

# Rendez-vous virtuels au UHN

**Ce à quoi vous attendre si vous avez un rendez-vous de prévu par téléphone ou par vidéoconférence avec votre équipe de soins au UHN**

## **Qu'est-ce qu'un rendez-vous virtuel?**

Si vous avez un rendez-vous virtuel, vous ne venez pas à l'hôpital en personne. Vous parlez avec votre équipe de soins au moyen d'un téléphone ordinaire, d'un téléphone intelligent ou d'un ordinateur.

## **Pourquoi le UHN offre-t-il des rendez-vous virtuels?**

Au UHN, nous utilisons les rendez-vous virtuels plus souvent maintenant afin de réduire le nombre de personnes qui viennent à l'hôpital. Nous voulons ainsi protéger les patients, le personnel et la communauté contre la propagation de la COVID-19.

Les rendez-vous virtuels ne datent pas d'hier. En effet, le UHN et les équipes de soins de santé de partout en Ontario y ont recours depuis déjà un certain temps grâce à OTN (réseau de télémédecine de l'Ontario).



## **Comment se déroule un rendez-vous virtuel?**

Les membres de votre équipe de soins de santé vous parlent de votre état de santé actuel, des symptômes que vous présentez et de vos besoins. S'ils croient qu'un rendez-vous en personne serait préférable à un rendez-vous virtuel, ils discuteront avec vous des possibilités à cet égard ainsi que des prochaines mesures à prendre.

## **Comment fixera-t-on mon rendez-vous virtuel?**

Un des membres de votre équipe de soins de santé pourrait vous téléphoner pour discuter de la possibilité de tenir votre prochain rendez-vous de façon virtuelle.

- Il vous parlera des choix qui s'offrent à vous en matière de soins virtuels, notamment le recours à un appel téléphonique ordinaire ou à une vidéoconférence au moyen d'un système appelé OTN.
- Il vous donnera des instructions sur la façon de vous préparer.
- Il vous demandera votre consentement verbal à la tenue du prochain rendez-vous.
- Il vous indiquera la date et l'heure de votre rendez-vous virtuel et s'assurera d'avoir vos coordonnées de choix.

La décision quant au type de rendez-vous virtuel que vous aurez sera fonction de vos besoins ainsi que de la technologie à laquelle vous et la clinique avez accès.

## Comment puis-je savoir lesquels des rendez-vous sont virtuels?

Si vous utilisez le portail des patients myUHN :

- Les rendez-vous par téléphone ou par vidéoconférence sont fixés sous forme de rendez-vous **TELE-OTNINVITE** dans [myUHN](#).
- Un membre du personnel de votre clinique communiquera avec vous pour vous expliquer le déroulement du rendez-vous virtuel.

### Portail des patients myUHN

Le portail des patients myUHN vous permet de voir les changements apportés à vos rendez-vous ainsi que de consulter vos résultats et vos rapports d'examen en ligne. Si vous n'utilisez pas myUHN et que vous aimeriez le faire, communiquez avec l'équipe de soutien myUHN :

**Tél.** : 416 340-3777

**Courriel** : [myuhn@uhn.ca](mailto:myuhn@uhn.ca)

## À quoi puis-je m'attendre pendant mon rendez-vous virtuel?

### Rendez-vous par téléphone

- Votre équipe de soins vous téléphonera au moment prévu.
  - Tout appel provenant d'un numéro du UHN sera affiché comme étant un numéro « bloqué » (blocked) ou « inconnu » (unknown). Si vous attendez un appel de notre part, répondez s'il vous plaît; nous devons nous assurer de pouvoir vous joindre.
- Vous et votre équipe de soins discuterez de la façon dont vous vous sentez, de vos questions ainsi que des prochaines mesures à prendre selon votre plan de soins.

## **Rendez-vous par vidéoconférence (audiovisuel) au moyen d'OTN**

Le UHN utilise un outil de vidéoconférence sécurisé fourni par OTN (réseau de télémédecine de l'Ontario) pour ce genre de rendez-vous. OTN est financé et entièrement appuyé par le gouvernement de l'Ontario afin de permettre aux gens de recevoir des soins chez eux.

### **Ce à quoi vous attendre durant un rendez-vous au moyen d'OTN**

- Au moment prévu, votre équipe de soins vous appellera sur votre téléphone intelligent ou à votre ordinateur au moyen du système vidéo d'OTN.
- Vous et votre équipe de soins discuterez de la façon dont vous vous sentez, de vos questions ainsi que des prochaines mesures à prendre selon votre plan de soins.
- Si le système vidéo vous pose problème, votre équipe de soins vous appellera plutôt sur votre téléphone.

### **Est-ce qu'OTN est sûr et privé?**

- OTN est sûr et privé grâce au chiffrement.
- Les renseignements personnels sur la santé qui sont abordés pendant le rendez-vous virtuel ne sont pas stockés ni conservés par OTN de quelque façon que ce soit.
- Si vous acceptez de participer à un rendez-vous virtuel, le UHN devra fournir votre nom et votre adresse courriel à OTN. Votre équipe de soins fixera avec OTN la date de votre rendez-vous virtuel.
- Vous recevrez un courriel de [do-not-reply-otninvite@otn.ca](mailto:do-not-reply-otninvite@otn.ca)
  - Ne répondez pas à ce courriel et n'envoyez pas le lien de la vidéoconférence ni le courriel concernant le rendez-vous à qui que ce soit.
- Ce courriel contient le nom de votre fournisseur de soins ainsi que la date et l'heure de votre rendez-vous virtuel.

