



Soins virtuels : À quoi s'attendre pendant une consultation par téléphone ou vidéo?

La pandémie de COVID-19 a changé la façon dont les gens accèdent aux soins de santé en Ontario. Aujourd'hui, de plus en plus de patients ont des rendez-vous virtuels.

Le présent document présente des renseignements généraux sur les consultations virtuelles. Votre équipe de soins de santé vous donnera plus de détails sur votre consultation virtuelle, notamment sur les mesures à prendre si vous rencontrez des problèmes de connexion pour votre consultation.

Qu'est-ce qu'une consultation virtuelle?

Une consultation virtuelle est un rendez-vous avec votre fournisseur de soins de santé (par exemple, un médecin ou un infirmier) qui a lieu par téléphone ou vidéo. Une consultation virtuelle peut également comprendre l'envoi de messages textes ou de courriels. Le présent document porte sur les consultations de soins virtuelles par téléphone ou vidéo.

Les consultations virtuelles ont permis aux gens d'accéder aux soins de santé dont ils ont besoin en toute sécurité pendant la pandémie de COVID-19.

À quoi s'attendre pendant une consultation virtuelle?

Une consultation virtuelle ressemble à de nombreux égards à une consultation en personne. Quelques éléments sont toutefois différents. Connaître les différences d'une consultation virtuelle peut vous aider à vous y préparer.

Éléments identiques:

- Vos fournisseurs de soins de santé sont les mêmes;
- Vous pouvez poser des questions sur vos soins et vos besoins;
- Des partenaires de soins (comme un membre de votre famille, un ami ou un soignant) peuvent participer à la consultation avec vous;

- Votre fournisseur de soins de santé peut prescrire des examens sanguins, des radiographies ainsi que tout autre examen, traitement ou médicament dont vous avez besoin, et établir des ordonnances;
- Vous obtiendrez les résultats de vos examens et en parlerez avec votre fournisseur de soins de santé;
- Votre fournisseur de soins de santé mettra à jour votre dossier médical.

Éléments pouvant être différents:

- S'il s'agit d'une consultation téléphonique :
 - Vous ne verrez pas votre fournisseur de soins de santé;
 - On peut vous donner une plage horaire au cours de laquelle votre fournisseur vous appellera. Par exemple, au lieu de vous dire que votre consultation est à 13 h, on peut vous dire qu'elle sera entre 13 h et 14 h.
- S'il s'agit d'une consultation vidéo :
 - Vous pouvez patienter dans une salle d'attente virtuelle si votre fournisseur est en retard. Il commencera la consultation lorsqu'il sera prêt;
- On peut vous envoyer les documents de formation par courriel ou courrier;
- Les partenaires de soins qui vivent loin peuvent participer à une consultation virtuelle;
- On peut vous demander de faire des examens sanguins ou des radiographies, de prendre des médicaments sur ordonnance ou de faire d'autres examens près de chez vous plutôt que de vous déplacer à l'hôpital;
- Vous ne ferez pas d'examen physique en personne. Dans certains cas, un examen physique peut être réalisé en ligne.

Qui peut participer à une consultation virtuelle?

Votre fournisseur de soins de santé vous proposera une consultation virtuelle s'il pense qu'elle peut être effectuée par téléphone ou vidéo. Le type de consultation proposée peut dépendre de certains éléments :

- La qualité de votre connexion Internet ou de votre service de téléphonie;
- La facilité avec laquelle vous pouvez utiliser un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent;
- La facilité avec laquelle vous parlez en anglais avec votre fournisseur de soins de santé.

Si un fournisseur de soins de santé doit vous rencontrer en personne, il planifiera une consultation en personne. Vous pourriez participer à une consultation en personne si :

- Votre fournisseur de soins de santé doit examiner une partie de votre corps en personne (comme écouter votre cœur ou regarder dans vos oreilles);
- Vous devez subir une intervention;
- Un problème avec Internet ou le service de téléphonie survient dans votre région;
Vous participez à un essai clinique.

Avantages d'une consultation virtuelle

De nombreux patients disent que les consultations virtuelles fonctionnent bien pour eux pour les raisons suivantes :

- Votre rendez-vous peut avoir lieu où cela vous convient le mieux, par exemple à domicile ou sur le lieu de travail;
- Vous n'avez pas à sortir de chez vous pour vous rendre à votre consultation;
- Vous ne perdez pas de temps pour vous rendre à la consultation et revenir chez vous;
- Vous vous absentez moins longtemps du travail, de la garde des enfants ou d'autres tâches;
- Vous pouvez économiser sur les frais de déplacement et de stationnement;
- Votre partenaire de soins peut participer à la consultation plus facilement.

