

Les étapes pour bien se préparer à une téléconsultation

Participer à une téléconsultation en tant que patient

» <https://telesantequebec.ca/patient/patient-rencontre-virtuelle/>

1. En savoir plus sur la téléconsultation

La téléconsultation est un appel vidéo avec un professionnel de la santé. Cet appel vidéo :

- A lieu chez soi;
- Permet aux personnes de se voir et de s'entendre;
- Utilise l'application Microsoft Teams;
- Se fait avec un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent.

Quels sont les avantages de la téléconsultation?

Vous n'avez pas à vous déplacer. Vous sauvez donc du temps, de l'énergie et de l'argent. De plus, la téléconsultation :

- est **gratuite**;
- facilite la **participation d'un proche**;
- est **simple** et **sécuritaire**.

À qui s'adresse la téléconsultation?

Si la téléconsultation est disponible, c'est votre professionnel qui décidera si elle est possible pour vous.

La téléconsultation pourrait être **une bonne idée** si

- Les déplacements sont un problème pour vous ou votre proche aidant;
- Vous avez des symptômes infectieux ou des risques particuliers d'attraper;
- Une consultation au téléphone n'est pas suffisante (l'image vidéo serait utile).

La téléconsultation n'est probablement **pas pour vous** si :

- Vous n'avez pas d'ordinateur, de tablette ou de téléphone intelligent;
- Vous n'avez pas d'adresse courriel ou d'accès à Internet;
- Vous n'êtes pas à l'aise avec les technologies utilisées;
- Votre problème de santé nécessite un examen physique.

Au final, la décision vous appartient. La question importante est : **Êtes-vous d'accord de participer à une téléconsultation?**

(voir l'étape suivante : *Donner mon accord pour la téléconsultation*).

Peut-on être accompagné d'un proche lors de la téléconsultation?

Oui. Si vous voulez qu'un proche participe à la rencontre, dites-le à votre professionnel. Votre proche pourra :

- être présent à vos côtés;
- être connecté à distance en utilisant le même lien de connexion.

2. Donner mon accord pour la téléconsultation

Selon la loi*, vous avez le droit d'accepter ou de refuser un soin de santé. Vous avez aussi le droit :

- d'être informé des services disponibles, comme la télésanté;
- de participer aux décisions qui vous concernent, comme de choisir un rendez-vous en personne ou à distance;
- de changer d'idée si vous préférez que vos prochains rendez-vous se fassent en personne.

Vous n'êtes donc pas obligé d'accepter la téléconsultation. N'hésitez pas à poser des questions et à en discuter avec votre professionnel de la santé!

Je donne mon accord à quoi?

J'accepte de participer à un appel vidéo qui implique un échange d'informations personnelles avec l'application Microsoft Teams. Cette application est approuvée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle est donc sécuritaire. Je comprends qu'une fuite d'information pourrait arriver dans de rares situations.

Il n'y aura aucun enregistrement de la rencontre, à moins que votre professionnel ne vous le demande. Si c'est le cas, il vous dira pourquoi il propose d'enregistrer. Vous pourrez accepter ou refuser.

3. Recevoir le lien de la rencontre

Normalement, un courriel vous sera envoyé avec les détails de la téléconsultation. Ce courriel comprend :

- la date et l'heure du rendez-vous;
- le nom du professionnel de la santé;
- **le lien de connexion.**

Le lien de connexion est essentiel pour une téléconsultation. Si vous ne l'avez pas reçu, contactez votre clinique ou votre professionnel.

Télécharger l'application Microsoft Teams?

La téléconsultation aura lieu avec l'application Microsoft Teams.

Si vous utilisez un ordinateur : Il n'est **pas nécessaire** de télécharger l'application.

Si vous utilisez un appareil mobile (tablette ou téléphone intelligent) : **Vous devez** télécharger l'application Teams. L'application est gratuite et disponible dans la boutique de votre appareil mobile : App Store pour les appareils Apple ou Google Play pour les appareils Android.

Besoin d'aide?

Deux possibilités pour vous aider à télécharger l'application Teams :

- Visionnez la vidéo [Téléchargez Teams sur téléphone ou tablette \(1 min 53 s\)](#);
- Contactez un technicien du centre de soutien pour de l'assistance gratuite, au numéro 1 833 564-0404.

4. Tester mon équipement

Tester l'équipement veut dire : vérifier que le son, la vidéo et votre connexion Internet fonctionnent bien.

Si vous ne savez pas si votre ordinateur ou appareil mobile est prêt pour la téléconsultation, utilisez la page [Tester l'équipement technologique avant une téléconsultation](#).

Si les tests donnent un résultat d'échec, vous pouvez contacter un technicien pour régler le problème.

Obtenez du soutien technique dès maintenant

- Le [Centre de soutien des services numériques en santé \(CSSNS\)](#) est là pour vous aider :
- Du lundi au vendredi de 7 h à 18 h
- 1 833 564-0404 (sans frais au Québec)
- [Prendre un rendez-vous téléphonique avec un technicien](#).

