

GUIDE SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES DE SOINS VIRTUELS

Ce document est une version modifiée du document intitulé "*telemedicine @ herzl – the essentials*" rédigé par Dre Barbara Evans, Dre Mylene Arsenault, Dr Mark Karanofsky, Dr Juan Gardie et Dr Michael Shulha et fondé sur les directives de l'ACMP, du CMO, du College of Physicians and Surgeons of British Columbia, et du College of Physicians and Surgeons of Ontario.

de quoi s'agit-il?

La pratique de la médecine à distance à l'aide de technologies de l'information et des communications

1) Appel téléphonique 2) Vidéoconférence 3) eConsult

se préparer

- Installer un logiciel antivirus sur tout appareil personnel utilisé pour le travail. ***Obligatoire***
- Éviter d'imprimer des documents de travail à la maison.
- Ne pas sauvegarder les documents de travail sur vos dispositifs personnels.
- Éviter d'utiliser votre courriel personnel pour transmettre des documents (transmission non sécurisée).
- Ne pas stocker des données universitaires sur des périphériques USB personnels.
- Préserver la confidentialité des informations et des documents.
- Être conscient(e) des possibilités d'hameçonnage et des fichiers joints frauduleux.
- Utiliser pleinement Microsoft Outlook, Teams et OneDrive pour un accès et une transmission sécurisée aux renseignements organisationnels (le cas échéant).

comment faire

Une téléconsultation (par téléphone ou vidéo) est similaire à une consultation régulière mis à part quelques éléments clés supplémentaires. Il s'agira de la principale façon pour nous d'offrir des soins aux patients durant la pandémie de la COVID-19.

1. Se présenter :

Dire qui vous êtes et la raison de votre appel. S'assurer que vous et le patient êtes dans un cadre confidentiel. S'il s'agit d'une consultation par vidéoconférence, placer votre insigne d'identité devant la caméra. Pour les résidents, dire au patient qui sera le médecin superviseur et que son dossier sera révisé avec lui.

2. Confirmer l'identification du patient :

S'il s'agit d'une consultation par téléphone, demander au patient de confirmer son nom, sa date de naissance et son adresse résidentielle. S'il s'agit d'une consultation par vidéoconférence, demander au patient de placer sa carte d'assurance-santé devant la caméra.

*** Confirmer l'emplacement actuel du patient, advenant qu'il soit en situation de détresse et nécessaire d'appeler les services d'urgence. ***

3. Obtenir le consentement du patient :

Il est important pour le patient de comprendre en quoi consiste une consultation de télémédecine, et quelles en sont les limites. Voici les phrases clés qui doivent faire partie de votre explication.

- *Une consultation par téléphone ou vidéo est différente d'une consultation en personne et comporte certaines limitations. À tout moment, si je crois qu'une consultation en personne s'impose, je prendrai les dispositions nécessaires à cet effet.*
- *Comme nous parlons au téléphone ou par vidéo, si vous êtes en public, il est possible que la confidentialité de notre entretien soit compromise. Cependant, pour la vidéoconférence, nous n'utilisons que des outils sécurisés approuvés par le ministère.*
- *Je vais documenter votre consultation dans votre dossier médical.*
- *Acceptez-vous cette consultation par téléphone ou vidéo? (Enregistrez la réponse du patient en utilisant le texte cliquable dans la section Historique de la note.)*

Exemple de texte de consentement du patient à ajouter au dossier ([Ontario MD](#)); de plus amples informations pour aider à soutenir le processus de consentement sont disponibles sur la page des [soins virtuels de l'OMA](#).

« Le consentement verbal éclairé a été obtenu du patient pour permettre la communication et la prestation de soins à l'aide des outils virtuels et de télécommunications. Les risques entourant la divulgation ou l'interception non autorisée des renseignements personnels sur la santé ont été expliqués au patient ainsi que les mesures qu'il peut prendre pour contribuer à protéger ses renseignements. Nous avons discuté du fait que les soins prodigués par communication vidéo ou audio ne peuvent remplacer l'examen médical ou d'une consultation en personne pour certaines affections ou problèmes urgents. De plus, le patient comprend la nécessité d'obtenir des soins d'urgence auprès d'un service des urgences si nécessaire. »

4. Procéder à la consultation :

Faire de son mieux pour établir dès le début de la consultation si la visite peut se dérouler sous forme virtuelle. Voici quelques exemples, mais il est important de toujours faire appel à son jugement clinique.