Difficultés d'une consultation virtuelle

Une consultation virtuelle peut être difficile dans les cas suivants :

- Vous rencontrez des problèmes d'ordre technologique, comme :
 - Une mauvaise connexion Internet;
 - Un système de son ou de vidéo défectueux;
 - De la difficulté à utiliser un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent.
- Vous avez de la difficulté à montrer quelque chose à votre équipe de soins de santé (comme une partie de votre corps) en utilisant la caméra de votre téléphone, de votre ordinateur ou de votre tablette;
- Vous ne disposez pas d'un endroit privé pour participer à la consultation virtuelle;
- Vous avez des troubles auditifs qui peuvent rendre la communication avec votre fournisseur de soins de santé difficile;
- Vous avez l'habitude de rencontrer plusieurs fournisseurs de soins de santé le même jour, mais vos consultations virtuelles peuvent avoir lieu sur plusieurs jours.

Matériel nécessaire pour une consultation virtuelle

Pour une consultation téléphonique:

- Un téléphone avec une bonne connexion.

Pour une consultation vidéo:

- Un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent équipé d'une caméra, d'un haut-parleur et d'un microphone;
- Une bonne connexion Internet;
- Une adresse courriel personnelle. Votre équipe de soins de santé vous enverra par courriel les renseignements et un lien pour vous connecter à votre consultation virtuelle;

- Un téléphone terrestre ou mobile de substitution au cas où la consultation vidéo ne fonctionnerait pas bien;
- Si vous n'avez pas d'adresse courriel, discutez avec votre équipe de soins de santé des autres possibilités qui existent pour une consultation vidéo.

Se préparer à sa consultation virtuelle

Votre consultation virtuelle se déroulera bien si vous y êtes préparé.

Mesures à prendre avant une consultation virtuelle

- Si vous avez besoin des services d'un interprète, faites-en part le plus tôt possible à la personne qui a réservé votre consultation.
- Si vous souhaitez convier un partenaire de soins à votre consultation, demandez à la personne qui a fait la réservation comment il peut se connecter.
- Lisez toutes les instructions relatives à la consultation virtuelle.
- Trouvez un endroit confortable, privé et calme pour votre consultation.
- Notez toutes les questions à poser avant votre consultation.

Matériel à avoir avec soi lors d'une consultation virtuelle

- Une liste des médicaments que vous prenez (ou les contenant). Votre équipe de soins de santé peut avoir des questions sur les médicaments que vous prenez.
- Votre carte Santé, un stylo et du papier pour prendre des notes.
- Vos lunettes ou vos prothèses auditives, le cas échéant.

Préparation pour une consultation téléphonique

- Assurez-vous que votre téléphone est branché ou qu'il est suffisamment chargé.
- Si vous utilisez un téléphone cellulaire, vérifiez votre plan pour éviter des coûts inattendus.

Préparation pour une consultation vidéo

- Vérifiez votre appareil (ordinateur, tablette ou téléphone intelligent) en suivant les instructions envoyées par votre équipe de soins de santé.
- Assurez-vous que votre appareil est branché ou qu'il est suffisamment chargé.
- Utilisez un support ou placez votre appareil de façon à ne pas avoir à le tenir.
- Si vous avez un casque d'écoute, préparez-le pour supprimer tout bruit de fond.
- Activez les haut-parleurs, le microphone et la caméra.
- Assurez-vous que la pièce est bien éclairée.
- Utilisez la meilleure connexion possible pour votre consultation virtuelle. Il peut s'agir d'un accès à Internet sans fil ou des données de votre téléphone cellulaire.

Après une consultation virtuelle

Après votre consultation virtuelle, l'équipe de soins de santé pourra vous envoyer des renseignements sur les étapes suivantes de vos soins. Selon la technologie dont vous disposez, votre équipe de soins de santé vous enverra ces renseignements par courriel, par courrier ou sur un portail en ligne pour patients.

Les renseignements peuvent concerner:

- Vos prochaines consultations;
- Des visites pour des examens, des interventions ou d'autres soins nécessaires;
- De la formation sur la façon d'assurer vos propres soins ou des renseignements sur votre maladie.

Comment sont protégés les renseignements personnels pendant une consultation virtuelle?

Votre équipe de soins de santé attache une très grande importance à la protection de vos renseignements personnels.

- Au début d'une consultation virtuelle, votre fournisseur de soins de santé peut vous poser des questions dans le but de confirmer votre identité. Il peut vous demander d'indiquer votre date de naissance ainsi que votre numéro de carte Santé.
- Votre équipe de soins de santé peut vous demander si vous vous trouvez dans un endroit privé et si vous donnez votre accord pour commencer la consultation.
- Différentes applications informatiques (comme Zoom ou Microsoft Teams) utilisées pour des consultations virtuelles possèdent leurs propres règles de confidentialité et contrôles de sécurité. Demandez à votre équipe de soins de santé de plus amples renseignements sur l'application qu'elle utilise si vous êtes préoccupé par la confidentialité des données personnelles.
- Utilisez votre adresse courriel personnelle pour les consultations virtuelles. Une adresse courriel professionnelle appartient à votre employeur et ne devrait pas être utilisée pour une consultation virtuelle.

Que se passe-t-il si on ne souhaite pas participer à une consultation virtuelle?

Faites part à votre équipe de soins de santé de toute question concernant une consultation virtuelle. Elle pourra:

- Répondre à vos questions;
- Utiliser un autre moyen de consultation virtuelle (par exemple, le téléphone au lieu de la vidéo).