

Guide de référence sur les soins virtuels pour les patients

Résumé des étapes

- Prenez rendez-vous
- Préparez-vous pour votre rendez-vous
- Enregistrez-vous en ligne ou répondez à un appel téléphonique
- Connectez-vous avec un médecin et gérez votre rendez-vous de soins virtuels
- Suivi nécessaire ?

En quoi consistent les soins virtuels ?

Les soins virtuels vous permettent de vous connecter à un prestataire de soins de santé autrement que par un rendez-vous en personne, par exemple par vidéo ou par téléphone. Vous pouvez utiliser votre téléphone intelligent ou vous connecter sur votre ordinateur depuis le confort de votre maison ou de votre bureau. Les services de soins virtuels sont couverts par la plupart des régimes d'assurance-maladie provinciaux (à l'exception des soins dentaires).

Préparation pour le rendez-vous

- 1. Quel est le but de cette visite médicale ?**
- 2. Comment puis-je atteindre au mieux cet objectif ?**
 - Par appel téléphonique
 - Par appel sur internet
 - Par courriel
 - Par texto
 - Par appel vidéo
 - Par un rendez-vous en personne
- 3. S'il n'est pas nécessaire d'avoir un rendez-vous en personne, quels documents dois-je préparer ?**
 - Tout résultat d'analyse ou de laboratoire (arrangez-vous pour que cela soit envoyé au bureau du médecin avant le rendez-vous).
 - Une liste des médicaments et / ou des suppléments naturels que vous prenez.
 - Carte de santé provinciale et carte du centre anticancéreux si vous avez un numéro.
 - Votre poids actuel

- Une liste des numéros d'ordonnance de vos médicaments et des pharmacies/hôpitaux qui les fournissent, y compris les numéros de fax et de téléphone.
 - Les noms de tous vos médecins et autres prestataires de soins de santé et leurs coordonnées, y compris le numéro de téléphone, le numéro de fax et l'adresse.
 - Si vous avez un portail en ligne pour les patients comme MyChart, ayez-le ouvert et accessible pour confirmer les résultats.
 - Laissez suffisamment de temps libre avant et après l'heure fixée pour votre appel de soins virtuels, au moins 2 heures, au cas où le prestataire de soins serait en avance ou en retard.
 - Dressez une liste des questions que vous souhaitez poser au médecin et des demandes que vous avez à lui adresser, par exemple, en ce qui concerne le renouvellement des ordonnances, les références, le plan de traitement ou sa mise à jour, y compris la nécessité d'un autre test de biomarqueurs.
 - Ai-je pris des dispositions pour que toute autre personne dont je pourrais avoir besoin soit disponible pour l'appel, par exemple un traducteur, un soignant, un membre de la famille, quelqu'un qui posera des questions pour moi si je ne peux pas le faire en raison d'un handicap ou pour toute autre raison ? Si vous souhaitez enregistrer l'appel, demandez à votre prestataire de soins au début de l'appel si cela lui convient.
- 4. Si vous n'êtes pas familier avec la technologie ou si vous ne l'avez pas utilisée depuis un certain temps, assurez-vous de vous pratiquer ou de prendre une leçon.**

Gérer le rendez-vous pour obtenir le meilleur résultat

1. Acceptez les numéros bloqués ou inconnus. Il se peut que le médecin/fournisseur de soins et l'assistant administratif travaillent hors site et appellent de numéros "privés".
2. Assurez-vous de disposer d'une connexion Internet fiable, d'une webcam et de haut-parleurs en état de marche pour les rendez-vous virtuels en ligne.
3. Ne prenez pas votre rendez-vous dans un endroit où vous serez distrait, par exemple en conduisant, dans un café ou dans un autre lieu public. Trouvez un endroit calme et privé pour le rendez-vous et assurez-vous qu'il y a de la place pour que vous puissiez prendre des notes et pour que toute personne que vous avez invitée puisse y assister confortablement.
4. Ayez un stylo et du papier à portée de main et prenez des notes. Si vous le pouvez, tenez un journal séparé pour ces notes.

5. Ayez la liste des questions et des demandes pour votre rendez-vous à côté de l'appareil que vous utiliserez pour la visite, y compris les symptômes que vous avez notés depuis votre dernière visite et les tendances qu'ils présentent. N'oubliez pas que le fait de rapporter tous les détails des symptômes et des préoccupations ne constitue pas une plainte mais une aide pour le prestataire de soins de santé qui essaie de vous aider.
6. Ayez la liste et les bouteilles de médicaments et les informations sur la pharmacie prêtes à côté de l'appareil que vous utiliserez pour le rendez-vous.
7. Ayez à proximité vos lunettes, appareils auditifs, aides à la marche ou autres aides dont vous pourriez avoir besoin.
8. Rappelez à toutes les personnes que vous avez invitées à se joindre à la réunion ce jour-là de l'heure à laquelle elles sont attendues.
9. Si vous êtes mis en attente ou si on vous demande d'attendre, veuillez continuer à rester en ligne ou par téléphone pour votre rendez-vous.
10. N'oubliez pas de dire au médecin/fournisseur de soins si vous ne comprenez pas ce qu'il dit, demandez-lui d'expliquer les termes médicaux et de les épeler pour que vous puissiez les écrire ; dites-lui si vous ne l'entendez pas, si vous avez besoin qu'il parle plus lentement ou si vous avez d'autres problèmes techniques.
11. À la fin de l'appel, faites savoir au médecin ou au prestataire de soins de santé si vous avez besoin qu'il fasse un suivi par écrit. Confirmez les prochaines étapes convenues en répétant au prestataire de soins de santé ce que vous avez compris de la suite des événements.
12. Faites savoir au médecin/fournisseur de soins si vous pensez avoir besoin d'un autre rendez-vous virtuel et quand.
13. Informez le médecin/le prestataire de soins de santé si vous pensez avoir besoin d'un rendez-vous en personne.
14. Si un rendez-vous de suivi est nécessaire, demandez-lui comment le prendre.
15. Si vous souhaitez connaître des groupes de soutien pour votre maladie ou des associations de patients, demandez à votre médecin ou à votre prestataire de soins s'il en connaît l'existence et comment les contacter.

Suivi après le rendez-vous

1. Passez en revue les notes prises lors de l'appel.

2. Assurez le suivi de tout élément qui nécessite votre attention, par exemple (re)remplir une ordonnance, prendre un rendez-vous avec un autre médecin/ prestataire de soins.
3. Notez la date de votre prochain rendez-vous dans votre calendrier.
4. Tenez un journal ou prenez des notes sur tout nouveau symptôme, y compris vos sentiments et émotions, avant la prochaine visite, afin de les partager avec votre médecin / prestataire de soins et de voir s'il existe des tendances dans leur apparition. Si vous estimez qu'ils sont trop importants pour attendre la date du prochain rendez-vous, contactez votre médecin.
5. Prenez une photo de tout symptôme physique tel que rougeur ou une éruption cutanée pour la montrer à votre prestataire de soins ou pour la lui envoyer.
6. Recherchez par internet ou par d'autres moyens des groupes de soutien aux patients et/ou des associations de patients pour votre maladie si vous souhaitez parler à d'autres patients ou obtenir des informations sur les groupes de patients.

