



GUIDE DU PATIENT POUR LES SOINS VIRTUELS

Adaptation à la pandémie de COVID-19

Qu'est-ce qu'un rendez-vous de soins virtuels?

Un rendez-vous de soins virtuels vous aide à consulter votre professionnel de la santé par l'intermédiaire de la messagerie sécurisée, du téléphone ou de la vidéo sur une application mobile ou Web. Ce service est offert durant la pandémie de COVID-19 jusqu'au 31 mars 2021 pour vous permettre de recevoir les soins médicaux nécessaires de manière sécuritaire pendant que les mesures d'éloignement social sont en place.

Vous utiliserez la plateforme Maple pour avoir accès à un fournisseur de soins de santé en ligne. Il est possible d'accéder à ce service sécurisé offert sur le Web au moyen de votre ordinateur, de votre téléphone intelligent ou de votre tablette. Vous serez en mesure de voir et d'entendre un professionnel de la santé et de discuter avec lui dans un lieu privé de votre choix.

De quoi avez-vous besoin?

- Un téléphone intelligent ou une tablette et l'application gratuite Maple (téléchargement depuis Google Play ou depuis l'App Store d'Apple) ou
- Un ordinateur ou un ordinateur portable (avec une caméra Web et un microphone)
- Un navigateur Internet avec une connexion Internet haute vitesse ou 4G LTE

Le lien vers la page d'inscription de Maple est inclus dans votre lettre ou courriel d'invitation.

Si vous n'utilisez pas le Wi-Fi, vous êtes responsable des frais liés à la consommation de données. L'utilisation de la vidéo en continu peut consommer beaucoup de données.

De quels types de problèmes de santé peut-on s'occuper de manière virtuelle?

Ce ne sont pas tous les soins qui peuvent être offerts par vidéo ou par téléphone. Le professionnel de la santé examinera votre cas et s'il juge qu'un rendez-vous en personne est nécessaire, il vous dirigera à un endroit où des soins de santé en personne sont accessibles. Si vous n'êtes pas à l'aise avec le service virtuel, vous pouvez continuer d'accéder aux soins de santé comme avant. C'est votre choix.

Quels sont les risques possibles associés à une visite virtuelle?

Comme pour toute technologie, il y a un risque de défaillance du matériel. Si cela se produit, votre fournisseur de soins de santé et vous discuterez d'autres possibilités, par exemple :

- continuer la consultation par téléphone;
- reporter la consultation virtuelle ou prendre des dispositions pour une consultation en personne à une clinique sans rendez-vous.



Bien que tout ait été mis en œuvre pour protéger votre vie privée, il y a quelques risques, notamment :

- que les conversations soient entendues si vous vous trouvez dans un lieu public.

Si votre fournisseur de soins de santé ou vous jugez que la consultation virtuelle ne répond pas à vos besoins, il est possible de mettre fin au rendez-vous et de prendre d'autres dispositions. En tout temps, vous pouvez choisir de ne pas avoir de consultation virtuelle.

Que devrais-je faire avant l'appel?

Préparez-vous à votre rendez-vous comme vous le feriez pour un rendez-vous en personne et soyez prêt à parler de vos besoins en matière de soins de santé. Téléchargez l'application gratuite Maple (depuis Google Play ou l'App Store d'Apple) pour vous familiariser avec celle-ci et pour tester l'audio et la vidéo. Vous pouvez aussi accéder à Maple à partir de votre ordinateur (ordinateur portable ou de bureau).

Qu'en est-il de ma vie privée?

Santé Î.-P.-É., Maple et les fournisseurs de soins virtuels s'engagent à protéger vos renseignements personnels sur la santé conformément à la *Health Information Act* (loi sur les renseignements sur la santé).

Il est important de noter que vos renseignements sont personnels. Lorsque vous avez recours à Maple pour accéder à des soins virtuels, la sécurité et la confidentialité de vos données sont protégées par une infrastructure de sécurité complète et des politiques strictes en matière de collecte de données. Chaque consultation est donnée par un médecin autorisé de l'Île-du-Prince-Édouard qui est tenu d'assurer la confidentialité de vos renseignements, comme lorsque la consultation a lieu à son cabinet.

Vous êtes responsable de choisir un lieu privé pour votre consultation virtuelle. Si vous n'avez pas l'impression que le fournisseur de soins de santé est dans un lieu sécuritaire, vous pouvez demander de mettre fin à la consultation.

Si vous avez des questions concernant la protection de la vie privée, veuillez visiter la page *Vie privée et renseignements personnels sur la santé* au www.healthpei.ca/yourprivacy ou envoyez un courriel à l'adresse healthprivacy@ihis.org.

Si vous avez des questions sur les soins virtuels, veuillez communiquer avec HealthPEIMaple@ihis.org.