**1 - APPEL POUR ADMISSIBILITÉ DE L’USAGER**

Question pour valider l’admissibilité technologique d’un usager pour une consultation en visioconférence.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1 – Avez-vous, à votre domicile, un matériel informatique équipé de micro ou d’une caméra (exemple : ordinateur, tablette ou téléphone cellulaire ?** | | | | |
|  | Oui | |  |  |
|  | Non | |  |  |
|  |  | |  |  |
| **2 – Avez-vous accès au réseau internet (wifi ou données sur cellulaire) ?** | | | | |
|  | Oui | |  |  |
|  | Non | |  |  |
|  |  | |  |  |
| **3 – Avez-vous une adresse courriel ?** | | | | |
|  | Oui | COURRIEL : la noter | |  |
|  | Non |  | |  |
|  |  |  | |  |

Si oui, à toutes ces réponses,

Indiquer au patient qu’il recevra un courriel avec le lien pour la consultation et les instructions. Demandez-lui de faire un test à réception du courriel et de se connecter 5 minutes avant le RDV

Précisez de se placer dans un endroit au calme pour la consultation et que le médecin pourrait être en retard

Si non à une de ces 3 questions,

Demandez à l’usager s’il peut dans les prochains jours répondre oui à ces questions. Vous le rappellerez.

Sinon le rendez-vous aura lieu par appel téléphonique et le médecin sera avisé par courriel.

**2 – COURRIEL POUR L’USAGER**

Objet : RDV de téléconsultation - SPÉCIALITÉ

Madame, Monsieur,

Vous êtes invité à participer à une téléconsultation avec votre professionnel de la santé.

Cette rencontre aura lieu le **XXXXXXXXX 2020 à XXhXX.**

Lors de cette téléconsultation, vous pourrez voir et dialoguer avec votre médecin qui vous posera des questions sur votre état de santé. Il répondra à vos questions et il pourra vous faire des recommandations.

Afin de **rejoindre la téléconsultation** qui se tiendra sur la plateforme Zoom, simplement cliquer ou copier le lien suivant :

Coller les informations Zoom

**Pour connaître les étapes à suivre**, consultez le guide d’utilisation en pièce jointe ou regarder la vidéo explicative à partir du lien suivant:

<https://www.youtube.com/watch?v=IyTKqJfgQqE&list=PL2PG-AM1Dn_jsstmOUJQDjxkBAhbjHNoZ&index=2&t=0s>

Afin de s’assurer que tout fonctionne correctement, veuillez suivre les **recommandations** suivantes :

**Au moins 24 à 48h avant votre rendez-vous:**

* Lire attentivement le guide d’utilisation pour installer l’application Zoom gratuite ou regarder la vidéo explicative et **essayer d’ouvrir une session sur Zoom** **de chez vous**. Si besoin, vous pouvez demander l’aide d’un proche pour ces tests. Ils vous permettront de vérifier le bon fonctionnement de votre internet, du micro, des haut-parleurs et de la caméra de votre ordinateur ou de votre tablette.*Attention, la téléconsultation ne pourra pas avoir lieu si le son ou l’image ne sont pas optimaux.*

**Le jour de la téléconsultation:**

* Accéder à la plateforme **5 minutes avant le début** de la téléconsultation.
* S’installer dans un **environnement propice à un examen médical**, une pièce fermée sans bruit.

Important: Lorsque vous arriverez dans la salle d’attente virtuelle de Zoom, il se peut que vous attendiez quelques minutes. **Ne fermez pas la session,** le professionnel vous rejoindra sous peu.

**Si vous rencontrez un problème technique** tel que de la difficulté à ouvrir une session sur Zoom, à activer votre micro, votre caméra, etc., veuillez contacter le service de visioconférence du CISSS de la Montérégie-Est au 450-468-8111 ext. 88018.

**Si vous n’arrivez pas du tout à nous connecter**, merci d’appeler la clinique de rendez-vous au 450 468-8141. Si vous devez reporter ou annuler la téléconsultation, merci de nous appeler au moins 24h à l’avance au même numéro.

Bonne téléconsultation,

**JOINDRE LA NOTICE USAGER**

**3 – Courriel pour le professionnel**

Bonjour XXXXXX,

La téléconsultation avec l’usager Mr/Mme XXXXXX XXXXXX, #dossier est confirmée pour XXhXX le X XXXX 20XX. Nous avons attribué le type ZOOM au rendez-vous dans Clinibase.

Au préalable à cette consultation, vous devez :

1. Avoir installé l’application ZOOM sur votre ordinateur, et
2. vous connecter avec le compte suivant.

Compte = XXXXXXXXXXXX (adresse courriel du compte zoom)

Mot de passe = XXXXXXX

Lien vers la rencontre : XXXXXXX

Nous avons convenu avec l’usager que vous communiquerez avec lui par téléphone s’il y avait un problème avec la plateforme. Vous pouvez également contacter le service de visioconférence du CISSS de la Montérégie-Est au 450-468-8111 ext. 88018.

Quelques bonnes pratiques pour la visioconférence :

* Vérifier l’identité de l’usager (exemple : présenter sa carte RAMQ à l’écran);
* Obtenir le consentement de l’usager quant aux modalités de la télésanté et les risques relatifs à la protection des renseignements personnels associée aux communications électroniques;
* Documenter la consultation au dossier des patients en s’assurant d’indiquer le moyen technologique utilisé, ainsi que le consentement verbal ;
* En cas de retard majeur, le client reste en salle d’attente virtuelle, prévenez l’usager par téléphone ou bien avec le soutien des consultations externes.

Vous trouverez ci-joint le guide de soutien au professionnel.

Bonne téléconsultation,

**JOINDRE LA NOTICE AU PROFESSIONNEL**