

Soins de santé virtuels : Guide des soignants



Qu'est-ce qu'un rendez-vous médical virtuel ?

Un rendez-vous médical virtuel est un moyen pratique de procéder à un rendez-vous médical sans avoir à se rendre dans une clinique. En tant que soignant, vous vous occupez peut-être d'une personne qui a des difficultés à se déplacer ou qui a besoin d'aide pour comprendre les informations relatives à son état de santé. Ce guide vous aidera, ainsi que les personnes dont vous vous occupez, à préparer et à procéder à un rendez-vous médical virtuel.



Vous pouvez recourir au courrier électronique, à l'appel téléphonique ou vidéo. Votre patient et vous pouvez procéder à un rendez-vous dans le confort de votre domicile, sans avoir à vous déplacer ou à dépenser de l'argent pour le stationnement ou d'autres frais.

Un rendez-vous virtuel est-il approprié pour ce rendez-vous ?

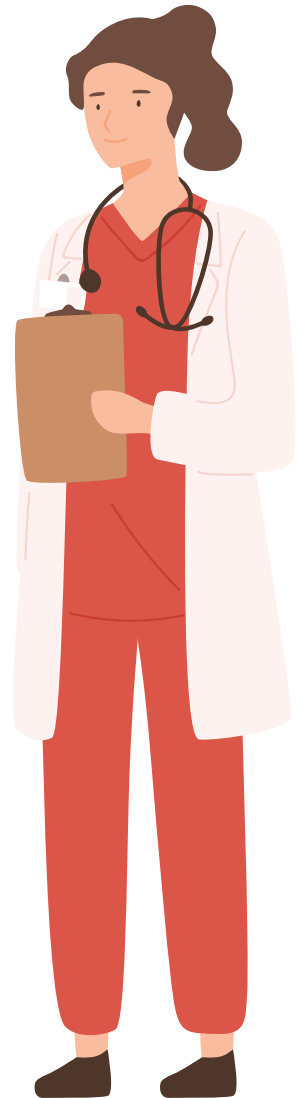
En cas de doute, contactez votre prestataire de soins de santé afin de discuter du meilleur type de rendez-vous médical en fonction de l'état de santé de votre proche.

Les rendez-vous médicaux virtuels peuvent **fonctionner** pour les cas suivants :

- Divers problèmes de peau
- Infections ou irritations légères
- Certains problèmes de santé mentale
- Questions relatives à la santé sexuelle
- Soins liés aux voyages
- Suivi relatif aux examens et dépistages (par ex. analyses de laboratoire, pression artérielle, etc.)

Le rendez-vous virtuel **n'est pas approprié** pour toutes les pathologies. Le prestataire de soins de santé devra peut-être voir le patient en personne dans les situations suivantes :

- Nouveaux symptômes urgents (par ex. essoufflement, perte de vision, faiblesse) – **vous devez vous rendre au service des urgences**
- Lésions musculaires ou articulaires
- Douleurs à l'oreille
- Lorsqu'un examen physique est nécessaire



Confidentialité et consentement

Le prestataire de soins de santé peut aborder le sujet de la confidentialité avant le rendez-vous et vous demander votre consentement et/ou celui du patient – en d’autres termes, si vous êtes d’accord **pour poursuivre le rendez-vous**. Si ce n’est pas fait, veuillez à lui demander de le faire. Il inscrira le consentement du patient dans son dossier. Notez que le patient doit donner son consentement si le prestataire de soins de santé partage des renseignements concernant le patient avec un soignant.



Le prestataire de soins de santé doit également se trouver dans **un espace privé** où les autres ne peuvent pas l'entendre ou voir son écran, et il doit vous avertir si quelqu'un d'autre se trouve dans la pièce avec lui. Votre choix et votre vie privée constituent des éléments importants de tout rendez-vous médical, en particulier lors d'un rendez-vous médical virtuel.

