

TÉLÉSANTÉ

Réseau québécois
de la télésanté

RENCONTRE VIRTUELLE ZOOM

(Professionnel ► usager)

Avantages des soins de santé virtuels

- Les consultations virtuelles visent à faciliter les liens entre professionnels et usagers et à réduire les inconvénients liés aux déplacements. Cette organisation des services contribue également à d'atténuer les risques pour la santé publique en limitant les contacts physiques.
- Les rencontres virtuelles peuvent se substituer aux rencontres en personne **selon le jugement du professionnel**.
- **IMPORTANT:** Seul un professionnel avec une licence Zoom Télésanté peut initier la rencontre virtuelle. Les comptes Zoom courants (gratuit, Zoom Pro) ne sont pas autorisés par le MSSS pour faire de la télésanté.

Préalables - Installer la technologie et réaliser une simulation

1. Activer la licence Zoom télésanté octroyée par l'établissement. Toujours utiliser le courriel et le mot de passe associés avec la licence Zoom télésanté pour vous connecter.

2. Utilisation de l'application ZOOM:

Option 1: Installation de l'application sur votre appareil : Télécharger l'application pour votre appareil en suivant le lien dans le courriel de bienvenue:
msss.zoom.us/download
Note: certains établissements ne permettent pas le téléchargement d'application sur les postes de travail.

Option 2: se connecter avec le navigateur web (préférentiellement Google Chrome): Aller sur msss.zoom.us, choisir *Débuter*, *Planifier* ou *Démarrer* une rencontre ZOOM et entrer ses informations de connexion.

3. Faire une simulation avec un collègue en suivant les étapes ci-dessus.

ÉTAPE 1 - Évaluer l'opportunité d'une rencontre virtuelle

1. Communiquer selon la modalité habituelle (ex. téléphone) avec l'utilisateur pour évaluer l'opportunité d'une rencontre virtuelle et convenir du moment de la rencontre, le cas échéant.
2. Noter le numéro de téléphone et le courriel de l'utilisateur.
3. Solliciter le **consentement verbal** de l'utilisateur

L'utilisateur doit:

- Posséder une connexion Internet
- Être à l'aise d'utiliser la technologie (ou disposer de l'aide d'un proche ou d'un professionnel)
- Disposer d'un des équipements suivants: tablette ou téléphone intelligent, ordinateur avec caméra, haut-parleurs et micro.

*L'utilisateur n'a pas besoin de licence ZOOM.

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 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.

ÉTAPE 2 - Préparer la rencontre virtuelle

Option 1: Rencontre **planifiée** à l'avance :

1. Je planifie la rencontre virtuelle.

Procédure si j'ai installé ZOOM sur mon appareil:

Je clique sur



2. Une fois la rencontre planifiée, j'invite l'utilisateur en copiant les informations de connexion à la rencontre virtuelle

Copier dans le presse-papier

dans le courriel d'invitation que j'envoie à l'utilisateur.

Celui-ci y trouvera les informations de connexion pour se joindre à la date et l'heure prévues de la rencontre

Procédure si je me connecte sur le site msss.zoom.us :

Je clique sur

Planifier une rencontre

2. Une fois la rencontre planifiée, j'invite l'utilisateur en copiant les informations de connexion à la rencontre virtuelle

Copier l'invitation

dans le courriel d'invitation que j'envoie à l'utilisateur.

Celui-ci y trouvera les informations de connexion pour se joindre à la date et l'heure prévue de la rencontre

Option 2: Rencontre **non planifiée** à l'avance

(exemple : je suis au téléphone avec l'utilisateur et nous convenons de faire une rencontre virtuelle sur-le-champ)

1. Je débute la rencontre virtuelle

Procédure si j'ai installé ZOOM sur mon appareil:

Je clique sur



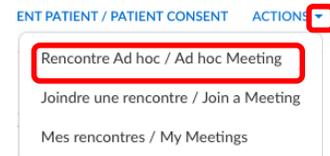
Nouvelle réunion

Procédure si je me connecte sur le site msss.zoom.us :

Je clique sur

Démarrer une rencontre

puis



2a. Une fois la rencontre débutée, j'invite l'utilisateur en copiant les informations de connexion à la rencontre virtuelle



+

Invite

+

Copiez l'invitation

dans le courriel d'invitation que j'envoie à l'utilisateur.

OU

2b. Une fois la rencontre débutée, je note le **Numéro d'identification** de la réunion et le **mot de passe**...



... et j'invite l'utilisateur à se rendre sur msss.zoom.us, et à cliquer sur

Joindre une rencontre

L'utilisateur devra alors entrer le **no de réunion**, puis le **mot de passe**, pour ensuite pouvoir

Rejoindre la

ÉTAPE 3 - Réaliser la rencontre

Par mesure de sécurité et confidentialité, les invités à la rencontre arrivent dans une salle d'attente.

Admettre chacun des participants à la rencontre, en appuyant sur



puis **l'admettre** en temps opportun.

Important: convenir avec l'utilisateur d'une alternative en cas de problème technique ou de perte de connexion (exemple: s'assurer qu'il ait un téléphone près de lui et connaître le numéro pour le rejoindre)

ÉTAPE 4 - Après la rencontre virtuelle

Dans la **note au dossier de l'utilisateur**, le professionnel doit mentionner que la consultation a été réalisée par télésanté et noter que le consentement de l'utilisateur a été obtenu.



Consultez le portail du Réseau québécois de la télésanté pour l'ensemble des documents et outils : <https://telesantequebec.ca>