



GUIDE DU PROFESSIONNEL



Téléconsultation – Procédure de convocation d'un patient via Teams sur ordinateur.

Ce document explique les étapes à réaliser par un professionnel afin de convoquer un invité (patient ou confrère ne disposant pas de la licence Office 365. Le terme patient sera utilisé pour définir l'invité dans la présente procédure) à se joindre à une téléconsultation (consultation virtuelle) convoquée, par l'entremise d'un ordinateur via l'application Microsoft Teams. Des conseils d'usage doivent être donnés au patient (voir procédure lui étant destinée) afin que cette téléconsultation se déroule dans les meilleures conditions et ainsi être des plus efficiente.

Prérequis pour l'intervenant de santé

Tous les utilisateurs du RSSS qui ont accès à une boîte courriel Outlook par leur établissement peuvent utiliser l'application Teams dans le cadre d'une téléconsultation avec patient.

Prérequis pour les intervenants et les patients

L'utilisation de l'application Teams dans le cadre d'une téléconsultation avec patient n'implique aucune création de compte ni d'abonnement pour ce dernier. Elle peut être utilisée via un navigateur Web sur un ordinateur ou via l'installation gratuite de l'application Teams sur les appareils mobiles.

Note pour les intervenants : Le présent document traite de l'utilisation de Teams via un ordinateur uniquement.

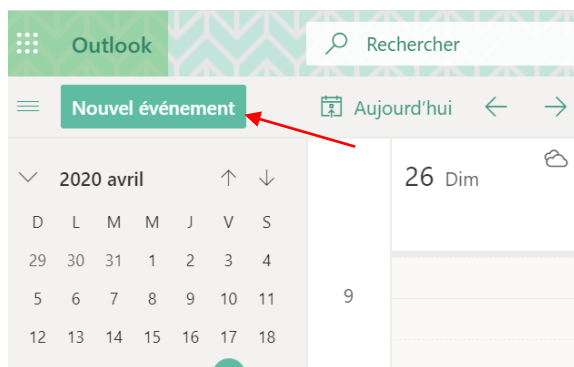
Afin de participer à une téléconsultation, l'intervenant et le patient devront être munis des éléments suivants :

- Un ordinateur ([PC Windows](#) et pour [Mac](#)).
- Un navigateur web de version récente (Chrome ou Edge).
- Une caméra web.
- Un micro-casque.
- Un lien internet permettant l'utilisation [d'un minimum 1.5 Mbps en bande passante disponible](#) pour la téléconsultation. **L'option de rejoindre la rencontre via un pont téléphonique n'est actuellement pas disponible dans le contrat Office 365 ministériel. Le patient doit donc disposer minimalement d'un lien internet.**

