

Les rencontres virtuelles peuvent se substituer aux rencontres en personne **selon le jugement du professionnel**. Elles offrent également des avantages par rapport aux rencontres téléphoniques.

Différentes raisons peuvent justifier d'y avoir recours: favoriser l'accès aux services, éviter les inconvénients liés aux déplacements, optimiser l'utilisation des ressources, permettre aux interlocuteurs de se voir, etc.

ÉTAPE 1 - Avant la rencontre virtuelle

Le professionnel valide si l'utilisateur est admissible aux rencontres virtuelles, puis :

1. Communique avec l'utilisateur pour évaluer l'opportunité d'une rencontre virtuelle et convenir du moment de la rencontre, le cas échéant;
2. Explique le fonctionnement et obtient le **consentement** verbal de l'utilisateur;
3. Note le **numéro de téléphone** et l'**adresse courriel** de l'utilisateur;
4. Convient avec l'utilisateur qu'il sera rejoint par téléphone en cas de difficulté technique ou de perte de connexion.

Critères d'admissibilité de l'utilisateur :

- Avoir une connexion Internet
- Avoir une adresse courriel
- Être à l'aise d'utiliser la technologie (ou avoir l'aide d'un proche)
- Disposer des équipements requis : ordinateur avec caméra, tablette ou téléphone intelligent

Exemple de formulation (usage verbal ou par écrit) pour obtenir le consentement de l'utilisateur :

Sachez que toutes les informations échangées durant notre rencontre virtuelle sont confidentielles. Ce service de télésanté utilise une technologie certifiée et sécurisée, 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 installant 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.

Soutien technique aux usagers


Un service provincial de soutien est disponible pour les utilisateurs de téléconsultations avec Microsoft Teams. Le lien suivant peut être transmis aux usagers pour les informer au sujet de ce service et de ses coordonnées : <https://telesantequebec.ca/patient/cssns-soutien/>

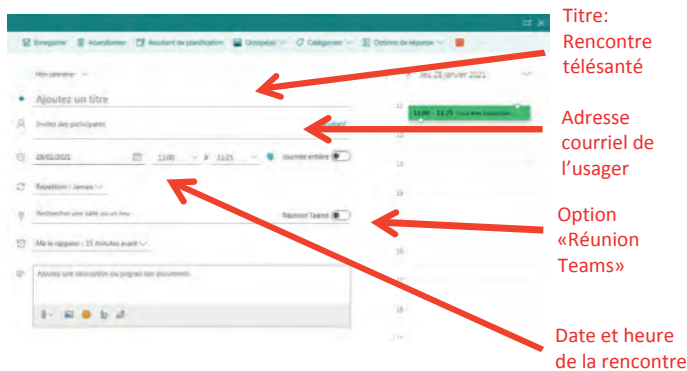
De plus, le lien suivant permet à l'utilisateur de tester le fonctionnement des périphériques utilisés (connexion Internet, son et image) avant la rencontre :


<https://telesantequebec.ca/patient/elements-considerer-rencontre-virtuelle/tester-equipement/>

ÉTAPE 2 - Préparation à la rencontre virtuelle

Planifier la rencontre dans TEAMS

1. Se connecter à son application Outlook
2. Dans le menu du haut à gauche, cliquer sur  Calendrier
3. Double-cliquer sur une case du calendrier
4. Créer l'invitation à la rencontre



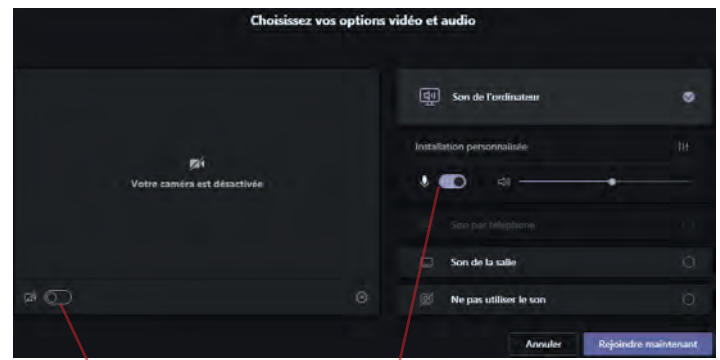
5. Cliquer sur  Enregistrer pour envoyer l'invitation courriel à l'utilisateur.

6. L'utilisateur recevra le courriel avec le lien pour rejoindre la rencontre.

[Join Microsoft Teams Meeting](#)

[Learn more about Teams | Meeting options](#)

7. Inviter l'utilisateur à **tester le lien Rejoindre la réunion Microsoft Teams** avant la rencontre. S'il utilise un téléphone intelligent, il sera guidé à installer l'application Teams avant de rejoindre la rencontre.



ÉTAPE 3 - Réaliser la rencontre

1. Quelques minutes avant la rencontre, cliquer sur  Calendrier
2. Repérer la rencontre dans votre calendrier et cliquer sur **Rejoindre** pour démarrer la rencontre virtuelle.

Telehealth meeting

Join

Rappel: En cas de problème technique ou de perte de connexion, communiquer avec l'utilisateur par téléphone pour terminer la rencontre ou convenir de la suite.

ÉTAPE 4 - Après la rencontre virtuelle

1. Dans la note au dossier de l'utilisateur, le professionnel doit mentionner que la consultation a été réalisée par modalité de télé santé et que le consentement a été obtenu.



Consultez le site Web du Réseau québécois de la télé santé pour l'ensemble des documents et des outils ou du soutien aux solutions en télé santé.