**GABARIT - PREMIER COURRIEL À L’USAGER**

**Modification le 2 septembre 2022**

Objet : Rendez-vous en téléconsultation

Madame, Monsieur […],

Le service [*inscrire le nom du service*] vous invite à votre téléconsultation à l’aide de [*inscrire la modalité (ex. : Teams)*].

Lors de cette téléconsultation, vous pourrez voir et dialoguer avec [*nom de la personne qui effectue le service*] qui vous posera des questions sur votre état de santé. Vous pourrez également poser vos questions.

**Pour participer à la rencontre, cliquez sur le lien** **transmis par courriel**.

Pour le bon déroulement de votre téléconsultation, nous vous invitons à consulter les documents ou les vidéos suivants :

* [La télésanté](https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/ressources/telesante) au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l’Est-de-l’Île-de-Montréal
* [Vidéo](https://vimeo.com/340192637) de présentation du service télésanté ;
* [Dépliant Usagers en télésanté](https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/sites/ciusssemtl/files/media/document/PDF_TelesanteUsagers_CIUSSS-EMTL.pdf) PDF ;
* [Guide du patient rencontre virtuelle teams](https://telesantequebec.ca/wp-content/uploads/2022/04/guide_patient_rencontre_teams_032022.pdf) ;
* [Dépliant Déchiffrer un courriel](https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/sites/ciusssemtl/files/media/document/PDF_DechiffrementCourriel_CIUSSS-EMTL.pdf) PDF ;
* [Tester l'équipement technologique avant une rencontre virtuelle](https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/sites/ciusssemtl/files/media/document/Tester_equipement_technologique_avant_rencontre_virtuelle.pdf) PDF ;
* […].

Il se peut que vous soyez obligé d’attendre quelques minutes avant que la rencontre débute, mais ne vous déconnectez pas, une personne vous connectera à la téléconsultation.

**Pour que la téléconsultation se déroule dans de bonnes conditions, merci de** :

* Lire attentivement les documents et regarder les vidéos explicatives [ci-jointes](#lire).
* [**Tester l’équipement technologique**](https://telesantequebec.ca/patient/elements-considerer-rencontre-virtuelle/tester-equipement/) **24h à 48h avant votre rendez-vous**. Vérifiez le bon fonctionnement de quelques paramètres, tels que le son, la vidéo ou bien votre connexion Internet vous permet d’avoir l’assurance que votre équipement répond aux exigences d’une rencontre virtuelle de qualité.
* Nous prévenir par courriel [*inscrire le courriel*] ou par téléphone [*inscrire le numéro de téléphone*] si vous souhaitez qu’une tierce personne assiste à la consultation à distance, à côté de vous ou à partir de son propre ordinateur. Merci de nous préciser son nom.
* Vous installer dans un environnement propice à une consultation, c’est-à-dire dans un cadre professionnel : une pièce fermée, sans bruit, seul(e) ou seulement en présence de la personne que vous autorisez à assister à la consultation. Éviter les espaces publics.
* **Vous connecter**, en utilisant le lien donné dans l’invitation, **5 minutes avant le début** de la téléconsultation afin qu’elle puisse débuter à l’heure.
* Avoir en main votre carte d’assurance maladie. Vous devrez la montrer au début de la téléconsultation afin de valider votre identité;
* Vous engager à ne pas enregistrer, filmer ou prendre des photos durant la téléconsultation.

**Si vous rencontrez un problème technique** (difficulté à vous connecter, à activer votre micro, caméra, etc.), veuillez contacter :

[Nom de la personne]

[Téléphone]

[Courriel]

[Horaire]

Il est aussi possible de contacter le Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS) dans le cas d’un problème technique :

Horaire : lundi au vendredi, de 7h00 à 18h00

Téléphone : **1 833 564-0404** (gratuit) ou par

Courriel : **soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca**.

**Si vous devez reporter ou annuler la téléconsultation**, merci de nous appeler au moins 24h à l’avance au [*inscrire le numéro*].

**RAPPEL** : La modalité de télésanté n'est pas offerte systématiquement à tous les usagers. Vous et votre intervenant avez évalué que vous êtes en mesure de participer à la télésanté. Cependant, l'évolution de votre état de santé sera considérée pour le maintien du service en télésanté. Merci de consulter les sections **Vos droits et responsabilités comme usager** et **Notre engagement pour des services de qualité et sécuritaire** sur le site Internet du [CIUSSS de l’Est-de-l’Île-de-Montréal](https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/ressources/telesante).