5. M'installer pour la téléconsultation

Les derniers préparatifs avant de débuter votre rencontre :

Organiser son espace

Choisissez l'endroit où vous ferez votre téléconsultation. **Votre domicile est souvent un meilleur choix qu'un lieu public**. Ce sera plus discret et évitera les risques de sécurité liés aux connexions Internet publiques.

Calme : Si possible, choisissez un endroit privé et confortable où personne ne peut vous voir ou vous entendre.

Lumière : Ajustez l'éclairage pour être bien visible pour le professionnel de la santé. Ne vous placez pas dos à une fenêtre. Au besoin, fermez les rideaux et allumez les lumières de la pièce.

Bruit : Votre microphone capture également une partie des bruits autour de vous. Installez-vous donc dans un endroit silencieux. Évitez la télévision allumée ou les gens qui parlent près de vous.

Avoir tout en main

Assurez-vous d'avoir en main les mêmes documents et informations que pour un rendez-vous en personne :

- Votre carte d'assurance maladie;
- Votre téléphone (votre professionnel pourra vous joindre en cas de problème);
- Toute information sur votre santé utile pour votre professionnel, par exemple :
 - La liste de vos symptômes;
 - Les informations en lien avec votre santé : poids, température, tension artérielle, glycémie, etc.;
 - Si c'est une première rencontre : vos antécédents médicaux, vos médicaments d'ordonnance (ayez vos contenants de médicaments sous la main), etc.
- La liste des questions que vous souhaitez poser au professionnel.

6. Me connecter avec un ordinateur

A. Une dizaine de minutes avant l'heure de la rencontre, connectez-vous en cliquant sur le lien **Teams fourni** dans le courriel d'invitation.

B. Cliquez sur « **Continuer sur ce navigateur** ».

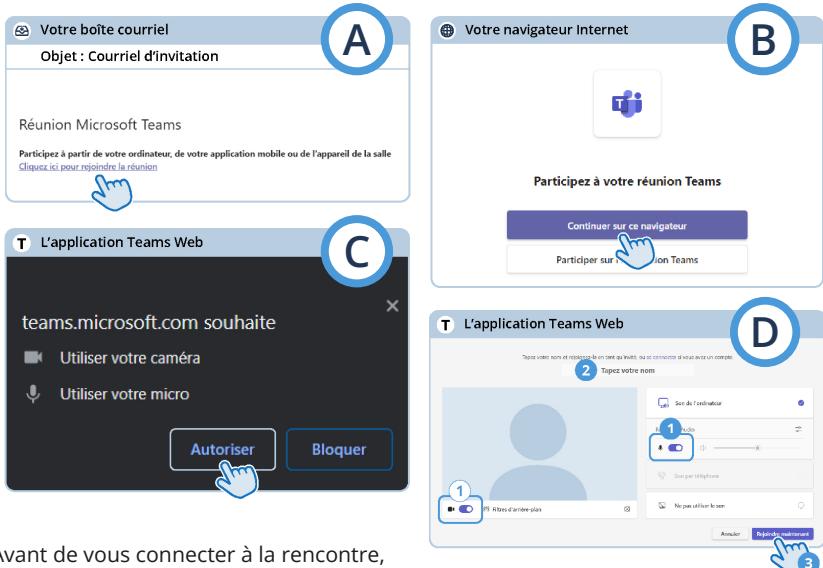
C. Cliquez sur « **Autoriser** » pour autoriser l'utilisation de votre micro et votre caméra.

D. La fenêtre suivante vous permet d'activer le son et l'image et de vous identifier.

1. Assurez-vous que la **caméra** et le **micro** sont activés;
2. Écrivez votre nom complet dans la case « **Tapez votre nom** »;
3. Cliquez sur le bouton « **Rejoindre maintenant** » lorsque vous êtes prêt à débuter la rencontre.

Si un proche se connecte à la rencontre de son côté, il doit effectuer ces mêmes étapes et écrire son propre nom.

Mesure pour prouver que vous êtes une vraie personne : Avant de vous connecter à la rencontre, il est possible que Teams exige une étape de sécurité. Il s'agit de reproduire des lettres ou des chiffres présentés sous forme d'image ou de son.



Patienter avant la rencontre



Vous devez parfois attendre quelques minutes avant que la rencontre débute. Lorsque votre professionnel sera prêt, il vous fera entrer dans la rencontre.

Si la rencontre ne débute pas dans un délai de 30 minutes, vous serez automatiquement déconnecté de Teams. Si cela arrive, connectez-vous à nouveau avec le lien fourni.

6. Me connecter avec une tablette ou un téléphone mobile

N'oubliez pas que vous devez télécharger l'application Teams pour vous connecter avec un appareil mobile. Voir l'étape 3 ([Recevoir le lien de la rencontre](#)) pour savoir comment.

A. Une dizaine de minutes avant l'heure convenue, connectez-vous à la rencontre en utilisant le [lien Teams](#) fourni dans le courriel d'invitation.

