

Comment se préparer à un rendez-vous médical virtuel



En raison de la pandémie de COVID-19, de nombreux rendez-vous de soins de santé qui devaient se tenir en personne ont eu lieu en ligne. Bien que certaines visites doivent encore se dérouler face à face, les soins de santé virtuels comportent des avantages, notamment la réduction du temps de déplacement pour aller au rendez-vous et en revenir, surtout si vous vivez dans une région rurale ou éloignée. Les soins de santé virtuels – parfois appelés télémédecine, soins à distance ou santé numérique – se distinguent par l'utilisation de la technologie pour fournir des soins de santé à distance. Cela inclut la prestation de services par téléphone, vidéoconférence, clavardage en direct, texto ou courriel. Se préparer pour un rendez-vous en ligne peut sembler compliqué au départ, mais les conseils et les suggestions qui suivent vous aideront à vous préparer de manière à tirer le meilleur parti de votre rendez-vous.

À L'AVANCE

- ▼ Assurez-vous de remplir et de soumettre tout formulaire requis à l'avance, comme les formulaires de consentement pour les rendez-vous virtuels et les messages. Ces derniers sont souvent envoyés par courriel environ une semaine avant le rendez-vous. Recherchez un courriel du bureau de votre fournisseur de soins de santé contenant les instructions à suivre.
- ▼ Afin de rendre votre visite efficace, demandez au bureau de votre fournisseur de soins de santé de vous envoyer à l'avance les documents en lien avec votre rendez-vous, comme des photos de votre problème de santé ou des questionnaires sur les symptômes.
- ▼ Profitez des ressources offertes par la Société de l'arthrite pour vous préparer à la conversation avec votre fournisseur de soins de santé :
 - [Liste de vérification des symptômes de douleur articulaire](#)
 - [Journal quotidien des symptômes](#)
 - [Liste de vérification pour rendez-vous médical](#)
 - [Feuille de suivi des objectifs de l'arthrite](#)
- ▼ Si vous n'avez jamais utilisé le logiciel vidéo de rendez-vous auparavant, consultez le courriel d'instructions envoyé par votre fournisseur de soins de santé. Un lien menant aux étapes à suivre pour se connecter devrait s'y trouver ainsi que la marche à suivre si vous n'arrivez pas à vous connecter.
 - Des tutoriels vidéos sont peut-être offerts en ligne. Vous pouvez effectuer cette recherche sur YouTube ou Google : tutoriel vidéo (nom du logiciel). Par exemple : tutoriel vidéo doxy.me
- ▼ Au besoin, téléchargez l'application ou installez le logiciel utilisé par votre fournisseur de soins de santé pour les rendez-vous virtuels. Pour les réunions vidéos, il est préférable d'utiliser un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable.
 - Assurez-vous d'autoriser le logiciel de rendez-vous à accéder au microphone et à la caméra de votre ordinateur – cela sera nécessaire pour le rendez-vous vidéo.
- ▼ Assurez-vous que votre fournisseur de soins de santé connaît le numéro de téléphone pour vous joindre si jamais vous éprouvez des problèmes de connexion. Si vous ne pouvez pas vous connecter par vidéo, demandez à votre fournisseur de soins si vous pouvez communiquer plutôt par téléphone.
- ▼ Si c'est possible, programmez un appel d'essai avec le bureau de votre fournisseur de soins de santé, un membre de votre famille ou un ami.
- ▼ Si vous pensez avoir besoin d'aide pendant le rendez-vous, demandez à un membre de votre famille ou à un proche aidant de vous aider avec la technologie ou de vous soutenir. Informez-les à l'avance des détails de votre rendez-vous pour qu'ils puissent vous joindre.
- ▼ Au besoin, prévoyez 15 minutes additionnelles pour vous, avant et après votre rendez-vous, à moins que le bureau de votre fournisseur de soins vous demande d'être disponible plus tôt ou plus tard.
- ▼ Commencez votre rendez-vous virtuel 15 minutes avant le temps, à moins d'indication contraire. Cela vous donnera suffisamment de temps pour vous préparer et vous assurer que le logiciel fonctionne adéquatement. Votre fournisseur de soins de santé se joindra au rendez-vous lorsqu'il sera prêt.



AVANT VOTRE RENDEZ-VOUS

Choisir un lieu

- ▼ Si vous vivez avec d'autres personnes, prévenez-les de votre rendez-vous et demandez-leur de respecter votre vie privée pendant votre rencontre. Peut-être voudrez-vous placer une affiche « Ne pas déranger » sur votre porte.
- ▼ Si cela est possible, utilisez un espace privé avec une connexion Internet fiable. Portez attention à ce qui vous entoure et aux personnes qui pourraient entendre votre conversation avec votre fournisseur de soins de santé.
- ▼ Afin de protéger votre vie privée et la sécurité de votre connexion, évitez autant que possible d'utiliser une connexion publique. Celles-ci sont souvent offertes dans des endroits comme une bibliothèque, un café, l'aéroport ou les autres espaces publics.
- ▼ Choisissez un endroit avec un bon éclairage, ni trop sombre, ni trop éclairé. Si vous le pouvez, utilisez plusieurs sources d'éclairage.
- ▼ Placez votre chaise devant un arrière-plan uniforme, comme un mur.
- ▼ Assurez-vous de faire face à votre principale source d'éclairage pendant le rendez-vous. Faites face à une fenêtre et non dos à celle-ci.
- ▼ Évitez les endroits ayant des bruits de fond ou d'autres distractions et essayez de limiter les autres bruits autant que possible.
- ▼ Choisissez un siège confortable.
- ▼ Votre fournisseur de soins de santé pourrait vous demander de bouger certaines parties de votre corps ou d'effectuer un exercice, choisissez donc un endroit où vous aurez de l'espace pour bouger.
 - Portez une camisole et des pantalons amples afin que votre fournisseur de soins puisse facilement mener un examen physique virtuel.



NE PAS DÉRANGER

Configurer vos appareils

- ▼ Il est préférable d'utiliser un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable pour les rendez-vous virtuels. Si vous n'en possédez pas, vous pouvez utiliser une tablette. N'utilisez un téléphone intelligent que si vous n'avez pas accès à un écran plus grand.
- ▼ Utilisez un appareil ayant une bonne connexion Internet, une caméra, un microphone et des haut-parleurs.
- ▼ Assurez-vous que votre appareil est branché ou complètement rechargé avant votre rendez-vous.
- ▼ Si possible, une connexion avec fil est meilleure qu'une connexion sans fil pour assurer une bonne qualité de connexion vidéo.
- ▼ L'utilisation d'écouteurs ou d'un casque d'écoute peut aider à assurer une bonne qualité de son et une confidentialité accrue.
- ▼ Testez à l'avance votre connexion Internet, la plateforme de rencontre vidéo, votre caméra, votre microphone et les haut-parleurs.
- ▼ Éteignez tout autre appareil utilisant le Wi-Fi et fermez tous les programmes et les onglets supplémentaires sur l'appareil que vous utiliserez.
- ▼ Placez votre appareil à la hauteur des yeux et à un bras de distance. Votre caméra devrait vous présenter au centre de l'écran.
- ▼ Si votre rendez-vous se fait au téléphone plutôt qu'en ligne, gardez à l'esprit que votre fournisseur de soins de santé peut vous appeler à partir d'un numéro inconnu.



CHOSSES À AVOIR À PORTÉE DE MAIN POUR VOTRE RENDEZ-VOUS

- ▼ Au besoin, ayez quelqu'un pour vous aider, comme un membre de la famille, un proche aidant ou un ami.
- ▼ Gardez à proximité le message original du rendez-vous et le numéro de téléphone de votre fournisseur de soins de santé au cas où vous seriez déconnecté.
- ▼ S'il s'agit d'un nouveau fournisseur de soins de santé que vous n'avez jamais rencontré, soyez prêt à partager votre historique médical, notamment :
 - vos maladies chroniques
 - l'historique médical de vos parents, de vos frères et sœurs
 - vos allergies
 - vos antécédents en matière d'hospitalisations ou d'opérations chirurgicales
- ▼ D'autres éléments à garder à proximité :
 - votre carte d'assurance-maladie (si elle est sans photo, ayez une pièce d'identité avec photo à portée de main)
 - une liste de vos médicaments ou de leurs contenants, prescrits et non prescrits
 - une liste de vos symptômes, leur gravité et les changements récents
 - toute question pour votre fournisseur de soins de santé ou les éléments que vous aimeriez aborder
 - les coordonnées des autres membres de votre équipe soignante que vous jugez pertinentes, comme votre médecin de famille, un spécialiste ou un pharmacien
 - les appareils fonctionnels que vous utilisez, comme des appareils orthopédiques, des attelles, une canne ou un déambulateur
 - des lunettes, des appareils auditifs ou d'autres appareils fonctionnels dont vous aurez besoin pour le rendez-vous
 - un papier et un crayon
 - un ruban à mesurer
 - un verre d'eau
 - des mouchoirs en papier



