

PRÉREQUIS EN TÉLÉCONSULTATION PAR VIDÉOCONFÉRENCE

Intégrer les téléconsultations aux soins de santé nécessite l'évaluation préalable d'aspects humains, environnementaux et technologiques pour assurer leur efficacité et leur sécurité.

ASPECTS HUMAINS

Professionnels de la santé et médecins

- Avoir une **connaissance des modalités** et du fonctionnement de la téléconsultation.
- **Capacité à guider l'utilisateur** avec des instructions claires et concises.
- Compétence pour gérer efficacement les urgences cliniques et technologiques pendant la téléconsultation, en ayant un **plan de contingence en place**.
- **Savoir évaluer la pertinence** de continuer ou d'interrompre l'utilisation de la technologie lors de la consultation.
- Maîtrise de la procédure de télécopie infonuagique si un télécopieur traditionnel n'est pas disponible.
- Vérification des spécificités de la mise en place du service de téléconsultation et du soutien disponible auprès du pilote technologique de son établissement.

Usagers et aidants

- L'utilisateur démontre les **compétences** et la **capacité** requises pour utiliser ce mode de communication, y compris la compréhension des fonctionnalités et la capacité à suivre les instructions de l'intervenant. Sinon, il bénéficie de **l'assistance** d'un proche-aidant.
- L'utilisateur est capable de se positionner de manière que son visage soit **entièrement visible** à l'écran et de maintenir un contact visuel avec la caméra.
- L'utilisateur a démontré sa compréhension du **plan de contingence** en cas de problème technique ou d'urgence.

ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX

Professionnels de la santé et médecins

- Le professionnel dispose d'un environnement qui garantit la discrétion, l'intimité et la **confidentialité** de l'échange.
- L'environnement choisi reflète une **image professionnelle**.
- Le professionnel demeure conscient des risques de violation de la confidentialité.

Usagers et aidants

- L'utilisateur bénéficie d'un **environnement garantissant la discrétion et l'intimité**, tout en étant conscient des risques de violation de la confidentialité.
- Au besoin, l'utilisateur peut accéder à des services de soutien liés à la langue, à la vision, à l'audition, à la dextérité ou à d'autres besoins pour faciliter sa participation aux soins virtuels.



ASPECTS TECHNOLOGIQUES

Professionnels de la santé et médecins

- Pour participer efficacement à la téléconsultation, il est nécessaire d'avoir un accès à Microsoft Teams avec un **compte professionnel du RSSS** (ex. : adresse en format « .med@ »). L'utilisation de l'application de bureau est recommandée lorsque cela est possible.
- Le professionnel doit disposer du **matériel certifié** par son établissement pour garantir une participation optimale à la consultation virtuelle, comprenant :
 - Un ordinateur certifié.
 - Un grand écran (il est recommandé d'avoir deux écrans).
 - Une caméra (webcam).
 - Un microphone et des haut-parleurs (l'utilisation d'un casque d'écoute est recommandée).
 - Une connexion Internet avec une bande passante d'au moins 10 Mbps.
- **Accès aux ressources numériques** pertinentes telles que le DSQ, le DME, le DCI, l'intranet pour le dépôt de formulaires, etc.
- Il est important de disposer des numéros de téléphone et de télécopieur fréquemment utilisés, y compris celui du patient, afin de pouvoir les contacter en cas de problème technique ou d'urgence.
- Possibilité d'utiliser des objets connectés tels que le glucomètre, le tensiomètre, pour soutenir la consultation.

Usagers et aidants

Pour participer à la téléconsultation, l'utilisateur doit disposer des éléments suivants :

- Une **adresse courriel valide**.
- Accès à Microsoft Teams en tant qu'invité ou avec un compte personnel.
- Le matériel nécessaire pour les appels vidéo, qui peut être :
 - Un **appareil mobile** (téléphone ou tablette). Nécessité de télécharger l'application mobile Teams.
 - OU
 - Un **ordinateur** multimédia équipé de :
 - Caméra (webcam).
 - Microphone et haut-parleurs (un casque d'écoute est recommandé).
- De plus, l'utilisateur doit disposer d'une **connexion Internet à domicile** avec une bande passante d'au moins 10 Mbps ou d'une connexion cellulaire LTE ou 4G.
- Enfin, l'utilisateur doit avoir en sa possession les objets connectés requis pour la téléconsultation.



Exceptionnellement, les notes cliniques peuvent être prises dans l'environnement numérique du MSSS si le dossier médical électronique du patient n'est pas accessible à distance. L'utilisation de clés USB est limitée dans les établissements du RSSS pour des raisons de sécurité informatique.



Ressources complémentaires

03. L'éligibilité clinique à la téléconsultation

04. Les moyens de communication en téléconsultation

06. Le consentement aux soins virtuels

Participer à une téléconsultation - Ressource pour le patient (telesantequebec.ca)

Tester l'équipement technologique - Ressources pour le patient (telesantequebec.ca)