B. Choisissez « [Joindre sans se connecter](#) » pour vous joindre à la rencontre à titre d'invité.

C. Ici, sélectionnez « [Lorsque vous utilisez l'application](#) ».

D. Ici, sélectionnez « [Autoriser](#) ».

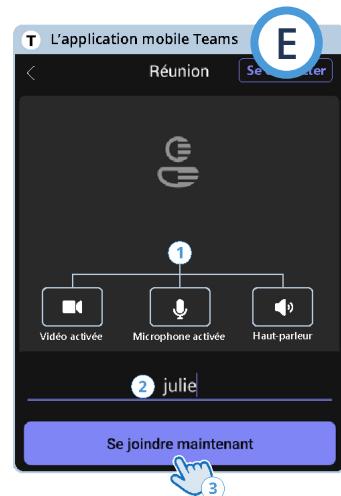


E. La fenêtre suivante vous permet d'activer le son et l'image et de vous identifier.

1. Assurez-vous que la **caméra** et le **micro** sont activés;
2. Écrivez votre nom complet dans la case « [Entrez votre nom](#) »;
3. Appuyez « [Se joindre maintenant](#) » lorsque vous êtes prêt à débuter la rencontre.

Si un proche se connecte à la rencontre de son côté, il doit effectuer ces mêmes étapes et écrire son propre nom.

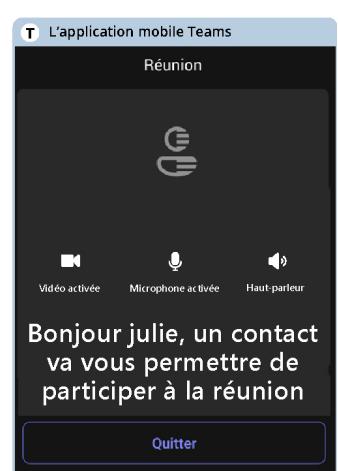
Mesure pour prouver que vous êtes une vraie personne : Avant de vous connecter à la rencontre, il est possible que Teams exige une étape de sécurité. Il s'agit de reproduire des lettres ou des chiffres présentés sous forme d'image ou de son.



Patienter avant la rencontre

Habituellement, vous devez attendre quelques minutes à cette étape.

Si la rencontre ne débute pas dans un délai de 30 minutes, vous serez automatiquement déconnecté de Teams. Si cela arrive, connectez-vous à nouveau avec le lien fourni.



7. Participer à la téléconsultation

En débutant la rencontre, il faut confirmer au professionnel que vous êtes la bonne personne. Un bon moyen de le faire est de montrer votre carte d'assurance maladie à l'écran. Si quelqu'un d'autre est avec vous, dites-le au professionnel et présentez cette personne.

Pendant la rencontre, restez visible à la caméra et gardez votre micro allumé.

Microsoft Teams

Voici une présentation des boutons utiles lors d'un appel vidéo avec Teams :



Légende (ceux en gras sont les plus importants) :

1. Clavardage : outil de messagerie
2. Participants : nombre et noms des participants
3. Lever la main : signifier que l'on veut parler
4. Réagir : envoyer un emoji de réaction
5. Affichage : modifier l'affichage à l'écran
6. Autres : paramètres et autres options
7. **Caméra : activer / désactiver sa caméra**
8. **Microphone : activer / désactiver son micro**
9. Partager : partager son écran
10. **Quitter : quitter la rencontre**

Partager des documents

Votre professionnel pourrait demander de partager des documents avec lui. Cela peut être une prescription, un formulaire, des photos, etc. La messagerie de Teams ou le courriel sont des moyens habituels pour cela. Votre professionnel vous dira comment faire.

En cas de problème technique

Il arrive que la connexion coupe pendant une rencontre. Si cela arrive, connectez-vous à nouveau à partir du lien fourni dans l'invitation.

Parfois, des problèmes techniques peuvent nuire à la téléconsultation, par exemple :

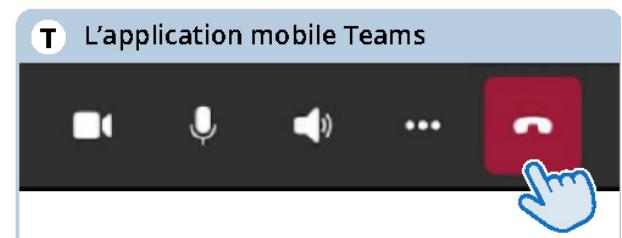
- des difficultés à bien entendre;
- une incapacité à activer le micro ou la caméra;
- l'image qui fige.

Si cela vous arrive, parlez-en avec votre professionnel pour trouver une solution.

En cas de problèmes techniques importants, votre professionnel pourrait tenter de vous joindre par téléphone.

Terminer la rencontre

Pour mettre fin à la rencontre, cliquez sur le bouton rouge « Quitter » et fermez l'application Teams.



Et après la téléconsultation?

N'hésitez pas à partager vos commentaires au sujet de votre expérience de téléconsultation. Communiquez-les à votre professionnel ou votre clinique. Il est important de faire valoir vos droits et vos préférences. Votre avis permet également d'améliorer les services.

Finalement, n'oubliez-pas que vous pouvez demander que votre prochain rendez-vous se déroule :

- par téléconsultation;
- au téléphone;
- en personne.

Votre professionnel vous dira quelles sont les options disponibles.

*LSSS, Chap. S 4.2, art.9, en ligne