

# La téléconsultation

## Qu'est-ce que c'est ?



**On vous a proposé d'avoir des téléconsultations avec votre professionnel de la santé. Cette fiche vous explique comment fonctionne ce service et répond aux questions que vous pouvez vous poser.**

### Qu'est-ce qu'une téléconsultation ?

C'est une consultation qui se fait dans le confort de votre maison ou dans un autre endroit où vous serez tranquille. Vous rencontrez à distance votre professionnel de la santé grâce à Internet. Vous pouvez vous voir et vous entendre l'un l'autre comme lors d'un appel vidéo par Skype ou Facetime, par exemple.

### Comment se déroule une téléconsultation ?

Exactement comme si vous étiez sur place avec le professionnel. La durée de la consultation est la même et vous pouvez poser les mêmes questions.

Au besoin, le professionnel vous demandera de faire certains gestes ou de prendre certaines positions devant la caméra. Il pourra aussi vous demander d'utiliser des objets connectés. Cela lui permettra, par exemple, d'écouter votre cœur ou de prendre votre pouls.

### Quels sont les avantages pour moi ?

Le principal est que vous n'avez pas à vous déplacer. C'est un gros atout si vous habitez loin. De plus, des événements exceptionnels peuvent aussi obliger à faire des consultations à distance (ex. : pandémie, transport impossible).

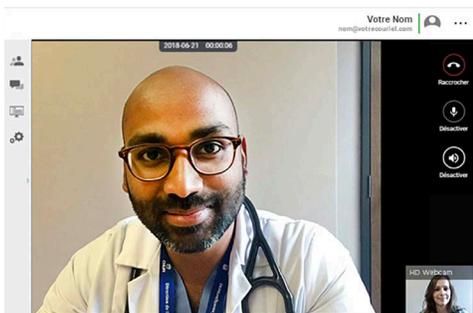
### Est-ce qu'il y a des contre-indications ?

La téléconsultation est possible si votre état de santé le permet. Si votre santé nécessite de rencontrer quelqu'un, vous devrez avoir un rendez-vous en personne.

Votre professionnel de la santé vous le précisera.

### Est-ce confidentiel ?

Oui. Le système a été choisi pour sa sécurité. Personne ne peut avoir accès à la consultation. D'ailleurs, elle n'est pas enregistrée et rien n'est gardé en mémoire.



## Comment me connecter?

Au CHUM, la plateforme Teams est utilisée pour les téléconsultations. **Vous recevrez un courriel** qui contiendra un lien. À l'heure de votre rendez-vous, vous devrez cliquer sur ce lien afin d'établir la connexion.

**Pour profiter d'une téléconsultation, vous devez :**

- Avoir une connexion Internet.
- Avoir un ordinateur avec caméra, une tablette ou un téléphone intelligent.
- Être à l'aise d'utiliser la technologie ou avoir de l'aide.
- Avoir une adresse courriel.
- Si vous utilisez une tablette ou un téléphone intelligent : vous devez avoir l'application Teams sur votre appareil avant la rencontre virtuelle. Si vous ne l'avez pas déjà, vous pouvez la télécharger sur l'App Store ou Google Play.

**À l'heure de votre rendez-vous :**

- Ayez en main votre carte d'assurance maladie afin de vous identifier.
- Ayez un téléphone près de vous afin que votre professionnel puisse vous joindre en cas de problème.
- Cliquez sur le lien reçu par courriel.



### IMPORTANT

Pour ne pas rater l'arrivée de votre professionnel, restez proche de votre écran pendant que vous attendez.

## Est-ce qu'il peut y avoir de l'attente?

Le professionnel voit les patients dans l'ordre prévu à l'horaire, comme lorsque vous le rencontrez en personne. Il se peut donc qu'il y ait de l'attente.

## Que se passe-t-il si je n'arrive pas à me connecter?

Votre professionnel de la santé fera tout son possible pour trouver une autre solution. Il pourrait, par exemple, vous appeler au téléphone à la même heure que votre rendez-vous.

## Comment déplacer mon rendez-vous?

Appelez la clinique qui vous a donné votre rendez-vous. On vous en donnera un autre.

## À qui poser mes questions?

Pour de l'aide immédiate, appelez le service de télésanté du CHUM, du lundi au vendredi de 7 h 30 à 15 h 30 :

> **514 890-8388**

Pour tester votre connexion, appelez s'il-vous-plaît au moins 48 heures avant votre rendez-vous.



### RESSOURCES UTILES

Pour consulter le Guide du patient pour une rencontre virtuelle

> **telesantequebec.ca**

Dans le menu du haut, cliquer sur Patient → Ressources pour le patient et sa famille → Participer à une rencontre virtuelle planifiée → Sous Teams, Cliquer sur Guide du patient pour une rencontre virtuelle

Il existe d'autres fiches santé produites par le CHUM. Demandez lesquelles pourraient vous convenir.



Vous pouvez aussi les consulter directement sur notre site **chumontreal.qc.ca/fiches-sante**

*Le contenu de ce document ne remplace d'aucune façon les recommandations faites, les diagnostics posés ou les traitements suggérés par votre professionnel de la santé.*

Pour en savoir plus sur le Centre hospitalier de l'Université de Montréal **chumontreal.qc.ca**