Types de rendez-vous médicaux

Courrier électronique

Si le prestataire de soins de santé du patient et vous choisissez d'utiliser le courrier électronique :

- Votre prestataire de soins de santé vous enverra un courriel contenant des instructions pour créer un compte afin de lui envoyer des courriels.
- Utilisez les liens figurant dans le courriel pour créer un compte et un mot de passe.
- Il se peut que vous receviez un autre courriel vous demandant de confirmer votre compte.

Pensez à inclure les informations suivantes dans votre courriel :

- Votre nom et votre lien avec le patient
- Une liste des médicaments du patient (s'il ne s'agit pas d'un médecin traitant)
- Des informations telles que le poids, la pression artérielle ou la température
- Une liste des symptômes
- Des questions particulières

La plupart des logiciels de messagerie vous permettent également d'ajouter un fichier, par exemple une photo. Cela peut s'avérer utile si vous décrivez une blessure ou une éruption cutanée. Le prestataire de soins de santé vous répondra par courriel ou vous appellera. Dans certains cas, il pourra vous demander de prendre un rendez-vous en personne ou de passer un appel vidéo, s'il estime nécessaire de voir le patient.



Types de rendez-vous médicaux

Appel téléphonique ou vidéo

Vous pouvez utiliser un téléphone ordinaire, un téléphone intelligent, un ordinateur ou une tablette pour le rendez-vous. Notez que l'appel peut provenir d'un numéro bloqué ou inconnu.

- Si vous utilisez Internet pour un appel vidéo, vérifiez que votre connexion Internet fonctionne – une connexion filaire est souvent préférable à une connexion sans fil.
- Téléchargez et testez le logiciel que votre prestataire de soins de santé utilise pour les rendez-vous virtuels. Certains prestataires fournissent une assistance technique pour vous aider à la configuration du logiciel avant le rendez-vous.
- Si vous ne maîtrisez pas la technologie et le logiciel, passez un appel d'essai à un membre de votre famille ou à un ami, ou envoyez un courriel ou un message d'essai.



Profitez au mieux du rendez-vous :

Si vous utilisez la vidéo, trouvez un endroit confortable, calme et bien éclairé afin que l'on puisse vous voir et vous entendre clairement. Si vous assistez au rendez-vous avec la personne dont vous vous occupez, présentez-vous et décrivez votre relation (par ex. « soignant ») au début du rendez-vous.

Préparation d'un rendez-vous médical virtuel

Munissez-vous des informations suivantes :

- La carte Santé du patient – vous en aurez besoin pour tous les rendez-vous, y compris ceux avec le médecin traitant du patient
- Une liste des médicaments et des informations pharmaceutiques
- Des informations à partager, telles que la pression artérielle, la température ou le poids
- Une liste des symptômes
- Des questions particulières que vous souhaitez poser

Si vous ne voyez pas le prestataire de soins de santé habituel du patient, il est préférable de se munir des éléments suivants :

- Une liste des pathologies actuelles, y compris les maladies chroniques et les allergies
- Les antécédents médicaux du patient



Des questions ?

Je ne suis pas très à l'aise avec un ordinateur – puis-je passer un appel téléphonique à la place ?

La personne dont vous vous occupez, votre prestataire de soins de santé et vous devez discuter de la meilleure façon pour vous tous de procéder au rendez-vous.

Nous aimerions passer un appel vidéo mais mon ordinateur n'est pas équipé de caméra. Que peut-on faire ?

Vous pouvez emprunter une caméra ou un ordinateur (par ex. un ordinateur portable ou une tablette) à un membre de votre famille ou à un ami. Certaines bibliothèques et certains prestataires de soins de santé prêtent également des appareils. Si vous empruntez un appareil, veillez à effacer les informations vous concernant avant de le rendre (par ex. effacer l'historique du navigateur Internet).



Des questions ?

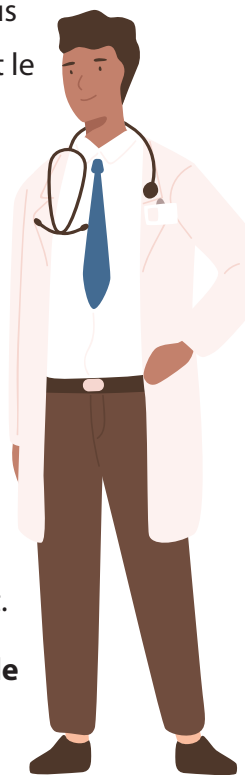
Comment puis-je m'assurer que nos informations resteront privées et confidentielles ?

