



GUIDE SUR LES SOINS VIRTUELS À L'INTENTION DES PATIENTS

JUIN 2020



GUIDE SUR LES SOINS VIRTUELS À L'INTENTION DES PATIENTS

En collaboration avec des patients et leur famille, l'Association médicale canadienne, le Collège des médecins de famille du Canada et le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada ont créé ce guide pour aider les patients à se préparer aux consultations virtuelles avec leur médecin. Bien que ce guide porte essentiellement sur les consultations vidéo, il est également possible de recevoir des soins par téléphone, message texte et courriel. Nous vous recommandons de lire le guide en entier afin d'optimiser votre expérience.



AVANT DE COMMENCER

Malgré leur enthousiasme à l'égard du potentiel des soins virtuels, de nombreux patients se posent également certaines questions fondamentales, ce qui est tout à fait compréhensible :

- Les soins virtuels sont-ils sécuritaires et efficaces?
- Suis-je capable de me débrouiller avec les technologies nécessaires pour interagir avec mon médecin?
- Le système sera-t-il suffisamment sécurisé pour assurer la protection de ma vie privée?
- Quelle sera l'incidence des soins virtuels sur ma relation avec mon médecin?

Heureusement, la réponse aux trois premières questions est généralement oui. Pour ce qui est de la dernière question, les patients et les médecins qui ont fait l'expérience des soins virtuels affirment qu'ils ont eu un effet positif sur leur relation.

Voici ce que vous devez savoir pour tirer profit des soins virtuels, et plus particulièrement des consultations vidéo.



QUI PAIE POUR LES SOINS VIRTUELS?

LES MÉDECINS PEUVENT ÊTRE RÉMUNÉRÉS DE TROIS FAÇONS POUR LA PRESTATION DE SOINS VIRTUELS.

1. **Couverture médicale financée par l'État** : Dans la plupart des provinces et territoires, les soins virtuels ne sont pas couverts par les programmes d'assurance maladie gouvernementaux. Il y a toutefois des exceptions, en particulier durant une épidémie, et il est de plus en plus question d'élargir les régimes publics d'assurance maladie pour inclure les consultations virtuelles.
2. **Assurance payée par l'employeur** : De nombreux employeurs offrent maintenant des soins virtuels gratuits à leurs employés ainsi qu'à leurs personnes à charge.
3. **Soins payés par les patients** : Pour les patients qui sont prêts à payer pour des soins virtuels, il existe des sociétés privées qui vendent des consultations individuelles ou des forfaits de soins virtuels avec des médecins.

Vérifiez si les soins virtuels sont couverts par votre gouvernement provincial ou territorial (communiquez avec votre médecin ou avec votre régie de l'assurance maladie) ou par votre employeur.



PROBLÈMES DE SANTÉ QUI SE PRÊTENT OU NON AUX SOINS VIRTUELS

De nombreux problèmes de santé peuvent être évalués et traités par voie virtuelle, mais d'autres ne peuvent pas être pris en charge de façon adéquate et sécuritaire sans un examen physique en personne.

LES SOINS VIRTUELS SONT APPROPRIÉS DANS LES CAS SUIVANTS :

- Problèmes de santé mentale;
- De nombreux problèmes dermatologiques (les photos prises à l'avance offrent une image de meilleure qualité que les vidéos);
- Infections urinaires, sinusites et infections cutanées mineures;
- Maux de gorge (si votre médecin peut organiser un prélèvement de gorge pour un dépistage d'infections à streptocoque);
- Rougeur des yeux sans douleur et sans altération de la vision;
- Santé sexuelle, dépistage et traitement des infections transmissibles sexuellement (ITS), contraception hormonale;
- Soins de santé liés aux voyages;
- Problèmes surveillés au moyen d'un appareil à la maison ou de tests en laboratoire (p. ex., tension artérielle, cholestérol, thyroïde et certains aspects des soins du diabète);
- Analyse de rapports de spécialistes, de tests en laboratoire ou d'imagerie (p. ex., radiographies et échographies).

