultation](https://telesantequebec.ca/patient/elements-considerer-rencontre-virtuelle/tester-equipement/) (source : <https://telesantequebec.ca/patient/elements-considerer-rencontre-virtuelle/tester-equipement/>).

Si les tests donnent un résultat d'échec, vous pouvez faire appel au service de soutien provincial pour tenter de résoudre le problème. Les coordonnées de ce service se trouvent à la page [Soutien technologique pour les patients](https://telesantequebec.ca/patient/cssns-soutien/) (source : <https://telesantequebec.ca/patient/cssns-soutien/>).

Se familiariser avec Microsoft Teams

Microsoft Teams est l'application utilisée pour les rencontres virtuelles dans le réseau de la santé. En tant que patient, l'utilisation de Teams est simple et ne requiert pas de création de compte.

Lorsque vous participez à une téléconsultation avec Teams, différentes options existent. Voici un survol des boutons utiles :



Légende (ceux en gras sont les plus importants) :

1. Clavardage : outil de messagerie
2. Participants : nombre et noms des participants
3. Lever la main : signifier que l'on veut parler
4. Réagir : envoyer un emoji de réaction
5. Affichage : modifier l'affichage à l'écran
6. Autres : paramètres et autres options
7. **Caméra : activer / désactiver sa caméra**
8. **Microphone : activer / désactiver son micro**
9. Partager : partager son écran
10. **Quitter : quitter la rencontre**

5. S'installer et avoir tout en main pour la téléconsultation

C'est bientôt l'heure de votre rencontre virtuelle. Assurez-vous de compléter les derniers préparatifs.

Choisir et organiser son environnement

Optez pour un environnement favorable à la téléconsultation. **Votre maison est un meilleur choix qu'un lieu public.** Ceci assure la confidentialité et évite les risques de sécurité liés aux connexions Internet publiques.

Calme et confidentialité : Si possible, choisissez un endroit privé et confortable où personne ne peut vous voir ou vous entendre.

Lumière ambiante : Réglez l'éclairage pour être bien visible pour le professionnel de la santé. Ne vous placez pas dos à une fenêtre. Au besoin, fermez les rideaux et allumez les lumières de la pièce.

Bruit environnant : Votre microphone capture votre voix, mais également une partie des bruits de votre domicile. Assurez-vous donc de vous installer dans un endroit silencieux. Évitez les distractions telles que la télévision ou des gens qui parlent à proximité.

Avoir tout en main

Assurez-vous d'avoir en main les mêmes documents et informations que pour un rendez-vous en personne :

1. Votre carte d'assurance maladie;
2. Votre téléphone (pour que votre professionnel puisse vous joindre en cas de problème);
3. Toute information sur votre santé utile pour votre professionnel, par exemple :
 - La liste de vos symptômes;
 - Les données telles que votre poids, température, tension artérielle, ou glycémie;
 - S'il s'agit d'une première rencontre : vos antécédents médicaux, médicaments d'ordonnance (ayez vos contenants de médicaments sous la main), allergies, vaccins, chirurgies et hospitalisations antérieures, etc.;
4. La liste des questions que vous souhaitez poser au professionnel.

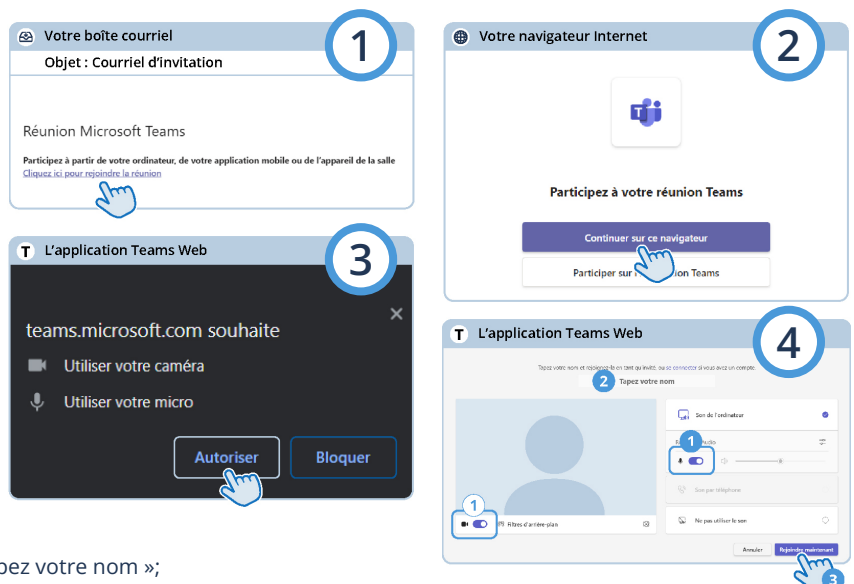
6. Se connecter avec un ordinateur

C'est l'heure de votre rencontre virtuelle avec votre professionnel de la santé. Voici comment cela devrait se passer.

