

# Proposer la téléconsultation à un patient éligible selon l'avis du professionnel

## À QUI EST DESTINÉ CE DOCUMENT?

- Aux agents administratifs, infirmières et tous les autres intervenants qui contactent les patients par téléphone pour planifier un rendez-vous qui pourrait être fait par téléconsultation.

## OBJECTIFS DE L'APPEL :

- Expliquer au patient en quoi consiste la téléconsultation
- Vérifier son admissibilité technologique (s'il a l'équipement requis à la maison)
- Obtenir son consentement aux soins virtuels
- Planifier son rendez-vous

## PRÉREQUIS :

- Vérifier dans MédiVisit (Champ « Remarque » de la section « Détails - p.2 ») si le patient a déjà donné son consentement aux soins virtuels ou s'il a révoqué son consentement.**
- Si pas de consentement: demander le consentement au patient.
- Si le consentement avait été révoqué: reconfirmer la révocation auprès du patient.

### Légendes du document:

- En bleu: texte à dire au patient*
- En noir: instructions**
- En orange: informations complémentaires**

**Consentement non signé**



Aller à la page 2

**Consentement signé**



Aller à la page 3

**Planification du rendez-vous**



Aller à la page 4

# Consentement non signé

## Texte pour l'appel

« *Votre professionnel vous propose de faire votre prochain rendez-vous à distance, par téléconsultation, en vidéoconférence.*

*Avez-vous déjà fait des téléconsultations? »*

- **Si oui :** « *Cela vous intéresse-t-il de faire votre prochain rendez-vous en téléconsultation? »*

• **Si non :** explication de la TC :  
« *C'est comme si vous étiez face à face avec votre professionnel, mais le professionnel vous parle au travers de votre ordinateur, de votre tablette ou de votre écran. Vous pouvez le voir, et parler avec lui, sans avoir à vous déplacer à l'hôpital. »*

## Admissibilité technologique

« *Je vais valider avec vous que vous avez le matériel disponible à la maison :*

1. *Avez-vous un ordinateur portable ou fixe à la maison, tablette ou téléphone intelligent avec micro et caméra?*

- OUI
- NON, MAIS un proche peut m'y donner accès
- NON pas du tout

2. *Avez-vous accès à une bonne connexion internet chez vous?*

- OUI
- NON

3. *Avez-vous une adresse courriel?*

- OUI : \_\_\_\_\_
- NON, MAIS voici l'adresse courriel d'un proche qui pourrait recevoir l'information par courriel et assister au rendez-vous avec moi : \_\_\_\_\_
- NON pas du tout »

• **Si le patient répond Non**  
(à au moins l'une des questions)  
**on propose une autre modalité de rendez-vous** (au téléphone ou en personne)

**Dans la case « Commentaires » du rendez-vous de Medivisit, inscrire : « Non admissible à la Téléconsultation Teams »**

**Si le patient a répondu OUI ou NON MAIS à ces questions, on peut passer à l'étape du consentement.**

## Texte pour consentement

« *Il est important pour nous que vous compreniez bien les services que nous vous offrons. Avant d'organiser votre rendez-vous, nous allons recueillir votre consentement aux soins virtuels, qui s'appliquera à votre téléconsultation. Je vais à présent vous lire le formulaire de consentement.»*

LIRE LE FORMULAIRE CONSENTEMENT AUX SOINS VIRTUELS - TÉLÉSANTÉ ICM485 disponible dans O'Word (Oacis)

Faire des pauses entre les points pour valider la compréhension du patient.

- **Si le patient consent :** Cochez la case « **À distance, de façon verbale** » dans le formulaire; finaliser le formulaire et inscrire dans MédiVisit « **Consentement télésanté obtenu le (date)** ».

- **Si le patient ne consent pas :** Inscrire dans MédiVisit « **Consentement à la télésanté refusé le (date)** ».

