

CENTRE D'OPÉRATIONNALISATION DE LA PLATEFORME DES SOINS VIRTUELS

Aide-mémoire : traitement de la demande et conclusion

Version 2.0

Préparé par CO – PSV (CUSM)

2026-01-12

Traitement de la demande

Réception de la demande

Le fournisseur reçoit une notification par courriel pour une demande de téléconsultation. Celle-ci apparaît dans sa liste de travail. Une fois la demande ouverte, il peut, au choix, l'accepter, la retourner au répartiteur ou au demandeur, ou encore la transférer à un collègue.

Accepter la demande

Depuis la liste de travail, ouvrir la demande, consulter les informations pertinentes et prévisualiser les photos ou vidéos

Si toutes les informations cliniques sont présentes, vous pouvez accepter la demande.

- Si certaines informations cliniques sont manquantes, il est possible de faire une demande d'informations supplémentaires avant d'accepter la demande. Pour ce faire, cliquez sur le bouton *Ajouter*, situé au coin supérieur droit de la page.
- Il est également possible de faire une demande d'informations supplémentaire après avoir accepté la demande.

Alice Test TESA80622500 (2050-12) 1980-12-25 (45 ans) - Féminin

Retour à la liste Trajectoire #19154

Dermatologie En attente du fournisseur

Débuté le 2025-08-27

Étape en cours: Réalisation de la téléconsultation

Plus d'informations

Ajouter Plus d'options

Actions à prendre 2 Notes

Traitement de la demande et conclusion

En attente fournisseur

2025-09-22 13:14 Médecin Consultant 1 Échéance 7 jours

CENTRE DE SANTE TULATTAVIK DE L'UNGAVA (Nord-du-Québec)

Accepter cette demande

En cliquant sur Accepter, je confirme que je dispose des informations pré-requises pour la réalisation de la CONSULTATION VIRTUELLE.

Je signifie par la présente mon accord à adhérer et à me soumettre aux lois applicables concernant la protection des renseignements personnels et confidentiels.

Accepter Retourner au demandeur Retourner en répartition Transférer

Soutien Plateforme provinciale de soins virtuels

Le service de soutien est offert du lundi au vendredi de 7 h à 18 h. Vous pouvez appeler sans frais au Québec au 1 833 564-0404 ou envoyer un courriel à soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca.

Transférer la demande

Pour transférer la demande, cliquer sur *Transférer* et choisir vers quel collègue de votre clinique transférer la demande.

The screenshot shows a 'Transférer' modal window. It has two dropdown menus: 'Site' with the selected option 'Clinique de dermatologie CUSM - Adultes (Montréal)' and 'Intervenant' with the placeholder 'Sélectionner un intervenant'. There are 'Annuler' and 'Transférer' buttons at the bottom right of the modal. A red arrow points from the 'Transférer' button in the main interface to this modal. In the background, the 'Retourner au demandeur' button is also highlighted with a red box.

Retourner la demande au demandeur ou retourner en répartition

Retourner la demande au demandeur lui permettra de réévaluer sa demande. Ceci permet aussi au demandeur d'annuler la requête ou de la modifier pour la soumettre à nouveau.

Deux raisons sont prédéterminées

- Demande non admissible
- Soumission de demande incomplète

The screenshot shows a 'Retourner au demandeur' modal window. It features a 'Raison' dropdown menu with the placeholder 'Indiquez la raison du retour' and a text area labeled 'Veuillez spécifier'. There are 'Annuler' and 'Retourner au demandeur' buttons at the bottom right. A red arrow points from the 'Retourner au demandeur' button in the main interface to this modal. In the background, the 'Retourner au demandeur' button is highlighted with a red box.

Soutien Plateforme provinciale de soins virtuels

Le service de soutien est offert du lundi au vendredi de 7 h à 18 h. Vous pouvez appeler sans frais au Québec au 1 833 564-0404 ou envoyer un courriel à soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca.

Un champ texte sera disponible pour spécifier la raison de retour au demandeur

Retourner en répartition

Cliquer sur Retourner en répartition pour retourner la demande au répartiteur de la plateforme de soins virtuels. Vous pouvez inscrire un commentaire pour le répartiteur dans le champ texte prévu à cet effet.

The screenshot displays a web interface for a virtual care platform. A modal window titled "Retourner en répartition" is open, prompting the user to "Veuillez spécifier pourquoi vous demandez un retour en répartition" with a large text input field. Below the input field are two buttons: "Annuler" and "Retourner en répartition". A red arrow points from the "Retourner en répartition" button in the main interface to the modal. The main interface shows a section titled "Traitement de la demande et conclusion" with a status of "En attente fournisseur". It lists patient information: "025-08-27 Alice Mercier" and "5:07 Clinique de dermatologie CUSM - Adultes (Montréal)". It also shows an "Échéance" of "-147 jours". Below this, there is a section "Accepter cette demande" with a disclaimer: "En cliquant sur Accepter, je confirme que je dispose des informations pré-requises pour la réalisation de la CONSULTATION VIRTUELLE. Je signifie par la présente mon accord à adhérer et à me soumettre aux lois applicables concernant la protection des renseignements personnels et confidentiels." At the bottom, there are four buttons: "Accepter", "Retourner au demandeur", "Retourner en répartition" (highlighted with a red box), and "Transférer".

Soutien Plateforme provinciale de soins virtuels

Le service de soutien est offert du lundi au vendredi de 7 h à 18 h. Vous pouvez appeler sans frais au Québec au 1 833 564-0404 ou envoyer un courriel à soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca.

Conclusion

Réalisation de la demande : rédiger le rapport

Lorsque la demande est acceptée, le fournisseur procède à l'évaluation détaillée et à la rédaction du rapport :

- Remplir les champs requis (*)
- Cliquer sur Signer et soumettre afin d'apposer sa signature électronique et envoyer le rapport préliminaire ou final au demandeur.

The screenshot shows a web interface for submitting a report. A modal window titled "Signature électronique requise" is open, containing the following text:

Signature électronique requise
En cliquant sur "Signer et soumettre", je confirme qu'aucune action supplémentaire n'est requise pour cette trajectoire.
Je confirme également que tous les documents seront sauvegardés selon les règles de conservation en vertu de la réglementation du réseau de la santé.

Type de rapport
☐ Préliminaire
☒ Final

Buttons: **Signer et soumettre** (blue), **Annuler** (grey)

Below the modal, there is a text area with a file upload icon and the text: "Glissez les fichiers dans cette zone ou [Parcourir l'ordinateur](#)".

At the bottom left, there is a button labeled "Soumettre" (highlighted with a red box) and the text "Enregistrer comme brouillon" next to it.

Soutien Plateforme provinciale de soins virtuels

Le service de soutien est offert du lundi au vendredi de 7 h à 18 h. Vous pouvez appeler sans frais au Québec au 1 833 564-0404 ou envoyer un courriel à soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca.