

À QUOI VOUS ATTENDRE LORSQUE VOUS RECEVEZ DES SOINS VIRTUELS DE LA PART DE MÉDECINS DE L'ONTARIO



Le contenu de cette ressource a été adapté de la politique sur les [soins virtuels](#) de l'OMCO. Les renseignements pertinents ont été résumés pour aider les patients et les soignants à comprendre à quoi s'attendre lorsqu'ils reçoivent des soins virtuels de la part d'un médecin de l'Ontario.

» Les **soins virtuels** sont toute interaction qui se produit à distance (c.-à-d. pas en personne) en utilisant toute forme de technologie (p. ex., téléphone, vidéoconférence, courriel ou autres formes de messagerie numérique) pour faciliter ou fournir des soins.

L'OMCO ne détermine pas quelles plateformes de soins virtuels peuvent être utilisées pour fournir des soins. Tous les problèmes ne peuvent pas être traités virtuellement, et les soins virtuels peuvent ne pas être appropriés dans tous les cas. Les médecins doivent tenir compte de votre préférence pour les soins en personne ou virtuels, dans la mesure du possible, mais ils ne peuvent vous fournir des soins virtuels que s'il est dans votre intérêt de le faire.

Le [Guide de continuité des soins pour les patients et les soignants](#) peut être utilisé pour aider les patients et les soignants à comprendre les responsabilités des médecins en matière de continuité des soins et décrit les mesures que vous pouvez.



» Que pouvez-vous faire pour vous préparer à un rendez-vous virtuel?

Essayez de prendre rendez-vous avec votre médecin de famille avant de réserver avec une clinique virtuelle sans rendez-vous.

- Bien que la commodité soit un facteur à considérer, il y a des avantages à consulter votre médecin de famille, puisqu'il connaît vos antécédents médicaux et votre gestion antérieure en détail.
- Si vous ne pouvez pas voir votre médecin de famille, demandez au médecin que vous voyez [d'envoyer un dossier de votre visite](#) au cabinet de votre médecin de famille ou de vous donner une copie du dossier de la rencontre.

Déterminez si votre problème de santé actuel ou votre plainte nécessite des soins en personne.

- Par exemple, les soins virtuels peuvent convenir à des troubles mineurs (p. ex., éruption cutanée localisée, symptômes urinaires mineurs) ou à des problèmes de santé chroniques stables (p. ex., changements de médicaments).
- Des soins en personne sont nécessaires lorsque vous présentez des symptômes graves (p. ex., douleurs thoraciques, essoufflement, perte de vision, faiblesse ou engourdissement) ou lorsque le médecin doit examiner l'endroit préoccupant (p. ex., mal d'oreille, blessure articulaire).

Vérifiez les coûts ou les frais applicables associés à l'utilisation de la plateforme ou du service de soins virtuels.

- Les soins virtuels sont couverts dans de nombreux cas, mais les médecins peuvent [facturer des honoraires raisonnables](#) pour des services qui ne sont pas couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario. Les médecins doivent vous dire combien coûtera un service avant de le fournir.
- De plus amples renseignements sur la facturation sont disponibles dans la [Services non assurés : Feuille de renseignements à l'intention des patients sur la facturation et honoraires forfaitaires](#).

De nombreuses plateformes de soins virtuels exigent le téléchargement d'une application ou d'un logiciel avant le rendez-vous. Les appels vidéo ont généralement besoin d'un Internet stable, et c'est une bonne idée de tester votre connexion avant le rendez-vous. Si vous ne pouvez pas vous connecter par vidéo, vous pouvez demander à votre médecin de prendre contact par téléphone à la place.



» Avant votre rencontre de soins virtuels, votre médecin doit :

- Être en mesure de vous fournir des soins de qualité virtuellement en utilisant la technologie choisie.
- Tenir compte de la nature de votre problème de santé ou de votre plainte et des soins requis, de votre état de santé et de vos besoins particuliers, de votre situation et de vos préférences, ainsi que de la technologie à votre disposition.
- Déterminer qu'il est approprié de fournir des soins virtuels et que c'est dans votre intérêt.



» Lors de votre rencontre de soins virtuels, votre médecin doit :

- Être en mesure de vous fournir ses coordonnées au cas où vous auriez besoin de le joindre après votre rendez-vous.
- Vous expliquer la pertinence, les limites et les considérations de confidentialité liées aux soins virtuels lors de votre première rencontre virtuelle avec lui et obtenir votre consentement pour aller de l'avant.
- S'assurer que vous soyez au courant de toute autre personne qui pourrait participer à la rencontre de soins virtuels (comme une infirmière, une infirmière praticienne ou un adjoint au médecin).
- Déterminer si les soins virtuels sont la façon la plus appropriée de vous fournir des soins :
 - o Si une évaluation en personne (p. ex., un examen physique) est nécessaire, il doit prendre des dispositions pour une évaluation en personne dans les plus brefs délais ou vous diriger vers d'autres options dans la communauté.
 - o Si la technologie ou la connexion tombe en panne et votre médecin n'est pas en mesure de terminer la rencontre de soins virtuels, il doit faire un suivi avec vous ou replanifier le rendez-vous.



» Après votre rencontre de soins virtuels, votre médecin doit :

- [Créer](#) et [tenir à jour](#) un dossier médical qui saisit la rencontre virtuelle de la même manière qu'il le ferait s'il vous avait fourni des soins en personne.
- S'assurer que vous pouvez accéder à votre dossier médical et qu'il est à la disposition d'autres fournisseurs de soins de santé qui pourraient vous fournir des soins et des traitements continus (sur demande).
- Communiquer de façon appropriée avec les autres fournisseurs de soins de santé qui participent à vos soins, au besoin.

Vous avez des questions?

La politique de l'OMCO sur les [soins virtuels](#) de l'OMCO énonce les attentes à l'égard des médecins de l'Ontario, et des lignes directrices supplémentaires sont présentées dans le document d'accompagnement [Avis aux professionnels de la santé : Soins virtuels](#).

Vous pouvez communiquer avec [le Centre d'assistance aux patients et au public de l'OMCO](#) si vous avez des questions sur les soins virtuels que vous avez reçus :

Téléphone : (416) 967-2603 / 1 800 268-7096 poste 603 (sans frais)

Courriel : feedback@cpso.on.ca

Vous pouvez également consulter la page [recherche de médecins de l'OMCO](#) pour confirmer le statut d'inscription d'un médecin.

Ressources supplémentaires :

- *Liste de contrôle pour l'utilisation des soins virtuels pour les patients* ([PDF](#) et [Word](#)) et *Information sur les options de soins virtuels pour les patients* ([PDF](#) et [Word](#)) de Santé Ontario
- *Guide sur les soins virtuels à l'intention des patients* de l'Association médicale canadienne, le Collège des médecins de famille du Canada, et le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada