

Quand recourir aux rencontres virtuelles?

- **Les suivis téléphoniques demeurent la modalité à privilégier.**
- Les rencontres virtuelles peuvent se substituer aux rencontres en personne **selon le jugement du professionnel.**
- Seul un professionnel de la santé peut initier la rencontre virtuelle.

Prérequis AVANT de proposer les rencontres virtuelles aux usagers

Pour le professionnel	Pour l'utilisateur (Critères d'éligibilité)
<ul style="list-style-type: none">- Avoir un ordinateur ou un portable avec le navigateur web Google Chrome- Avoir un casque d'écoute, un microphone et une caméra- Avoir une connexion Internet- Avoir une licence Reacts Pro activée	<ul style="list-style-type: none">- Avoir une connexion Internet- Avoir une adresse courriel- Être disposé à utiliser la technologie- Être habile à utiliser la technologie (ou disposer de l'aide d'un proche ou d'un professionnel)- Disposer des équipements requis (tablette ou téléphone intelligent, ordinateur avec caméra micro haut-parleurs ou écouteurs).

Exemple de formulation qui peut être adressée à l'utilisateur pour obtenir le consentement verbal :

Sachez que toutes les informations échangées durant notre rencontre virtuelle sont confidentielles. Le service de télésanté a recours à des technologies certifiées et sécurisées, 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 assurant d'être 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.

À la fin de la rencontre :

- SVP rappeler à l'utilisateur de compléter le **formulaire d'évaluation** (les résultats de ce formulaire sont anonymes et les professionnels n'y ont pas accès).

Suite à la rencontre :

- Dans votre **note au dossier de l'utilisateur**, mentionnez que la consultation a été réalisée en rencontre virtuelle et que le consentement de l'utilisateur a été obtenu.



Consulter le site du Réseau québécois de la télésanté pour l'ensemble des documents et outils :
<https://telesante.quebec>

ÉTAPE 1 - Activer votre compte Reacts

Le courriel de bienvenue que j'ai reçu m'indique la prochaine étape pour activer mon compte Reacts.

1. J'effectue une simulation de rencontre virtuelle avec un collègue.
2. Je participe à la rencontre d'orientation



Un problème à l'action #1 ?

Je consulte d'abord le site telesante.quebec, section Reacts



Un problème persiste ?
Je consulte la ressource désignée de mon établissement.

Je clique sur le bouton Reacts

ÉTAPE 2 - Évaluer l'opportunité d'une rencontre virtuelle avec un usager

Je valide (en présence ou au téléphone) si l'utilisateur est éligible **aux rencontres virtuelles** (voir les critères dans le tableau à la page précédente)

NON l'utilisateur n'est pas éligible :

J'évalue la possibilité de faire des suivis téléphoniques et sinon, je maintiens les modalités habituelles.

OUI l'utilisateur est éligible :

1. Je lui **explique le fonctionnement** et **solicite son consentement** (je note le consentement au dossier)
2. Je note son **# de téléphone** et **adresse courriel**
3. Je l'informe qu'il recevra un courriel d'orientation avec les détails pour la rencontre virtuelle et qu'il devra se créer un compte pour effectuer ces rencontres. Je précise à l'utilisateur qu'il doit me rejoindre s'il rencontre des difficultés à cette étape

ÉTAPE 3 - Préparer la rencontre virtuelle

Rencontre virtuelle avec un compte Invité temporaire (Option disponible seulement sur Reacts Web):

1. Je planifie la rencontre virtuelle dans *Mes rendez-vous* La rencontre s'ajoute dans la liste des rendez-vous Reacts à venir. L'utilisateur va recevoir un courriel d'invitation.

Rencontre virtuelle avec compte Invité permanent (exemple : Je prévois revoir l'utilisateur plusieurs fois)

1. **J'ajoute l'utilisateur à ma liste de contacts invité.**
(Vous devriez attendre que l'utilisateur active son compte, suite au courriel qu'il a reçu, avant de poursuivre)
2. Je planifie la rencontre virtuelle dans *Mes rendez-vous*. L'utilisateur va recevoir un courriel d'invitation.

Si l'utilisateur n'arrive pas à activer son compte, à installer ou à utiliser l'application, je revois la modalité pour le suivi.

ÉTAPE 4 - Réaliser la rencontre virtuelle



Un problème technique empêche le démarrage ou le déroulement de la rencontre virtuelle

Une seule façon de faire : j'appelle l'utilisateur au # qu'il a fourni (l'utilisateur doit avoir son téléphone près de lui)

À la fin de la rencontre virtuelle :

Je planifie le suivi (modalité, date)
Je fais ma note au dossier de l'utilisateur
J'envoie le lien d'accès au sondage de satisfaction dans le courriel de l'utilisateur