

### Quand recourir aux rencontres virtuelles?

- Les rencontres virtuelles peuvent se substituer aux rencontres en personne **selon le jugement du professionnel**.
- Les suivis téléphoniques demeurent une modalité à considérer.
- Seul un professionnel de la santé peut initier la rencontre virtuelle.

### Prérequis AVANT de proposer les rencontres virtuelles aux usagers

Pour le professionnel	Pour l'utilisateur (critères d'éligibilité)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir un ordinateur ou un portable avec le navigateur Web Google Chrome</li><li>• Avoir un casque d'écoute, un microphone et une caméra</li><li>• Avoir une connexion Internet</li><li>• Avoir une licence Reacts Pro activée</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir une connexion Internet</li><li>• Avoir une adresse courriel</li><li>• Être disposé à utiliser la technologie</li><li>• Être habile à utiliser la technologie (ou disposer de l'aide d'un proche ou d'un professionnel)</li><li>• Disposer des équipements requis (tablette ou téléphone intelligent, ordinateur avec caméra, micro et haut-parleurs ou écouteurs)</li></ul>

#### Exemple de formulation qui peut être adressée à l'utilisateur pour obtenir le consentement verbal :

Sachez que toutes les informations échangées durant notre rencontre virtuelle sont confidentielles. Le service de télésanté a recours à des technologies certifiées et sécurisées, mais comme pour toute communication électronique, il existe certains risques quant à la protection des renseignements personnels. Vous êtes en mesure de limiter ces risques en vous assurant d'être dans un endroit facilitant le maintien de la confidentialité. De plus, la rencontre ne sera pas enregistrée et son contenu ne sera pas utilisé à d'autres fins. Merci de m'indiquer si vous comprenez et êtes d'accord.

### À la fin de la rencontre

Rappelez à l'utilisateur de compléter le **formulaire d'évaluation** (les réponses de ce formulaire sont anonymes et les professionnels n'y ont pas accès).

### À la suite de la rencontre

Dans votre **note au dossier de l'utilisateur**, mentionnez que la consultation a été réalisée en rencontre virtuelle et que le consentement de l'utilisateur a été obtenu.



Consultez le site du Réseau québécois de la télésanté pour l'ensemble des documents et outils :  
<https://telesantequebec.ca>

## ÉTAPE 1 – Activer le compte Reacts

Le courriel de bienvenue que vous avez reçu vous indique la prochaine étape pour activer votre compte Reacts.



### Un problème à l'action 1?

Consultez d'abord la page **utiliser une application de vidéoconférence** dans la section professionnelle du site <https://telesantequebec.ca>

1. Effectuez une simulation de rencontre virtuelle avec un collègue.
2. Participez à la rencontre d'orientation.

Dans cette page :

Zoom

Teams

Reacts

### Le problème persiste?

Consultez la ressource désignée de votre établissement.

## ÉTAPE 2 – Évaluer l'opportunité d'une rencontre virtuelle avec un usager

**Validez** (en présence ou au téléphone) si l'usager est éligible **aux rencontres virtuelles** (voir les critères dans le tableau à la page précédente).

### **NON**, l'usager n'est pas éligible.

Évaluez la possibilité de faire des suivis téléphoniques. Sinon, maintenez les modalités habituelles.

### **OUI**, l'usager est éligible.

1. Expliquez-lui le fonctionnement et sollicitez son consentement (notez le consentement au dossier).
2. Notez son **numéro de téléphone** et son **adresse courriel**.
3. Informez-le qu'il recevra un courriel d'orientation avec les détails pour la rencontre virtuelle et qu'il devra se créer un compte pour participer à ces rencontres. Précisez à l'usager qu'il doit vous rejoindre s'il rencontre des difficultés à cette étape.

## ÉTAPE 3 – Préparer la rencontre virtuelle

### Rencontre virtuelle avec un compte Invité temporaire (option disponible seulement sur Reacts Web)

1. Planifiez la rencontre virtuelle dans **Mes rendez-vous**. La rencontre s'ajoute dans la liste des rendez-vous Reacts à venir. L'usager va recevoir un courriel d'invitation.

### Rencontre virtuelle avec un compte Invité permanent (si par exemple, vous prévoyez revoir l'usager plusieurs fois)

1. Ajoutez l'usager à votre liste de contacts invités. (Vous devriez attendre que l'usager active son compte, grâce au courriel qu'il a reçu, avant de poursuivre.)
2. Planifiez la rencontre virtuelle dans **Mes rendez-vous**. L'usager va recevoir un courriel d'invitation.

Si l'usager n'arrive pas à activer son compte, à installer ou à utiliser l'application, revoyez la modalité pour le suivi.

## ÉTAPE 4 – Réaliser la rencontre virtuelle

Un problème technique empêche le démarrage ou le déroulement de la rencontre virtuelle.

Une seule façon de faire : Appelez l'usager au numéro qu'il vous a fourni (l'usager doit avoir son téléphone près de lui).

### À la fin de la rencontre virtuelle :

1. Planifiez le suivi (modalité, date).
2. Rédigez votre note au dossier de l'usager.
3. Envoyez le lien d'accès au sondage de satisfaction à l'adresse courriel de l'usager.