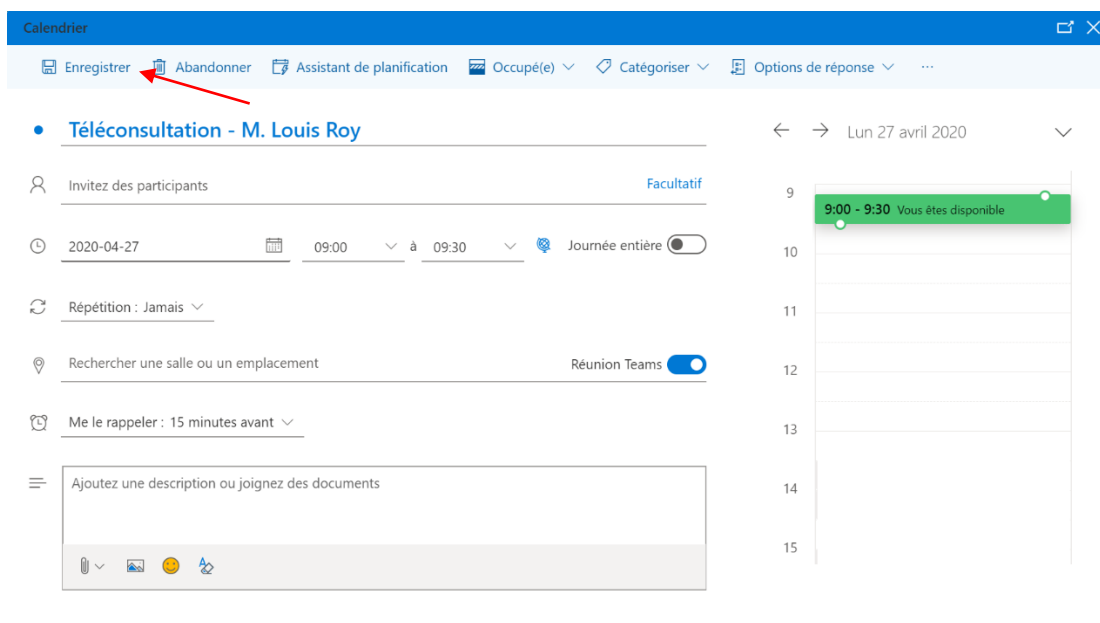
AVANT LA TÉLÉCONSULTATION

1. Planification de la téléconsultation

- a) Rendez-vous dans votre calendrier Outlook, cliquez sur le bouton **Nouvel événement**;



- b) Inscrivez les détails de votre convocation. Toutefois, si vous souhaitez utiliser la salle d'attente, n'inscrivez pas l'adresse courriel de votre patient pour le moment. Activer l'option **Réunion Teams** et la fonction **Enregistrer**;



- c) Retournez dans le calendrier et ouvrez votre réunion. Cliquez ensuite sur **Modifier**. Vous pouvez maintenant saisir l'adresse courriel de votre patient et ce, peu importe le son fournisseur de messagerie (ex. Outlook, Hotmail, Gmail, etc.). Le lien vers la rencontre apparaîtra également au bas de la convocation. **Pour connaître la**

procédure anonymisation des courriels des professionnels, consultez l'annexe 1.

The screenshot shows a calendar event in Outlook. The event title is "Téléconsultation - M. Louis Roy". The organizer is "louis.roy@gmail.com" with a "Facultatif" status. The event is scheduled for "2020-04-27" from "09:00" to "09:30". The "Journée entière" (All day) option is turned off. The availability status is "Disponibilité : Nous n'avons trouvé aucune suggestion d'horaire. Ouvrir l'Assistant Planification". The repetition is set to "Jamais". There is a location field with the text "Rechercher une salle ou un emplacement" and a "Participer à la réunion Teams" button. A reminder is set for "Me le rappeler : 15 minutes avant". The event body contains a link "Rejoindre la réunion Microsoft Teams", a link to "Options de réunion", and the logo for "Santé et Services sociaux Québec".

- d) Si vous utilisez la fonction de salle d'attente, appuyez sur la touche CTRL puis cliquez sur le bouton **Options de réunion**.

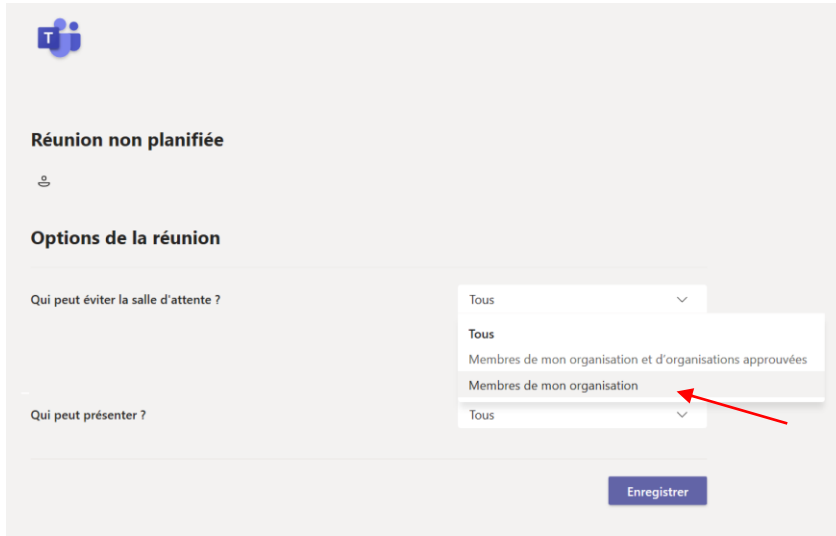
[Rejoindre la réunion Microsoft Teams](#)