**Pour les nouveaux patients de l'ICM:** attribuez et enregistrez le rendez-vous de TC dans Medivisit avant d'ouvrir le formulaire dans OACIS.

Commentaires Médivisit: écrire dans le champ « **Remarque** » de la section « **Détails p.2** » (avant les autres notes)



# Consentement déjà signé

## Texte pour l'appel

« *Votre professionnel vous propose de faire votre prochain rendez-vous à distance, par téléconsultation, en vidéoconférence.*

*Avez-vous déjà fait des téléconsultations? »*

- **Si oui :** « *Cela vous intéresse-t-il de faire votre prochain rendez-vous en téléconsultation? »*

• **Si non :** (explication de la TC)  
« *C'est comme si vous étiez face à face avec votre professionnel, mais le professionnel vous parle au travers de votre ordinateur, de votre tablette ou de votre écran. Vous pouvez le voir, et parler avec lui, sans avoir à vous déplacer à l'hôpital. »*

## Admissibilité technologique

« *Je vais valider avec vous que vous avez le matériel disponible à la maison :*

1. ***Avez-vous un ordinateur portable ou fixe à la maison, tablette ou téléphone intelligent avec micro et caméra?***
  - OUI
  - NON, MAIS un proche peut m'y donner accès
  - NON pas du tout
2. ***Avez-vous accès à une bonne connexion internet chez vous?***
  - OUI
  - NON
3. ***Avez-vous une adresse courriel?***
  - OUI : \_\_\_\_\_
  - NON, MAIS voici l'adresse courriel d'un proche qui pourrait recevoir l'information par courriel et assister au rendez-vous avec moi : \_\_\_\_\_
  - NON pas du tout »

• **Si le patient répond Non** (à au moins l'une des questions), **on propose une autre modalité de rendez-vous** (au téléphone ou en personne).

**Dans la case « Commentaires » du rendez-vous de Medivisit, inscrire : « Non admissible à la Téléconsultation Teams ».**

**Si le patient a répondu OUI ou NON MAIS à ces questions, on pourra passer à l'étape du rendez-vous.**



# Planification du rendez-vous

## Confirmation des informations du rendez-vous

- Confirmer la date et l'heure du rendez-vous avec le patient.
- Vérifier le courriel du patient (*et le courriel du proche aidant si applicable*).
- Noter son numéro de téléphone pour le joindre si la conversation est coupée pendant la téléconsultation.



## Informé le patient des prochaines étapes

- *« Vous recevrez par courriel une invitation de calendrier avec votre date et heure de rendez-vous ainsi qu'un lien vers la rencontre, les informations sur le consentement à la téléconsultation, le guide pour vous préparer et le numéro de soutien technique.*
- *Vous recevrez également un courriel de rappel automatique avant votre rendez-vous avec tous les documents.*
- *Lisez bien attentivement les documents avant votre rendez-vous.*
- *Le jour de la téléconsultation, connectez-vous en suivant les instructions données.*
- *Munissez-vous de votre carte d'assurance maladie pour vous identifier en début de téléconsultation.*
- *Souhaitez-vous qu'un proche assiste à la téléconsultation?*
  - ***Si oui**, merci d'indiquer son courriel et nous l'ajouterons. Sinon, vous pourrez transférer le lien de connexion à la téléconsultation à ce proche mais nous aurons besoin de son nom pour accepter le proche dans la rencontre. »*

Créer la tâche Teams pour l'envoi de l'invitation à la téléconsultation



**Fin**

## Si le patient a des questions sur la sécurité de la plateforme de téléconsultation

- *« Comme dans le cas des consultations en personne, les renseignements personnels sont traités en toute sécurité et de manière confidentielle.*
- *Les outils de téléconsultation proposés par l'ICM sont sécurisés et habilités par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux.*
- *Aucun enregistrement de la téléconsultation ne pourra être fait.*
- *Les renseignements de santé recueillis pendant la téléconsultation seront ajoutés à votre dossier médical.»*