Se connecter à la rencontre

1. Une dizaine de minutes avant l'heure de la rencontre, connectez-vous en cliquant sur le lien Teams fourni dans le courriel d'invitation.
2. Cliquez sur « Continuer sur ce navigateur » pour utiliser la version Web de Teams.
3. Cliquez sur « Autoriser » pour autoriser l'utilisation de votre micro et votre caméra. Ceci vous sera demandé la première fois seulement.
4. La fenêtre suivante vous permet d'activer le son et l'image et de vous identifier.
 1. Assurez-vous que la caméra et le micro sont activés;
 2. Écrivez votre nom complet dans l'emplacement « Tapez votre nom »;
 3. Cliquez sur le bouton « Rejoindre maintenant » lorsque vous êtes prêt à débiter la rencontre.

Si un proche se connecte à la rencontre de son côté, il devra effectuer ces mêmes étapes et écrire son propre nom.

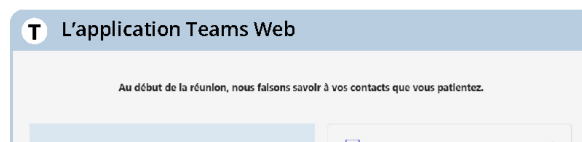


Patience dans la salle d'attente virtuelle

Généralement, vous serez mis en attente à cette étape. Lorsque votre professionnel sera prêt, il vous fera entrer dans la rencontre.

Sachez que le délai d'attente peut se prolonger, comme c'est parfois le cas dans une vraie salle d'attente de clinique.

Si vous n'êtes pas admis dans un délai de 30 minutes, vous serez automatiquement déconnecté de Teams. Si cela se produit, connectez-vous à nouveau à partir du lien fourni.



6. Se connecter avec une tablette ou un téléphone mobile

C'est l'heure de votre rencontre virtuelle avec votre professionnel de la santé. Voici comment cela devrait se passer.

Se connecter à la rencontre

1. Une dizaine de minutes avant l'heure convenue, connectez-vous à la rencontre en utilisant le lien Teams fourni dans le courriel d'invitation.
2. Choisissez « Joindre sans se connecter » pour vous joindre à la rencontre à titre d'invité.
3. Ici, sélectionnez « Lorsque vous utilisez l'application ». Ceci vous sera demandé la première fois seulement.
4. Ici, sélectionnez « Autoriser ». Ceci vous sera demandé la première fois seulement.
5. La fenêtre suivante vous permet d'activer le son et l'image et de vous identifier.
 1. Assurez-vous que la caméra et le micro sont activés;
 2. Écrivez votre nom complet dans l'emplacement « Entrez votre nom »;
 3. Appuyez « Se joindre maintenant » lorsque vous êtes prêt à débiter la rencontre.

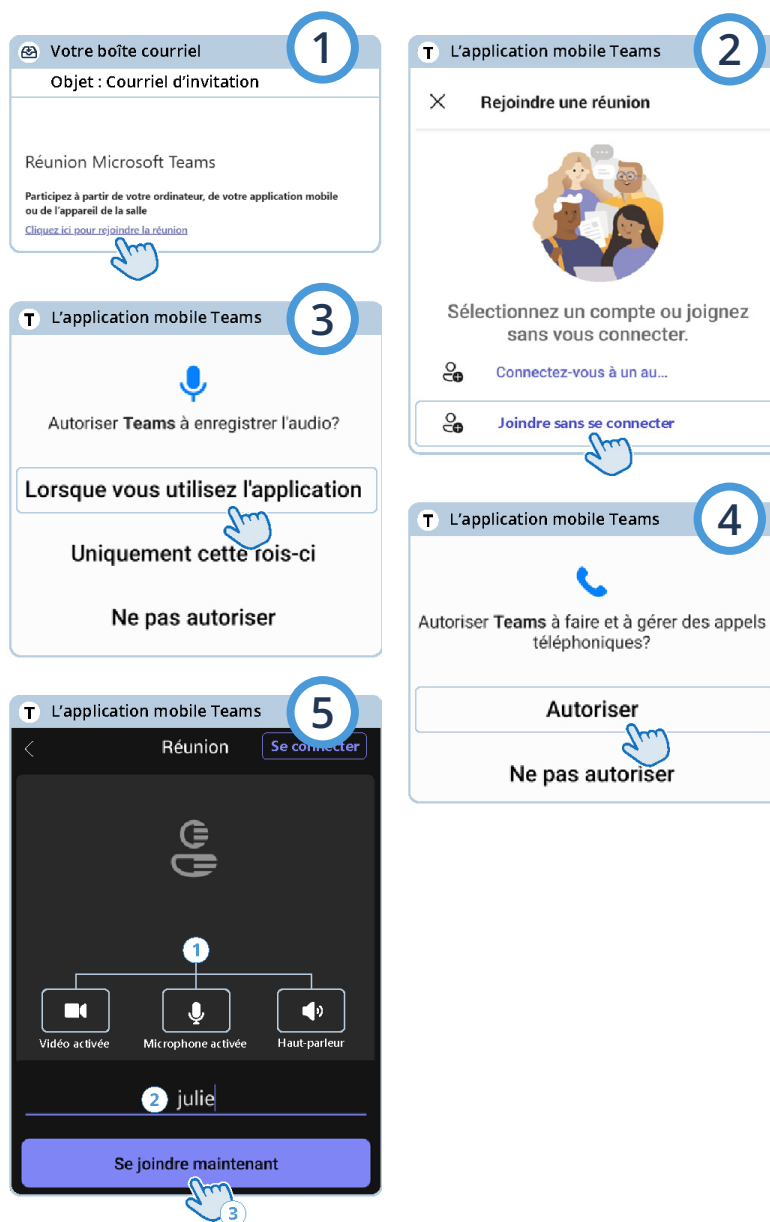
Si un proche se connecte à la rencontre de son côté, il devra effectuer ces mêmes étapes et écrire son propre nom.