Le prestataire de soins de santé peut aborder avec vous le sujet de la confidentialité et du consentement avant le rendez-vous.

S'il ne le fait pas, interrogez-le à ce sujet. Le consentement du patient est nécessaire si des informations le concernant sont partagées avec un soignant. Le prestataire doit également vous avertir si une personne se trouve dans la pièce avec lui et vous demander votre consentement pour poursuivre le rendez-vous. Une fois votre consentement ou celui du patient obtenu, le prestataire l'inscrira dans le dossier médical du patient.

Que se passe-t-il si un problème survient pendant le rendez-vous – par exemple, si notre appel est interrompu ou si je rencontre des problèmes avec Internet ?

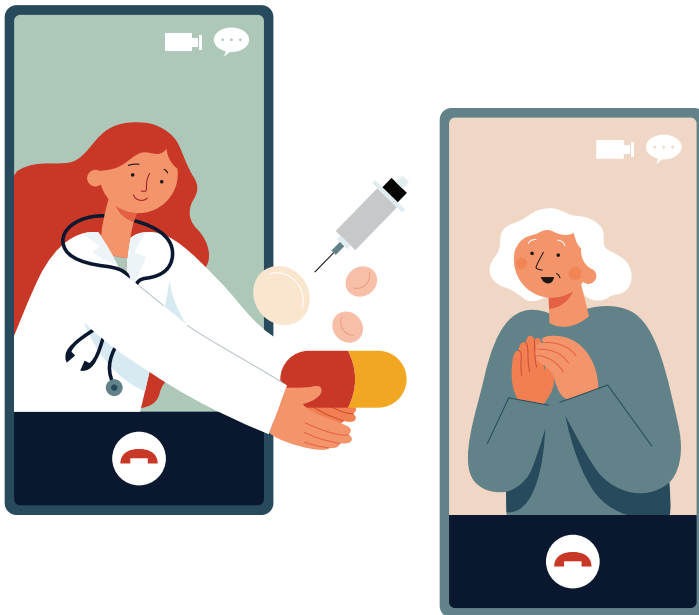
Si vous êtes en plein rendez-vous et que vous rencontrez des problèmes d'ordre technologique, le prestataire de soins de santé peut vous suggérer d'utiliser une autre méthode – par exemple, passer un appel téléphonique au lieu d'un appel vidéo. Si votre appel téléphonique est accidentellement interrompu, attendez que le prestataire de soins de santé vous rappelle.



Un rendez-vous virtuel est-il approprié pour ce rendez-vous ?

Que faire si un rendez-vous virtuel n'est pas approprié pour ce rendez-vous ou si je ne me sens pas à l'aise ?

Discutez des autres options possibles avec le prestataire de soins de santé. Il peut être en mesure de vous recevoir en personne avec le patient ou de vous adresser à quelqu'un d'autre. Au début, les gens sont parfois mal à l'aise à l'idée de procéder à un rendez-vous médical virtuel, mais ce sentiment se dissipe avec le temps et ils finissent par apprécier les avantages de cette méthode. Vous souhaitez peut-être effectuer un premier essai avant de décider de ce qui vous convient le mieux.



Ce guide est inclus dans une trousse d'outils et a été élaboré en partenariat avec des patients et des soignants. Nous tenons à les remercier, ainsi que l'équipe du Bureau des droits de la personne et de l'équité de l'université Queen's, d'avoir révisé ce document. Pour plus d'informations, consultez notre site Web.



Pour en savoir plus

Regardez des vidéos et retrouvez des outils utiles aux rendez-vous médicaux virtuels sur le site : **virtualcareresearch.com**.



POUR EN SAVOIR PLUS :
VIRTUALCARERESEARCH.COM