PENDANT VOTRE RENDEZ-VOUS

- ▼ Comme pour les visites en personne, vous devrez peut-être attendre un peu en ligne avant que votre fournisseur de soins de santé soit en mesure de se joindre à la rencontre.
- ▼ Votre fournisseur de soins de santé se présentera au début du rendez-vous.
- ▼ Repérez la boîte de clavardage dans l'application – votre fournisseur de soins de santé pourrait vous donner des mises à jour ou des renseignements dans la zone de clavardage de la plateforme vidéo.
- ▼ Gardez votre carte d'assurance-maladie à portée de main et soyez prêt à montrer une pièce d'identité avec photo et à partager votre emplacement afin de confirmer votre identité.
- ▼ Restez devant la caméra et parlez clairement. Si vous devez bouger, assurez-vous de déplacer votre caméra avec vous afin de demeurer visible à l'écran.
- ▼ S'il y a une autre personne dans la pièce avec vous, dites-le à votre fournisseur de soins de santé et présentez-la à ce dernier.
- ▼ Si vous avez de la douleur dans la main ou les articulations du pied, utilisez le Guide d'identification des articulations des mains et des pieds pour rendez-vous virtuels pour vous aider à décrire vos articulations et vos symptômes.
- ▼ Expliquez vos symptômes et répondez directement et clairement aux questions.
- ▼ Il est important que votre fournisseur de soins de santé comprenne vos préoccupations. Ne craignez pas de poser des questions et de vous exprimer.
- ▼ Il peut s'avérer utile de prendre des notes pendant votre rendez-vous et de les relire après.
- ▼ Demandez quelle est la meilleure manière de communiquer entre les rendez-vous si vous avez des questions.
- ▼ Certains fournisseurs de soins de santé peuvent vous envoyer un résumé écrit après votre rendez-vous. Prenez le temps d'examiner le résumé et de parler avec votre ce dernier si quelque chose cloche ou n'est pas clair.



APRÈS VOTRE RENDEZ-VOUS

- ▼ Relisez les notes prises lors de votre rendez-vous. Vous pouvez utiliser le document imprimable **Prise de notes après les rendez-vous** de la Société de l'arthrite pour effectuer le suivi de votre discussion et de toute mesure à prendre.
- ▼ Prenez note des étapes suivantes comme les tests, les aiguillages ou les rendez-vous de suivi.
- ▼ Entre les rendez-vous, vous pouvez utiliser des stratégies d'autogestion pour vous aider à gérer vos symptômes d'arthrite. Les guides d'**apprentissage en ligne** de la Société de l'arthrite, le portail de gestion de mode de vie **rayonnez** et d'**autres ressources** peuvent vous aider à mieux gérer votre maladie.
- ▼ Ne craignez pas d'effectuer un suivi avec votre fournisseur de soins de santé au besoin.



Vous êtes la meilleure personne pour défendre vos propres droits et apprendre à le faire est l'une des choses les plus bénéfiques que vous pouvez faire pour gérer votre arthrite. La Société de l'arthrite offre en ligne un **guide pour la défense des droits** qui comprend des informations sur la manière de jouer un rôle actif dans votre plan de soins afin que vous soyez aux commandes de votre traitement. Le guide contient aussi de l'information sur diverses options de couvertures en matière de médicaments pour les personnes atteintes d'arthrite ainsi que des suggestions sur la manière d'utiliser votre voix pour susciter des changements à l'échelle gouvernementale afin d'aider à changer les soins de l'arthrite de l'avenir.

Sources

<https://www.cma.ca/fr/introductions-aux-consultations-virtuelles-guide-du-patient>

<https://www.ottawahospital.on.ca/fr/soins-virtuels-conseils-pour-assurer-le-bon-deroulement-de-votre-televisite/>

https://www.leroyal.ca/soins-aux-patients-et-informations/propos-de-la-sante-mentale/ressources-en-sante-mentale/conseils-pour-les-rendez-vous-virtuels?_ga=2.168221474.2014405354.1628709557-499942218.1628709557

<https://tehn.ca/your-visit/virtual-care/preparing-your-virtual-appointment>

<https://www.videomaker.com/how-to/lighting/how-to-set-up-the-best-video-lighting-for-virtual-conferences/>
(en anglais)

<https://sauvetapeau.ca/comment-beneficier-au-maximum-des-soins-virtuels/>

Cette ressource a été créée en juillet 2021 grâce à l'expertise de :

Jocelyne Murdoch, ergothérapeute (Ontario)

Occupational therapist/Ergothérapeute

Advanced Training in Rheumatology (ACPAC)

Le Programme de réadaptation et d'information sur l'arthrite (PRIA)



arthritis.ca | 1.800.321.1433