



Informations concernant votre prochaine téléconsultation ou intervention téléphonique

Direction des services multidisciplinaires
Équipe des pratiques professionnelles

Décembre 2020

En présence comme à distance, nous nous engageons
à vous offrir des soins et services de qualité

Lorsqu'il est difficile de rencontrer un intervenant en personne, l'utilisation de moyens technologiques pour réaliser une consultation à distance par vidéoconférence (téléconsultation) ou par téléphone (intervention téléphonique) constitue une solution de rechange accessible et efficace. Elle permet de s'adapter au contexte et de continuer de bénéficier des services.

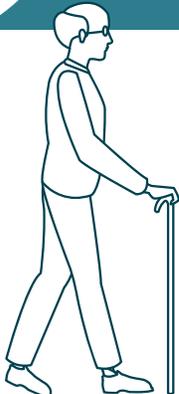
Même à distance, les intervenants doivent respecter les mêmes obligations applicables aux soins et services donnés en personnes.

Ce document offre des informations entourant la confidentialité et les conditions gagnantes pour une téléconsultation ou une intervention téléphonique réussie.



Il est normal d'avoir des préoccupations à l'idée d'utiliser une nouvelle façon d'interagir avec un intervenant. Les avantages et les inconvénients de la modalité de la consultation (en personne, par téléphone ou par vidéoconférence) peuvent varier d'une personne à l'autre.

Communiquez vos préférences, vos questions et vos préoccupations à l'intervenant afin de convenir des modalités et des conditions de rencontre qui vous conviennent.



C'est un réel soulagement de ne pas
avoir à organiser mon déplacement
pour mon rendez-vous de suivi.



AVANT LA PREMIÈRE RENCONTRE

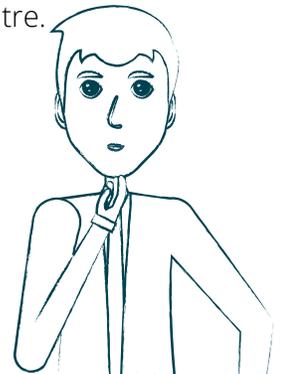
Avec l'intervenant, déterminer si l'intervention en téléconsultation est pertinente et applicable.

Lorsque la consultation téléphonique n'est pas suffisante, l'utilisation d'un moyen audio-vidéo reconnu par le CISSS de Laval peut être envisagée.

Avant la première rencontre :

- Je pose mes questions et je nomme mes préoccupations à l'intervenant en lien avec la téléconsultation.
- J'aborde avec l'intervenant les obstacles potentiels à l'utilisation d'un moyen technologique et nous réfléchissons aux façons d'y remédier.
 - Accessibilité de la technologie : mon équipement, mon forfait, le dépassement de coût possible pour l'Internet.
 - Performance du moyen technologique telles que la vitesse de connexion Internet et la capacité de l'ordinateur.
 - Aisance pour utiliser le moyen technologique.
- Je demande quels sont les outils dont j'aurai besoin pour participer à la téléconsultation (ex. : Zoom ou Teams).
- Je demande quels documents je devrai avoir en main au moment de la téléconsultation.
- J'informe l'intervenant, si je souhaite qu'un proche se joigne à la téléconsultation, afin de convenir des modalités de sa présence.
- Je planifie, avec l'intervenant, un plan B advenant un problème technique en cours de rencontre.

J'espère que mon ordinateur et ma connexion Internet vont bien fonctionner... je ne voudrais pas perdre du temps de mon rendez-vous.



Une personne de votre entourage vous accompagnera-t-elle pendant votre consultation?

- Celle-ci pourrait se joindre à la téléconsultation pour vous soutenir, poser des questions et prendre des notes.

Pensez à vos questions avant votre rendez-vous!

- Préparez votre rencontre en écrivant à l'avance vos questions ou les sujets que vous souhaitez aborder avec l'intervenant.
- Vous pouvez également consulter le site de **Discutons Santé** qui vous aidera à préparer votre rendez-vous.



Préparer l'appareil et votre environnement pour une consultation par visioconférence



Est-ce que j'utiliserai un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur?



Est-ce que l'appareil est complètement chargé ou branché?



Est-ce que mon microphone et ma caméra fonctionnent correctement?



Est-ce que j'ai un crayon et du papier pour prendre des notes?



Est-ce que j'ai téléchargé l'application ou installé le logiciel nécessaire à la téléconsultation ? Par exemple : Zoom ou Teams



Est-ce que je dispose d'un environnement propice à la rencontre? Pensez à trouver un endroit calme, comme une pièce fermée, afin de pouvoir bien entendre.



Est-ce que j'aurai besoin d'écouteurs, d'un casque d'écoute ou d'un équipement spécialisé pour optimiser la qualité du son et pour une plus grande confidentialité?

Au besoin, vous pouvez demander à un proche de faire un test afin de vérifier que tout fonctionne correctement.

Consultez le site du Réseau québécois de la télésanté et cliquez sur la plateforme de téléconsultation que vous utiliserez. Cliquez ensuite sur la section « patient » où vous trouverez de l'information sur la façon de préparer votre appareil, de vous connecter à la plateforme et sur les différentes fonctions.

<https://telesantequebec.ca>

LORS DE LA RENCONTRE

1 Assurer la confidentialité

- L'intervenant a le devoir de se conformer aux obligations déontologiques habituelles et de respecter les normes de confidentialité.
- L'intervenant privilégie les plateformes autorisées par le CISSS de Laval pour assurer la sécurité de la connexion.
- L'intervenant et moi prenons l'engagement de :
 - ne pas enregistrer la séance de téléconsultation;
 - participer à la rencontre dans un environnement où nous pouvons parler en toute confidentialité.



Je suis rassurée que ça demeure confidentiel et que personne d'autre n'entendra notre conversation.



LORS DE LA RENCONTRE (SUITE)

2 Donner un consentement verbal libre et éclairé

- L'intervenant rappelle les conditions et les risques relatifs à la protection des renseignements personnels associés à la téléconsultation.
- L'intervenant demande ensuite le consentement à participer à la téléconsultation.
- Le consentement doit être donné librement par une personne apte, sans aucune forme de pression, de menace, de contrainte ou de promesse de la part de l'intervenant ou de la part d'un membre de l'entourage.
- Je peux refuser une téléconsultation ou mettre fin à celle-ci à tout moment.

3 Participer activement à la rencontre

En personne comme en téléconsultation, il est primordial de participer activement à la rencontre avec l'intervenant.

- J'exprime à l'intervenant que je veux participer aux décisions qui me concernent.
- J'énonce clairement mes préoccupations, mes croyances et mes préférences. L'intervenant pourra mieux me guider afin de répondre à mes besoins.
- J'écoute avec attention les recommandations et je les prends en note au besoin.
- Je ne me gêne pas de poser des questions pour m'assurer de bien comprendre les informations que l'on me donne.
- Je me fais confiance et je me fie à mes connaissances et expériences de vie.

4 À faire en suivi de la rencontre

- Je clarifie les prochaines étapes avec mon intervenant et je détermine la façon de faire un suivi si nécessaire.
- Je demande une copie de mon plan d'intervention ou autre document pertinent le cas échéant.

Insatisfait des soins et services?

Si vous êtes insatisfait des soins et services reçus ou non reçus, consultez le site Web du CISSS de Laval pour vous renseigner sur les moyens possibles d'exprimer votre insatisfaction.

 www.lavalensante.com/information-pratique/plaintes-et-qualite-des-services

La téléconsultation est sécuritaire et efficace!