| [En savoir plus sur Teams](#) | [Options de réunion](#)

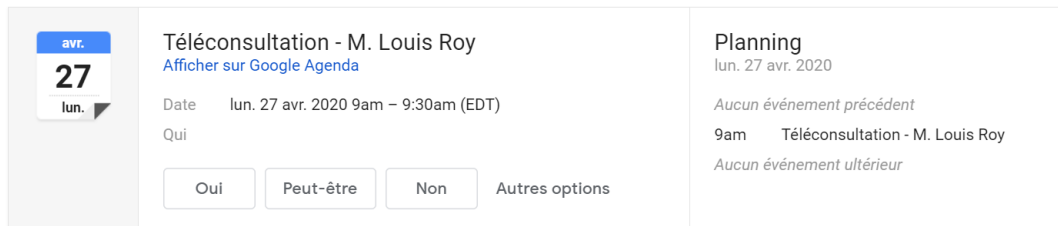


[Aide](#) | [Mentions légales](#)

- e) Vous serez ainsi redirigé vers une page Web dans laquelle vous pourrez sélectionner **Membres de mon organisation** dans la liste déroulante de l'option **Qui peut éviter la salle d'attente**. Ainsi, la salle d'attente sera mise en place pour votre réunion.



- f) Appuyer ensuite sur **Enregistrer** et revenez à la convocation de la rencontre et cliquez sur **Envoyer**.
- g) Votre patient recevra la convocation avec le lien **Rejoindre la réunion Microsoft Teams** et, en cliquant sur le lien, une version web de Teams s'ouvrira. Il devra entrer son nom et pourra ensuite rejoindre votre rencontre.



[Rejoindre la réunion Microsoft Teams](#)

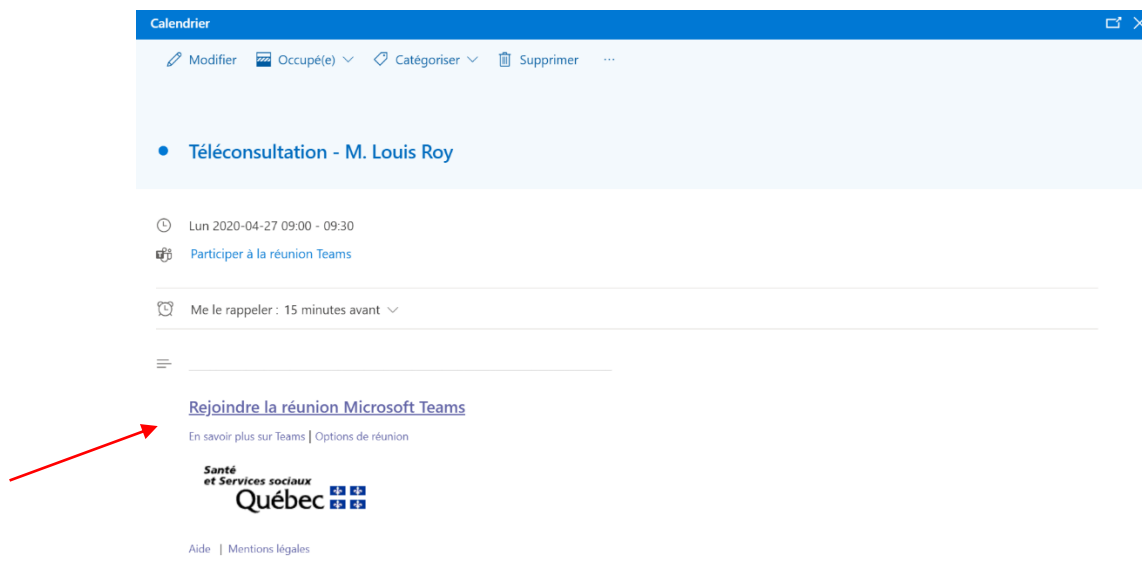
En savoir plus sur Teams | Options de réunion

