

# Aide-mémoire pour les intervenants

## Préalables technologiques

### avant d'offrir la modalité de TÉLÉSANTÉ

#### Questions à poser à l'utilisateur

- Avez-vous une connexion internet ?
- Avez-vous une adresse courriel ?
- Avez-vous déjà utilisé FaceTime ou de la visioconférence avec un proche ? Si oui avec quel matériel ?
- Quel équipement avez-vous à votre disposition ? (*L'utilisateur dispose du matériel ou il y a accès par un proche ou un tiers*)

#### Pour effectuer une rencontre virtuelle, il faut posséder une technologie de l'information et des communications avec caméra et son.

<input type="checkbox"/> Ordinateur	<input type="checkbox"/> Ordinateur portable	<input type="checkbox"/> Appareil mobile
<input type="checkbox"/> Caméra + <input type="checkbox"/> Haut-parleur <input type="checkbox"/> Micro ou <input type="checkbox"/> Casque d'écoute avec microphone intégré (non obligatoire, mais idéal pour assurer la confidentialité)	<input type="checkbox"/> Caméra + <input type="checkbox"/> Haut-parleur <input type="checkbox"/> Micro ou <input type="checkbox"/> Casque d'écoute avec microphone intégré (non obligatoire, mais idéal pour assurer la confidentialité)	<input type="checkbox"/> Tablette <input type="checkbox"/> Téléphone cellulaire intelligent (type iPhone ou androïde)  <input type="checkbox"/> Casque d'écoute avec microphone intégré (non obligatoire, mais idéal pour assurer la confidentialité)

- S'assurer que le forfait Internet de l'utilisateur comporte suffisamment de données pour procéder à la rencontre virtuelle.
- Si l'utilisateur prévoit utiliser un appareil mobile, s'assurer qu'il a suffisamment d'espace de stockage (espace disque), car il devra télécharger l'application de la plateforme utilisée (minimum 100Mo (mégaoctet)).

#### Si l'utilisateur possède ou a accès au matériel informatique et est à l'aise ou il a accès à un proche ou tiers pour effectuer une rencontre virtuelle, vous pouvez planifier un rendez-vous

#### Information à transmettre à l'utilisateur suite à l'évaluation positive des préalables technologiques

- Informer l'utilisateur de l'utilisation de la télésanté pour la ou les prochaine(s) rencontre(s) et du nom de la plate-forme qui sera utilisée.
- Informer l'utilisateur qu'il recevra un courriel d'invitation à une rencontre virtuelle de télésanté avec le lien pour rejoindre la rencontre planifiée et qu'il n'aura qu'à cliquer sur le lien afin de s'y joindre. Malgré qu'il aura l'option de confirmer ou non l'invitation, il est important de l'aviser de ne pas le faire afin d'éviter le transfert de l'information dans le calendrier de la boîte courriel.
- Afin de se préparer à la rencontre virtuelle de télésanté, il y a 2 étapes à franchir :
  1. Demander à l'utilisateur de consulter les informations le concernant selon la plate-forme utilisée sur le site web suivant: [telesante.quebec](http://telesante.quebec)
  2. Demander à l'utilisateur de faire le test de son et de caméra avant la 1<sup>re</sup> rencontre virtuelle, si possible au moins 24 heures avant la rencontre virtuelle planifiée **et de vous informer advenant une problématique.**

#### L'utilisateur vous informe qu'il a rencontré une problématique lors de son test

- Si l'utilisateur vous avise qu'il a perdu son courriel d'invitation, vérifier si l'information se trouve dans le calendrier de sa boîte courriel;
- Si possible, lui proposer de demander l'aide d'un proche qui est habile avec les technologies de l'information et des communications;
- Lui apporter votre aide (avec le soutien de votre super-utilisateur au besoin);
- Si vous n'êtes pas en mesure de régler la problématique, proposer à l'utilisateur une autre modalité pour ses soins et ses services.