Appropriée

- Toux et rhume
- Simple infection urinaire
- Dermatologie (seulement lors de consultation vidéo en haute résolution)
- Consultation en matière de contraception
- Dépistage et consultation sur les MTS
- Santé mentale
- Dépistage systématique et visites de dépistage de routine, et suivi de diabète (DM)

NON appropriée

- Nouveaux médicaments d'ordonnance; narcotiques, benzodiazépines et stimulants
- Changement d'un médicament d'ordonnance pour les patients instables ou en rechute auxquels est prescrit la méthadone ou le suboxone
- Médicament d'ordonnance à base de cannabis
- Patients nécessitant un examen médical (p. ex. douleur abdominale, respiration sifflante)
- Possibilité d'otite moyenne qui requiert un traitement (p.ex. nourrissons < 6 mois, fièvre persistante > 48 heures ou maladie grave)

5. Documenter la consultation :

- Documenter la consultation dans vos dossiers médicaux électroniques (DME).
- Se préparer pour la consultation en examinant le dossier du patient avant la consultation.
- Prendre note de vos impressions et résumer le diagnostic pour le patient.
- Pour les résidents, dire au patient que le dossier sera examiné avec votre superviseur et que vous le rappellerez pour discuter du plan de traitement.
- ***Veiller à ce que les renseignements au sujet de la pharmacie soient à jour dans vos DME puisque toutes les prescriptions doivent être envoyées par télécopieur.***

advenant une urgence

6. DEMEURER EN LIGNE AVEC LE PATIENT :

- Même si vous ne savez pas quoi faire, si l'on croit que le patient requiert des soins médicaux d'urgence, il faut demeurer en ligne avec le patient.
- Si nécessaire, composer le 911 pour le patient et préciser l'endroit où se trouve le patient aux services d'urgence. Répondre à toutes les questions du 911 au sujet de la situation.
- Contacter votre superviseur en utilisant une autre ligne pour discuter du dossier, si possible.
- Une fois que le cas est pris en charge, si ce n'est déjà fait, appeler immédiatement votre superviseur pour discuter du dossier.

Exemples d'urgences :

- Un patient vous confie qu'il songe sérieusement à se suicider et vous êtes réellement préoccupé(e) pour sa sécurité ou celle des autres (**composer le 911**)
- Un patient se plaint de douleurs oppressantes à la poitrine et se sent étourdi durant la conversation (**composer le 911, possibilité d'infarctus du myocarde**)
- Un patient commence à démontrer un trouble d'élocution et ne répond pas aux questions correctement, semble confus (**composer le 911 – possibilité d'accident vasculaire cérébral**)

escalade

7. Si durant la consultation téléphonique, vous croyez qu'il serait bénéfique d'avoir une consultation par vidéoconférence, dire au patient qu'il recevra un appel pour fixer la tenue d'une vidéoconférence ainsi qu'un courriel de la clinique avec des consignes sur la façon de se joindre à une vidéoconférence. Un ordinateur portable, iPad ou téléphone cellulaire peut être utilisé pour la vidéoconférence. *Envoyer une tâche à votre coordonnateur et faire demande d'une visite virtuelle.*

Si pendant la consultation téléphonique vous déterminez qu'il est nécessaire de voir le patient en personne, lui dire qu'il recevra un appel pour fixer un rendez-vous en soins d'urgence. *Envoyer une tâche à votre coordonnateur et faire demande de soins d'urgence.*

GUIDE DE VISITE VIRTUELLE EN PRÉSENCE DE SYMPTÔMES VIRAUX

Ce document est une version modifiée du document intitulé "telemedicine @ herzl – the essentials", rédigé par Dre Barbara Evans, Dre Mylene Arsenault, Dr Mark Karanofsky, Dr Juan Gardie et Dr Michael Shulha et fondé sur les directives de l'ACMP, du CMQ, du College of Physicians and Surgeons of British Columbia, et du College of Physicians and Surgeons of Ontario.