Santé
et Services sociaux
Québec

Quelques minutes avant la téléconsultation

2. Ouverture de la réunion

- a) Ouvrez le rendez-vous dans votre calendrier électronique, puis cliquez sur **Rejoindre la réunion Microsoft Teams**.



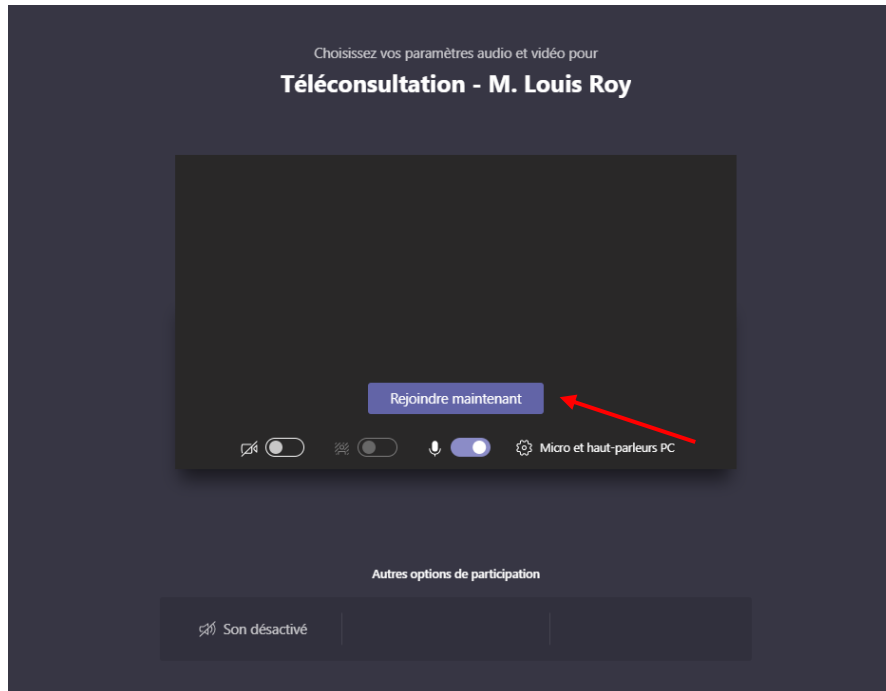
b) Accès à la téléconsultation à partir d'un ordinateur

- a) Sélectionnez l'option **Participer sur le web à la place** si vous ne disposez pas du client Teams installé sur votre poste de travail. **Il n'est pas nécessaire que vous téléchargez l'application pour débiter la téléconsultation.**



Note : Selon les paramètres définis sur votre ordinateur, il est possible qu'une fenêtre surgissante s'affiche, dans laquelle Microsoft Teams vous demande l'autorisation d'accéder à votre microphone et à votre caméra.

b) Cliquez ensuite sur **Rejoindre maintenant**.