- Il y aura aussi un lien pour l'accès à votre rendez-vous ainsi que des instructions sur la façon d'utiliser OTN.

Si vous avez des questions sur votre rendez-vous au moyen d'OTN ou si vous ne recevez pas le courriel d'OTN, appelez le bureau de votre fournisseur de soins.

## **Consentement à l'utilisation du courriel et sécurité**

- Le UHN pourrait aussi vous envoyer les renseignements concernant votre rendez-vous ou d'autres renseignements généraux par courriel ou par messagerie texte, si vous avez consenti à recevoir des renseignements de cette façon.
- N'envoyez pas de messages par courriel si vous présentez des symptômes urgents, ou si vous avez des questions pressantes ou une urgence. En cas d'urgence médicale, composez le 9-1-1 ou allez à un service des urgences ou à un centre de soins d'urgence mineure.
- Après votre rendez-vous, certains services pourraient vous envoyer un sondage de suivi par courriel ou par messagerie texte. Ce sondage nous aide à améliorer la qualité des soins que nous prodiguons. Le cas échéant, on vous informera du sondage pendant le rendez-vous; profitez-en alors pour vous assurer qu'on a vos coordonnées de choix.
  - Si vous recevez un lien menant à un sondage, mais que vous n'êtes pas certain qu'il vient de votre équipe de soins, ne cliquez pas sur le lien avant d'appeler celle-ci pour vous assurer qu'il s'agit bien de son sondage.

La communication par voie électronique, y compris les rendez-vous virtuels et les courriels, comporte un certain risque. Par exemple, des tiers pourraient prendre le contrôle de la communication électronique et introduire des logiciels malveillants, des tentatives d'escroquerie par hameçonnage ou d'autres modes d'accès non autorisés.

Le UHN ne sera pas tenu responsable de la sécurité des fournisseurs de services Internet des patients, des domaines de courriel, des dispositifs personnels ou des ordinateurs personnels.

Nous vous recommandons d'utiliser votre courriel personnel lorsque vous communiquez avec d'autres au sujet de votre santé et non pas une adresse courriel du travail, car votre employeur pourrait avoir le droit d'inspecter votre courriel de travail.

Utilisez une connexion Internet sécurisée. N'utilisez pas une connexion Internet publique, par exemple au café Internet d'un aéroport, dans une bibliothèque publique ou dans tout autre endroit ouvert. D'autres personnes pourraient être en mesure d'utiliser le lien et d'écouter, à votre insu, ce qui se passe pendant votre rendez-vous.

Pour en savoir plus long sur la façon de vous protéger contre les risques associés aux communications par voie électronique, lisez l'article suivant à UHN.ca : [Don't let a phishing attack reel you in.](#)

## **Protéger votre vie privée**

Au UHN, nous accordons beaucoup d'importance à la protection de votre vie privée. Par conséquent, pendant les rendez-vous virtuels, nous protégeons votre vie privée de la même façon que nous le faisons pendant un rendez-vous à la clinique.

Autrement dit :

- Seules les personnes qui vous fournissent des soins seront présentes au rendez-vous.
- Un sommaire de notre discussion pendant le rendez-vous sera versé à votre dossier de santé, tout comme nous le faisons dans le cas d'un rendez-vous en personne.

Nous vous recommandons de prendre des mesures semblables pour protéger vous-même votre vie privée. Par exemple, soyez conscient de votre entourage et des personnes qui pourraient entendre ce qui se dit pendant votre rendez-vous virtuel.

## **Puis-je refuser un rendez-vous virtuel ou changer d'idée?**

Oui. Vous pouvez refuser de consentir ou retirer en tout temps votre consentement aux rendez-vous virtuels ou à la communication par courriel ou par messagerie texte; il suffit d'en informer votre fournisseur de soins. Sachez cependant que cela pourrait retarder vos soins en cette période difficile, étant donné que, pour le moment, seuls les rendez-vous urgents sont offerts en personne.

## **Puis-je avoir accès aux services d'un interprète pendant mon rendez-vous virtuel?**

Les services d'interprétation sont offerts pour tous les rendez-vous virtuels. Si vous avez besoin d'un interprète, faites-le savoir à votre équipe de soins à l'avance.

## **Où puis-je obtenir d'autres renseignements sur les rendez-vous virtuels?**

- **Ontario Telemedicine Network**  
Site Web : <https://otn.ca/patients/evisit/>
- **Bureau de la protection de la vie privée du UHN**  
Tél. : 416 340-4800, poste 6937
- **Équipe de soutien du portail des patients myUHN**  
Tél. : 416 340-3777  
Courriel : [myuhn@uhn.ca](mailto:myuhn@uhn.ca)