**TÉLÉCONSULTATION**

**MODÈLE POUR LE PREMIER COURRIEL** **ENVOYÉ À L’USAGER**

Objet : Rendez-vous en téléconsultation

Veuillez vérifier votre identité. En cas d’erreur, merci de retourner le courriel sans réponses.

[*Inscrire le nom de l’usager*]

[*Inscrire la date de naissance*]

*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 une téléconsultation. Cependant, l'évolution de votre état de santé sera considérée tout au long de votre épisode de soins.*

Le service [*inscrire le nom du service*] au [*inscrire l’installation*] vous invite donc à votre première téléconsultation à l’aide de l’application [*inscrire la modalité*] *(ex. : Teams)*. Lors de cette téléconsultation, vous pourrez dialoguer et échanger sur votre état de santé avec [*nom du professionnel ou du médecin*].

**ANULATION DE LA CONSULTATION**

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

**ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER POUR UNE TÉLÉCONSULTATION**

Pour le bon déroulement de votre téléconsultation, nous vous invitons à consulter notre site internet : [Télésanté | CIUSSS de l'Est-de-l‘Île-de-Montréal](https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/ressources/telesante) [*Insérer le lien*]

1. Lire attentivement les documents et regarder les capsules vidéo. Ces informations seront utiles pour vous familiariser avec une consultation virtuelle.
2. Prendre connaissance du [dépliant dédié à l’usager](https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/sites/ciusssemtl/files/media/document/PDF_TelesanteUsagers_CIUSSS-EMTL.pdf) qui concerne vos droits, vos responsabilités et notre engagement.
3. Assurez un environnement confidentiel, une pièce fermée, sans bruit, seul(e) ou en présence de la personne que vous autorisez à assister à la consultation. Éviter les espaces publics.
4. Vous connecter **5 minutes avant le début** de la téléconsultation en utilisant le lien envoyé dans l’invitation. Vous pourriez attendre quelques minutes dans une salle d’attente virtuelle.
5. Avoir en main votre carte d’assurance maladie. Vous devrez la montrer au début de la téléconsultation afin de valider votre identité.
6. Préparer vos questions sur votre état de santé.
7. Dans le cas où vous ne seriez pas présent(e) au rendez-vous virtuel, ou en cas de problème technique durant la téléconsultation, l’intervenant vous contactera par téléphone.

**SOUTIEN D’UN PROCHE**

Si vous avez besoin d’un proche aidant pour vous accompagner et vous soutenir avec la technologie lors de la téléconsultation, s’assurer qu’il autorise la transmission d’information et merci de nous retourner le courriel avec les coordonnées suivantes :

* [Inscrire le nom du proche aidant]
* [Quel est le lien avec vous, ex : fille, fils]
* [Inscrire son numéro de téléphone]

**ASSISTANCE TECHNOLOGIQUE**

Si vous éprouvez de la difficulté à vous connecter, veuillez contacter la personne ressource du service au CIUSSS-EMTL :

* + [Inscrire le nom de la personne]
  + [Inscrire le numéro de téléphone]
  + [Inscrire le courriel]
  + [Inscrire l’horaire de disponibilité]

De plus, il est possible de contacter le Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS) du Réseau Québécois de la télésanté :

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

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

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

Site Internet : <https://telesantequebec.ca/patient/cssns-soutien> [*Insérer le lien*]

Prise de rendez-vous en ligne : [Prendre rendez-vous en ligne avec un technicien](https://telesantequebec.ca/patient/CSSNS-soutien/rdv-bookings) [*Insérer le lien*]

**TESTER VOTRE ÉQUIPEMENT**

Pour que la téléconsultation se déroule dans les meilleures conditions possibles, tester l’équipement technologique **24h à 48h avant votre rendez-vous** en allant sur le site internet du Réseau québécois de la télésanté en [cliquant ici](https://telesantequebec.ca/patient/elements-considerer-rencontre-virtuelle/tester-equipement/). [*Insérer le lien*] Vous pourrez vérifier le bon fonctionnement de votre connexion Internet, votre ordinateur, tablette ou téléphone intelligent ainsi que le microphone et la caméra.

**POUR PARTICIPER À LA RENCONTRE, CLIQUEZ SUR**

**LE LIEN TRANSMIS PAR COURRIEL [*Insérer le lien de la réunion Microsoft Teams*]**

*Veuillez inclure au courriel tout document pertinent tel que : l’offre de service clinique, pamphlets, renseignement, guide clinique, formations destinées aux usagers, etc*.