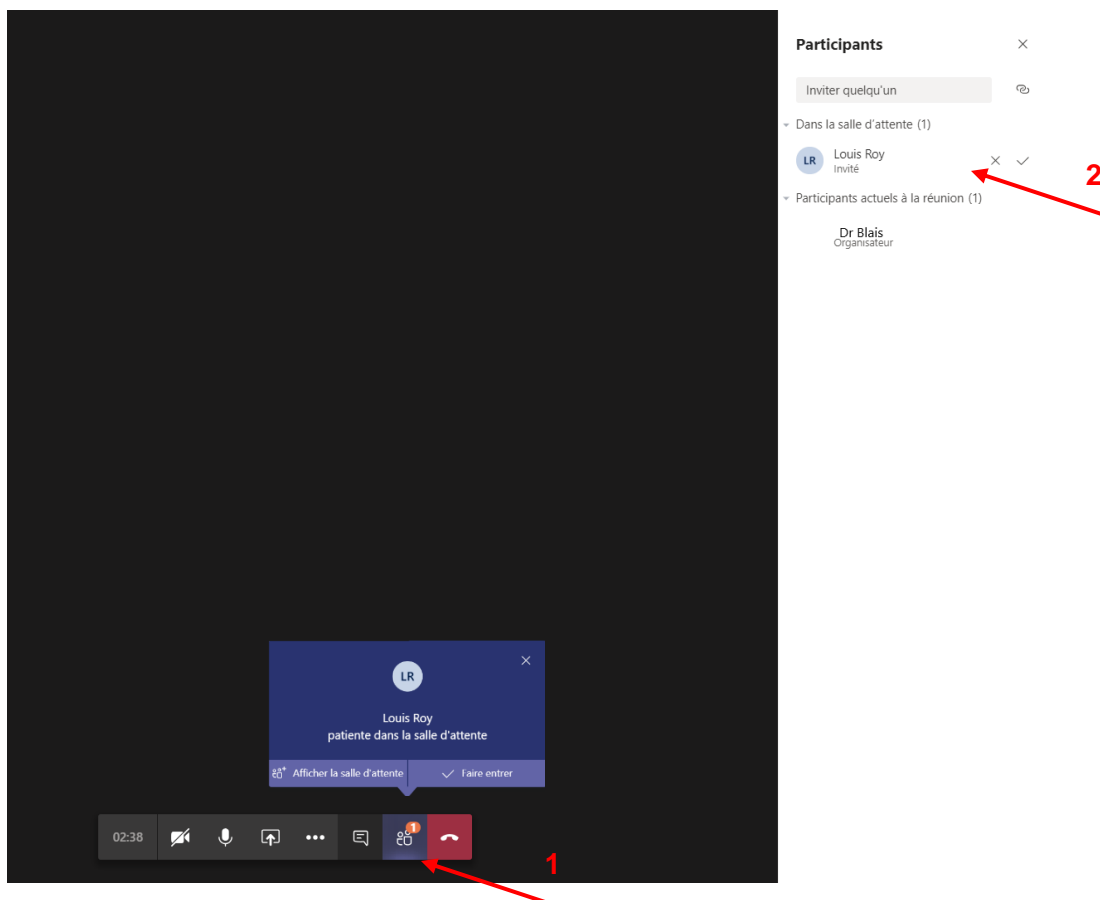


Vous arrivez alors sur l'écran d'accueil de la réunion. Trois situations sont possibles :

- Votre patient est déjà connecté et vous attend. La téléconsultation peut débuter.
- Vous êtes le premier à vous joindre au rendez-vous. Vous serez alors seul jusqu'à ce que le patient rejoigne à son tour la téléconsultation.
- Il se peut que vous ayez configuré une salle d'attente virtuelle via l'**Options de réunion**. Ainsi, vous devrez autoriser le patient à joindre la téléconsultation.

PENDANT LA TÉLÉCONSULTATION

1. Si l'option de salle d'attente est configurée pour la réunion, le patient doit être admis dans la téléconsultation pour pouvoir entrer en interaction avec son professionnel de santé. Ainsi, une icône apparaît sur le bouton **Afficher les participants (1)** et une fenêtre apparaît vous permettant de **Faire entrer** le patient ou **d’Afficher la salle d’attente** qui lancera l’affichage du bandeau **Participants à droite** de l’écran. Le nom de votre patient s’affichera **Dans la salle d’attente**. Cliquez sur le crochet pour autoriser votre patient à entrer dans la salle virtuelle et ainsi, débiter la téléconsultation.

