

# GABARIT - PREMIER COURRIEL À L'USAGER

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 :

- [Présentation de la télésanté](#) ;
- [Tester vos équipements technologiques](#) ;
- [...].

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.
- **Faire un test de connexion 24h à 48h avant votre rendez-vous**, en utilisant le lien donné dans l'invitation. La téléconsultation ne pourra pas avoir lieu si le son ou l'image ne sont pas optimaux.
- 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](#).