Identification et introduction (nature de la consultation, confidentialité, consentement)

antécédents

Antécédents médicaux

- Toute condition médicale préexistante? (diabète, asthme, MPOC, maladie cardiaque, cancer, immunosuppression)
- Antécédents de pneumonie ou bronchite?
- Usage antérieur (récent) d'antibiotiques?
- Est-ce que les symptômes sont semblables à une exacerbation habituelle de l'asthme?
- Avez-vous déjà utilisé les produits du tabac?

Liste de médicaments actuels

Allergies

Voyage à l'étranger au cours des 14 derniers jours ou contact avec quelqu'un qui est atteint ou qu'on soupçonne d'être atteint de la COVID-19

Symptômes actuels

Symptômes viraux : maux de gorge, écoulement nasal, éternuements, fatigue, anorexie, douleurs musculaires, maux de tête, fièvre (température axillaire ou buccale >37.5) sueurs nocturnes, frissons, tout (sec ou humide), essoufflements? À l'effort? Au moment de monter des marches? Essoufflements en parlant? Au repos?

* évaluer la détérioration de l'état de santé général, toute détérioration dans la maîtrise des conditions de comorbidité *

* évaluer la durée des symptômes; s'atténuent-ils, sont-ils stables, s'aggravent-ils? *

examen médical virtuel

Apparence générale

Recherche de signes de cyanose

Signes vitaux obtenus par le patient

Température

Pouls

Rythme respiratoire

Pression artérielle

Poitrine

Utilisation des muscles accessoires

Respiration sifflante audible

Toux

Neuro

Dépistage de la confusion



traitement et plan

faible tolérance aux antibiotiques empiriques

- MPOC
- Fumeurs
- Caractère diurne des symptômes (malade, puis s'est senti mieux, puis son état de santé s'est aggravé)
- Asthme
- Immunosuppression
- Cancer actif

quand recommander une radiographie pulmonaire

- Symptômes viraux, se sont améliorés, puis se sont empirés
- Aggravation des symptômes après 4 ou 5 jours ou symptômes persistants /aucune amélioration après 7 jours

quand recommander de se rendre à l'urgence

- Faible pression artérielle
- Confusion
- Essoufflements au repos ou difficultés respiratoires graves
- Cyanose
- Rythme respiratoire > 22
- Douleurs à la poitrine

quand recommander un test de dépistage de la COVID-19

- Fournir aux patients les mises à jour les plus récentes de [Santé publique Ottawa](#)

facteur à considérer

- Augmentation de l'effort pour respirer et problèmes d'asthme connus : utilise des pompes – plan d'intervention contre l'asthme

autres ressources utiles

- Le service Champlain BASE™ eConsult permet aux médecins de consulter des spécialistes de la province pour obtenir un accès plus rapide à des conseils pour vos soins. [Inscrivez-vous ici.](#)
 - Le service de eConsult est maintenant en mesure de soutenir nos prestataires de soins qui ont des questions liées à la COVID-19. Pour poser des questions liées à la COVID-19 par l'entremise du service de consultation électronique, vous pouvez consulter la section « *Maladies infectieuses - Prévention et contrôle (incl. COVID-19)* » ou en anglais « *Infectious Disease* » ou « *** COVID-19* », puis sélectionner « *Infection Prevention and Control (incl. COVID-19)* ».
 - Si vous êtes déjà un(e) utilisateur (-trice) du service de eConsult Champlain BASE™, vous pouvez y [accéder ici](#).
 - Pour toute question, ou si vous n'êtes pas encore un(e) utilisateur (-trice) inscrit(e), veuillez communiquer avec l'équipe afin que nous puissions vous aider : eConsultSupport@lhinworks.on.ca.
- Site à jour de la COVID-19 et survol des visites virtuelles, y compris les codes de facturation : <https://ontariomd.news/>
- Dorénavant, les médecins de l'Ontario peuvent facturer les consultations vidéo avec les patients par l'entremise d'OTN. [Pour en savoir plus au sujet des rendez-vous pour consultations virtuelles.](#)
- CMFC – le virage COVID-19: Adapter la pratique familiale aux soins virtuels sur [YouTube](#) (en anglais seulement).
- Une [vidéo étape par étape](#) sur la création et l'envoi d'invitations pour des visites virtuelles par l'entremise d'OTNinvite (en anglais seulement).