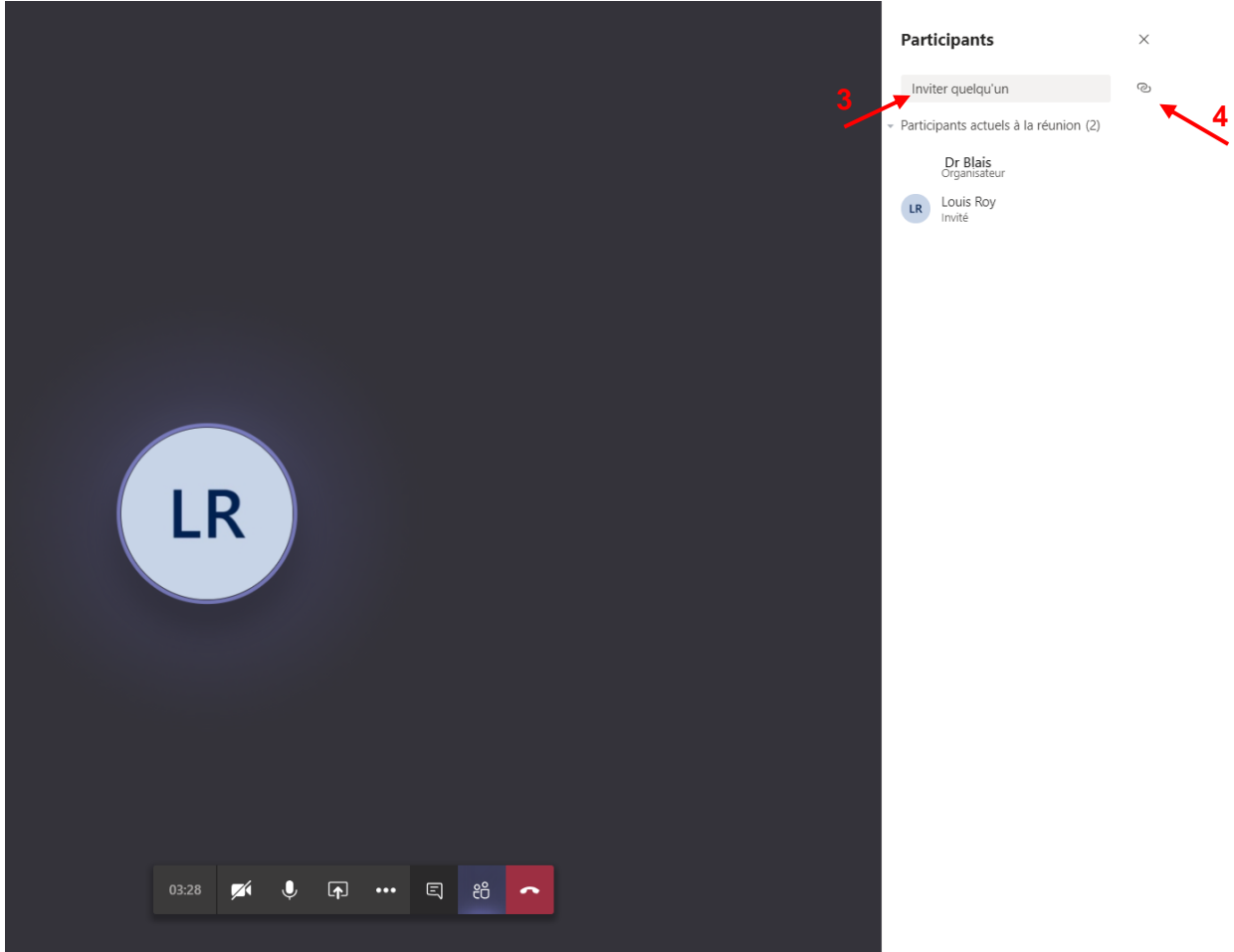


Il est à noter que si vous n'admettez pas le patient dans les 15 minutes suivant sont branchement à la téléconsultation, il sera déconnecté de cette salle d'attente de devra se rebrancher via le bouton **Se joindre à nouveau**.

2. Le patient entrera alors dans la salle virtuelle.

Ajouter un participant en cours de téléconsultation

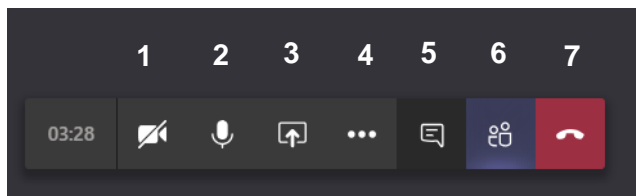
- Il est possible d'ajouter un participant à la téléconsultation en inscrivant le nom de la personne via l'option **Inviter quelqu'un (3)** dans le bandeau des **Participants**.



Avertissements :

- Il est actuellement impossible de saisir l'adresse courriel d'un patient directement via l'option **Inviter quelqu'un (3)**. Pour ajouter un patient en cours de réunion, il est recommandé de lui transmettre l'invitation Outlook ou de copier le lien de la rencontre en cliquant sur l'**icône de lien (4)** et de la lui transmettre par courriel.
 - Il est également impossible de saisir directement le numéro de téléphone d'un patient via **Inviter quelqu'un (3)** puisque cette fonction nécessite une extension permettant le pont téléphonique. Cette option n'est actuellement pas incluse dans le contrat Office 365 du MSSS.
- À la fin de votre téléconsultation, cliquez simplement sur **Raccrocher**.

Pendant votre téléconsultation, les principales options ci-dessous sont mises à votre disposition.



SIGNIFICATION

1. Active ou désactive la caméra afin de permettre aux autres participants de vous voir ou non.
2. Active ou désactive le micro afin de permettre aux participants de vous entendre ou non.
💡 Astuce : Fermer le micro permet, surtout si vous êtes nombreux, d'avoir une meilleure qualité de son lorsqu'un autre participant s'exprime.
3. Permet de partager, au besoin, votre écran, ou d'afficher d'autres contenus, tels que des documents Word.
Pour mettre fin au partage, cliquez sur **Arrêter le partage**.
Note : Sur un appareil mobile, cliquez sur les points de suspension pour accéder à l'option de partage.
4. Vous donne accès à plusieurs options. Vous pouvez choisir l'affichage « plein écran », par exemple. Vous pouvez aussi modifier vos paramètres audios ou vidéo.
Note : Les options proposées diffèrent selon que vous êtes sur un ordinateur ou un appareil mobile.
5. Permet d'afficher une fenêtre dans laquelle chacun des participants peut écrire des messages ou poser des questions pendant la tenue de la téléconsultation, sans interrompre directement la personne qui a la parole. Il est également possible d'y partager des documents ou des liens Web.
6. Permet de consulter la liste des participants.
7. Mets fin à la téléconsultation.

Annexe 1

Procédure d'anonymisation des courriels des professionnels

Dans certains cas, l'anonymisation des courriels des professionnels de santé et de services sociaux est peut-être souhaitée bien qu'elle n'est pas obligatoire. Voici les étapes pour y arriver.