Patience dans la salle d'attente virtuelle

Généralement, vous serez mis en attente à cette étape. Lorsque votre professionnel sera prêt, il vous fera entrer dans la rencontre.

Sachez que le délai d'attente peut se prolonger, comme c'est parfois le cas dans une vraie salle d'attente de clinique.

Si vous n'êtes pas admis dans un délai de 30 minutes, vous serez automatiquement déconnecté de Teams. Si cela se produit, connectez-vous à nouveau à partir du lien fourni.



7. Participer à la téléconsultation

En débutant la rencontre, il faut confirmer son identité. Montrer sa carte d'assurance maladie à l'écran est un bon moyen. Si quelqu'un d'autre se trouve avec vous, dites-le au professionnel et présentez cette personne.

Pendant la rencontre, restez visible à la caméra et parlez clairement. N'hésitez pas à exprimer vos remarques et à faire clarifier des informations. Cela est particulièrement important lors d'une téléconsultation car le son n'est pas toujours parfait.

Partager des documents

Des documents doivent parfois être échangés entre le professionnel et vous : une prescription, un formulaire, des photos, etc. Lorsque c'est le cas, des instructions vous seront fournies. Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de la messagerie de Microsoft Teams ou du courriel est recommandée.

En cas de problème technique

Il arrive que la connexion s'interrompe pendant une rencontre. Si cela se produit, connectez-vous à nouveau à partir du lien fourni dans l'invitation.

Parfois, des problèmes techniques peuvent perturber la consultation, tels que :

- des difficultés à bien entendre;
- l'incapacité d'activer le micro ou la caméra;
- des problèmes d'image figée.

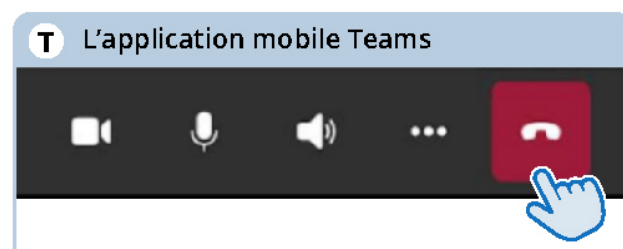
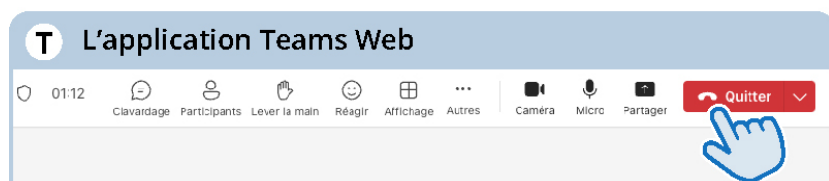
Si c'est le cas, informez-en votre professionnel afin de trouver une solution.

En cas de problèmes techniques importants, votre professionnel pourrait tenter de vous joindre par téléphone.

8. Terminer la téléconsultation

À la fin de la rencontre, votre professionnel vous fera part de ses conclusions. Il conviendra aussi avec vous des prochaines étapes. N'hésitez pas à poser les questions qui n'auraient pas été répondues.

Pour mettre fin à l'échange, cliquez sur le bouton rouge « Quitter » et fermez l'application Teams.



Votre appréciation de l'expérience

Si vous avez des commentaires ou des insatisfactions concernant votre expérience de téléconsultation, n'hésitez pas à les partager. Vous pouvez les communiquer à votre professionnel, à la clinique ou à l'établissement de santé.

Il est important de faire valoir vos droits et préférences en tant que patient. Votre avis permet également aux équipes cliniques d'améliorer leurs pratiques.

N'oubliez pas que vous pouvez demander que votre prochain rendez-vous se déroule par téléconsultation, par rencontre téléphonique ou en personne. Sachez cependant que la disponibilité de ces options varie selon les possibilités de la clinique et votre état de santé.

*LSSSS, Chap. S 4.2, art.9, en ligne