Certains problèmes de santé ne se prêtent pas aux soins virtuels, notamment lorsque le médecin doit procéder à un examen physique, par exemple dans les cas suivants :

- Nouveaux symptômes urgents – douleurs thoraciques, essoufflement, perte de vision, perte auditive, faiblesse ou torpeur soudaine – (rendez-vous au service d'urgence d'un hôpital);
- Douleurs à l'oreille (votre médecin devra examiner l'intérieur de votre oreille, ce qui est impossible par vidéo);
- Toux (votre médecin devra écouter vos poumons avec un stéthoscope);
- Problèmes abdominaux ou digestifs (votre médecin devra palper votre ventre);
- Lésions musculaires et articulaires (votre médecin devra palper la région touchée pour vérifier si elle est sensible, chaude, etc.).

Même si vous devez consulter un médecin en personne pour votre premier rendez-vous pour ces problèmes, les consultations de suivi pourraient se faire par voie virtuelle.

Avec le temps, nous nous attendons à ce que les innovations et les nouveaux travaux de recherche permettent d'augmenter le nombre de problèmes de santé pouvant être évalués adéquatement par voie virtuelle.

ORGANISER UNE CONSULTATION

Si vous avez un médecin de famille, son cabinet doit être votre premier point de contact pour tout problème de santé qui se prête à une consultation virtuelle. Si vous souhaitez obtenir une consultation virtuelle avec un médecin spécialiste, vous devrez également passer par votre médecin actuel, qui vous connaît et connaît votre état de santé.

PEU IMPORTE AVEC QUI VOUS OBTENEZ UNE CONSULTATION PAR VIDÉO OU PAR TÉLÉPHONE, VOUS DEVEZ PRENDRE CERTAINES DISPOSITIONS À L'AVANCE :



Prenez rendez-vous avec le médecin. Pour une consultation virtuelle sans rendez-vous, vérifiez comment fonctionne la « salle d'attente » virtuelle du médecin pour qu'il puisse vous « recevoir » lorsqu'il sera disponible.



Assurez-vous de remplir et de soumettre tout formulaire de consentement aux consultations virtuelles requis, y compris pour les rendez-vous par visioconférence et les messages textes.



Demandez comment envoyer tout document qui rendra la consultation plus efficace, par exemple des questionnaires sur les symptômes éprouvés ou des photos liées au problème de santé.

PRÉPARER L'APPAREIL ET LA CONNEXION POUR UNE CONSULTATION VIDÉO

Il y a plusieurs étapes à suivre pour vous préparer à une consultation vidéo :



Déterminez si vous utiliserez un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur.



Téléchargez l'application ou installez le logiciel qu'utilise votre clinique médicale pour les consultations vidéo.



Assurez-vous que l'appareil est complètement chargé ou qu'il est branché.



Dans la mesure du possible, utilisez des écouteurs ou un casque d'écoute pour optimiser la qualité du microphone et du son, et pour mieux protéger votre vie privée.



La fonction vidéo nécessite une connexion stable à Internet haute vitesse. Pour optimiser l'efficacité de votre connexion :

1. Utilisez une connexion câblée plutôt qu'une connexion sans fil lorsque possible.
2. Si vous devez utiliser une connexion sans fil, préparez-vous à passer de votre connexion Wi-Fi à votre forfait de données cellulaires au besoin. L'utilisation de vos données de téléphonie mobile peut s'avérer plus coûteuse, mais cette connexion est souvent plus rapide.



Si possible, planifiez un appel test avec la clinique médicale ou avec un membre de votre famille ou un ami.

Si vous ne pouvez pas vous connecter par vidéo, demandez à votre médecin si vous pouvez faire la consultation par téléphone.

CHOISIR UN ENDROIT APPROPRIÉ POUR UNE CONSULTATION VIDÉO

Choisissez un endroit confortable à l'abri des regards, où vous ne serez pas dérangé.

Plus précisément :

- Asseyez-vous confortablement et assurez-vous que l'éclairage est adéquat pour que le médecin puisse bien vous voir;
- Essayez de vous installer quelque part où personne ne peut vous voir ou vous entendre (cela pourrait s'avérer difficile à la maison);
- Éliminez les bruits environnants autant que possible..