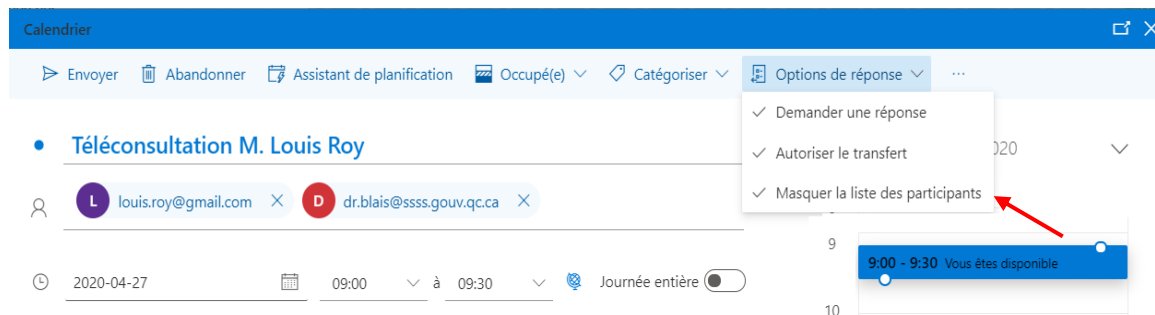
Requis

- Boîte de courriel partagée
 - Une boîte de courriel partagée doit être utilisée afin de planifier la téléconsultation. L'adresse courriel de cette boîte sera visible par les patients et leur permettra de contacter l'établissement au besoin.
 - La création de cette boîte de courriel n'implique aucun frais pour sa mise en place et, bien que souvent déjà en place dans les centrales de rendez-vous des établissements, peut être créée par les administrateurs du service de messagerie électronique de ces derniers.

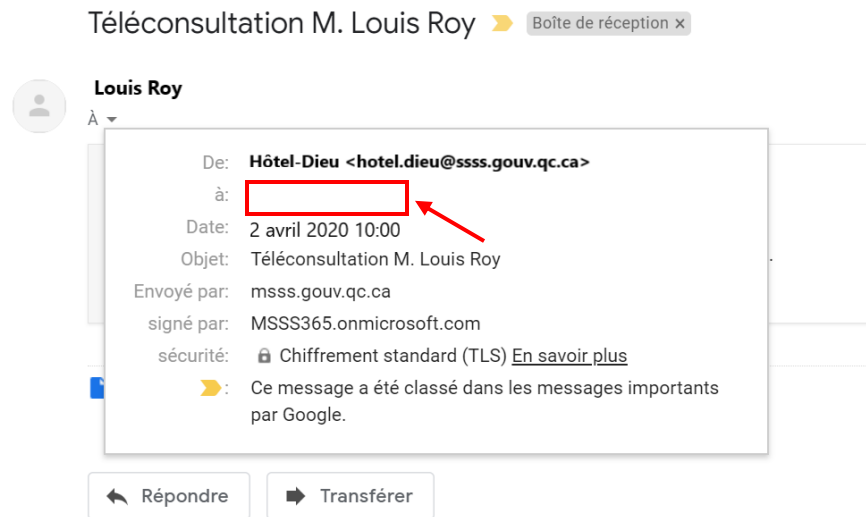
Aucune licence spécifique n'est requise pour l'utilisation de cette procédure. Elle peut autant se faire via le navigateur web que via le client lourd Outlook.

Étapes – En utilisant Outlook Web

- a) Accédez à la boîte de courriel partagée servant à la planification des téléconsultations du département ou de l'équipe.
- b) Planifiez la téléconsultation en y inscrivant les informations usuelles.
- c) **Masquer la liste des participants** dans le menu **Options de réponse**.



- d) Ainsi, à la réception de la convocation par le patient, ce dernier verra le nom du professionnel qui participera à la rencontre sans pour autant accéder à ses coordonnées en vue de le contacter ultérieurement. Il pourra ainsi communiquer avec l'adresse de courriel partagée pour tout suivi au besoin.



Désactivation de la transmission de courriel à la boîte de courriel partagée

En plus d'anonymiser les courriels professionnels, il est possible de désactiver la transmission de courriel à une boîte partagée. Donc, si vous ne voulez pas recevoir de courriel de la part des patients ou professionnels dans cette boîte partagée, contactez l'administrateur du service de messagerie instantanée de votre établissement afin d'activer cette fonction. Notez qu'à la suite de l'activation de cette fonction, vous n'en recevrez pas les courriels de non-distribution.