



BIEN DÉMARRER : TÉLÉCONSULTATION EN VIDÉOCONFÉRENCE

Ces quelques étapes clés établissent un environnement favorable aux téléconsultations efficaces et sécuritaires. Utilisez cet aide-mémoire pour bien démarrer vos rencontres.

Présentation du professionnel de la santé



- Commencez par vous présenter au patient en fournissant votre nom, titre, identifiant professionnel, et coordonnées de contact.
- Si vous êtes résident, identifiez également le médecin superviseur.

Accompagnement professionnel



- Informez le patient de la présence éventuelle d'autres professionnels lors de la consultation, en expliquant leur rôle.
- Assurez-vous également que le patient est confortable avec sa présence et laissez les autres participants se présenter.

Confirmation de l'identité du patient



- Comme lors d'une consultation en personne, vérifiez l'identité du patient en confirmant son nom, sa date de naissance, et la validité de sa carte RAMQ.
- Demandez deux pièces d'identité au besoin et mettez à jour ses informations démographiques si nécessaire.

Confirmation de la localisation du patient



- Pour des raisons de sécurité et médico-légales, confirmez la localisation du patient lors de la téléconsultation et notez cette information dans le dossier.

Consentement du patient



- Assurez-vous que le patient comprend les limites de la téléconsultation et les risques associés à la télésanté.
- Vérifiez que le consentement a été recueilli sinon obtenez son consentement aux soins de santé ainsi qu'à la modalité de consultation virtuelle, en particulier lors d'une première consultation.
- Documentez ce consentement dans le dossier.



Confirmation de la pertinence de la téléconsultation



- Évaluez en continu la pertinence de la téléconsultation en fonction des circonstances, du problème de santé et du consentement du patient.

Compréhension du plan de contingence avec le patient



- Assurez-vous que le patient comprend le plan de contingence en cas de problème technique ou d'urgence.
- Vérifiez que les coordonnées téléphoniques du patient sont à jour dans le dossier.

Confidentialité de la rencontre



- Garantisiez que la consultation se déroule dans un environnement favorisant la confidentialité, en utilisant des outils de communication virtuelle approuvés par les autorités de santé.
- Rencontrez le patient dans un endroit privé et assurez-vous qu'il en fait de même.
- Demandez au patient de vous informer de la présence d'autres auditeurs potentiels et assurez-vous que les proches ne participent qu'avec le consentement du patient.
- Pour les patients de 14 ans et plus, assurez-vous que les parents ne peuvent pas entendre la consultation sans le consentement du patient.

En complétant ces **étapes clés** au début de chaque téléconsultation, vous instaurez une base solide pour une téléconsultation efficace et sécurisée.

Ressources complémentaires

03. L'éligibilité à la téléconsultation par vidéoconférence

06. Le consentement aux soins virtuels

07. Les bonnes pratiques en rencontres virtuelles

Infographie : communication numérique en télésanté