CE QUE VOUS DEVEZ AVOIR EN MAIN AU DÉBUT DE LA CONSULTATION

Pour une consultation vidéo, assurez-vous d'avoir en main les mêmes documents que pour un rendez-vous en personne :

- Votre carte d'assurance maladie (si elle ne comporte pas de photo, assurez-vous d'avoir aussi une pièce d'identité avec photo pour que le médecin puisse confirmer votre identité);
- Une liste de vos symptômes (en précisant le moment de leur apparition et leur gravité);
- Les données enregistrées au moyen d'un appareil à domicile (poids, température, tension artérielle et pouls);
- Les renseignements sur toute personne de votre entourage présentant des symptômes similaires;
- Si vous n'avez jamais vu ce médecin en particulier auparavant, vos antécédents médicaux :
 - maladies chroniques,
 - médicaments d'ordonnance (ayez vos contenants de médicaments sous la main avec l'étiquette de la pharmacie),
 - allergies,
 - vaccins,
 - chirurgies et hospitalisations antérieures,
 - historique médical de votre famille immédiate (parents, frères et sœurs);
- La liste de questions que vous souhaitez poser au médecin, le cas échéant.

Si vous voulez qu'un membre de votre famille ou une autre personne qui vous aide dans la gestion de vos soins de santé participe à la consultation, prenez les dispositions nécessaires pour que cette personne soit avec vous.

Notez que pour les consultations vidéo en soins pédiatriques, votre enfant doit apparaître à la caméra pendant au moins une partie de la consultation.

PENDANT LA CONSULTATION VIDÉO

Les consultations vidéo comportent à la fois des aspects connus et nouveaux. Les aspects nouveaux concernent les moyens pris pour prouver votre identité au médecin (la « vérification ») et gérer la communication à distance :

- Sachez que vous devrez peut-être attendre avant que le médecin puisse se joindre à la consultation vidéo.
- Attendez-vous à ce que le médecin vous demande une pièce d'identité avec photo et votre emplacement géographique.
- Le médecin doit s'identifier et vous dire où il est situé et dans quelle province ou quel territoire il détient son permis d'exercice. Si le médecin ne fournit pas spontanément cette information, posez-lui la question.
- Restez devant la caméra et parlez clairement afin que le médecin puisse bien vous voir et vous entendre.
- Si quelqu'un d'autre se trouve avec vous, informez-en le médecin et présentez cette personne.
- S'il y a un bruit de fond où vous vous trouvez, coupez le son de votre microphone lorsque vous ne parlez pas.
- Expliquez vos symptômes et répondez aux questions aussi clairement et directement que possible.
- Prenez des notes sur l'opinion et les recommandations du médecin et posez-lui des questions s'il y a quoi que ce soit que vous ne comprenez pas bien.

Une fois la consultation terminée, vous pourriez recevoir un résumé écrit du médecin par messagerie sécurisée (p. ex., un « portail » comme les services bancaires en ligne ou par l'intermédiaire de la fonction de clavardage du logiciel utilisé). Lisez le résumé et communiquez avec le médecin si quoi que ce soit vous semble nébuleux ou inexact.



Les soins virtuels constituent l'une des grandes innovations médicales de notre époque. Si vous croyez que vos soins pourraient être améliorés par le remplacement des consultations en personne par des consultations vidéo, des appels téléphoniques ou des messages texte, parlez-en avec votre médecin.

Ce guide sur les soins virtuels à l'intention des patients a été créé en collaboration avec les membres de Voix des patients à l'AMC, un groupe de représentants des patients qui conseille l'AMC sur des enjeux de santé importants pour les patients.

ASSOCIATION
MÉDICALE
CANADIENNE



CANADIAN
MEDICAL
ASSOCIATION

THE COLLEGE OF
FAMILY PHYSICIANS
OF CANADA



LE COLLÈGE DES
MÉDECINS DE FAMILLE
DU CANADA



ROYAL COLLEGE
OF PHYSICIANS AND SURGEONS OF CANADA
COLLÈGE ROYAL
DES MÉDECINS ET CHIRURGIENS DU CANADA