

Qu'est-ce qu'une consultation virtuelle ?

Les consultations virtuelles sont un moyen de parler de votre santé à votre médecin, consultant hospitalier, infirmière ou autre professionnel de santé sans avoir à leur rendre visite sur leur lieu de travail.

Les consultations virtuelles peuvent avoir lieu à votre domicile ou dans un autre endroit plus approprié, comme chez un parent ou un ami. Il vous suffit d'avoir accès à un téléphone, un smartphone, une tablette ou un PC et d'être dans un endroit où vous vous sentez capable de parler librement et sans être dérangé.

Les consultations virtuelles se dérouleront généralement par téléphone, mais peuvent également se faire par appel vidéo sur un smartphone, une tablette ou un PC.

Votre professionnel de la santé vous indiquera comment et quand vous serez contacté. Il vous indiquera ce qui se passera si vous êtes coupé lors de votre consultation et ce que chacun de vous fera si cela se produit.

Pourquoi les consultations virtuelles deviennent-elles de plus en plus populaires ?

Les consultations virtuelles existent depuis plusieurs années, mais elles ne sont pas très répandues pour les rendez-vous dans le domaine des soins de santé. La pandémie de COVID-19 nous a obligé à pratiquer la distanciation sociale, de sorte que les rendez-vous médicaux en face à face sont souvent remplacés par des consultations "virtuelles" pour empêcher la propagation du virus. Les consultations virtuelles sont désormais utilisées pour améliorer la prise en charge des patients et rendre les consultations plus rapides et plus faciles, les soins aux patients étant de plus en plus souvent dispensés en dehors du cadre médical habituel.

Cette approche n'a pas pour objectif de restreindre l'accès des personnes aux professionnels de santé. Il s'agit d'offrir la consultation la plus sûre et la plus adaptée et d'améliorer les délais d'attente des patients. Les rendez-vous en face à face doivent rester possibles si vous en avez vraiment besoin ou si une consultation virtuelle ne vous convient pas. Si vous préférez une consultation en face à face, veuillez le faire savoir à votre professionnel de santé.

Comment s'assurer le succès d'une consultation virtuelle ?

- Trouvez un endroit calme où vous pouvez vous asseoir confortablement sans être dérangé et sans craindre que quelqu'un ne vous entende parler de problèmes personnels. Les zones bruyantes rendront l'audition plus difficile et pourraient vous distraire de ce qui sera dit.
- Ayez un stylo, du papier et des lunettes à portée de main pour pouvoir noter les points principaux.
- Si vous êtes malentendant, malvoyant ou souhaitez simplement un soutien moral, demandez à un parent ou un ami d'être avec vous lors de votre consultation.
- Considérez votre consultation comme un rendez-vous médical normal et préparez-la de la même manière qu'un rendez-vous en présentiel.
- Si votre rendez-vous s'inscrit dans le cadre d'un suivi de routine, réfléchissez aux principaux points que vous souhaitez aborder.
- Il est utile de noter les questions que vous vous posez avant votre rendez-vous. Dressez une liste de vos questions en plaçant les plus importantes en haut de la liste afin d'y répondre en premier. Vous pouvez également envoyer votre liste de questions à votre professionnel de santé avant la consultation afin qu'il sache de quoi vous aimeriez parler lors de votre rendez-vous.
- Notez tous les symptômes, même légers, que vous avez eus depuis votre dernier rendez-vous afin de pouvoir les mentionner à votre professionnel de santé.

• Si vous cherchez un avis médical pour quelque chose de nouveau, préparez-vous à aborder les éléments suivants :

- description de vos symptômes
- depuis combien de temps présentez-vous ces symptômes
- vos antécédents médicaux
- votre traitement actuel
- tous les médicaments ou vitamines du commerce que vous avez essayés

- N'ayez pas peur de poser des questions quand elles vous viennent à l'esprit ou de demander à votre professionnel de santé de répéter ce que vous ne comprenez pas.
- Vous trouverez peut-être utile de répéter ce qui a été discuté et les prochaines étapes. Votre professionnel de santé vous expliquera à nouveau, ou reformulera, si certaines choses ne sont pas claires pour vous.
- Avant la fin de la consultation, vérifiez que vous avez abordé tous les points de votre liste, ce qui va se passer ensuite et à quel moment et qui contacter si vous avez des questions ou des inquiétudes.

Consultation virtuelle par téléphone

- Si votre consultation est téléphonique, votre professionnel de santé ou un membre de son équipe vérifiera le meilleur numéro sur lequel vous joindre avant le jour de votre rendez-vous.
- Vous recevrez votre appel au plus près possible de l'heure de votre rendez-vous. Ne vous inquiétez pas si votre appel n'a pas lieu à l'heure exacte prévue. Vous serez contacté dès que le professionnel de santé sera libre.
- Si vous utilisez un téléphone portable, assurez-vous qu'il est complètement chargé avant de passer l'appel, afin de ne pas être coupé.
- Désactivez les notifications sur votre téléphone mobile pour ne pas être dérangé pendant l'appel.
- Au début de l'appel, parlez avec votre professionnel de santé de ce qui se passera si vous êtes interrompu et ce que chacun de vous fera si cela devait arriver. Cela garantira que la session peut redémarrer aussi rapidement et facilement que possible.
- Si votre appel ne peut pas reprendre, un nouveau rendez-vous sera fixé à un autre moment.

Consultation virtuelle par appel vidéo

- Les consultations virtuelles par appel vidéo doivent être entièrement sécurisées et privées et inaccessibles aux personnes qui ne sont pas impliquées dans vos soins.
- Les consultations vidéo peuvent avoir lieu via votre smartphone, tablette ou PC.

- Il est souvent plus facile pour votre professionnel de santé d'évaluer votre état au cours d'appel vidéo, car il pourra voir des signes physiques, vous pourriez par exemple avoir l'air confus ou de souffrir.
- Assurez-vous que votre Internet est allumé pour que la connexion se fasse.
- Si vous savez qu'il existe des zones dans votre maison où l'internet n'est pas puissant ou présente des creux, évitez d'organiser l'appel vidéo dans ces zones.
- Trouvez un espace calme avec un bon éclairage - idéalement devant une fenêtre avec de la lumière naturelle éclairant votre visage, mais évitez la lumière directe du soleil. Cela permettra à votre professionnel de santé de vous voir clairement.
- Parlez fort et clairement, sans crier.
- Au début de l'appel, parlez avec votre professionnel de santé de ce qui se passera si vous êtes interrompu et ce que chacun de vous fera si cela devait arriver. Cela garantira que la session pourra redémarrer aussi rapidement et facilement que possible.
- Si l'appel vidéo ne peut pas redémarrer, vous recevrez un autre rendez-vous.

Avantages des consultations virtuelles

Les consultations virtuelles présentent de nombreux avantages :

- Il n'y a pas de salle d'attente, vous n'entrerez donc pas en contact avec des germes et virus d'autres personnes, par exemple le COVID-19.
- Il supprime le stress d'avoir à se rendre à votre rendez-vous.
- Il n'y a pas de temps de déplacement.
- Il n'y a pas de frais de déplacement ou de stationnement.
- Il peut y avoir des heures de rendez-vous adaptées à votre vie familiale et professionnelle.



GLOBAL LUNG CANCER
COALITION

Consultations virtuelles.
© Global Lung Cancer Coalition
www.lungcancercoalition.org

Cette brochure d'information a été produite par le secrétariat de la Coalition mondiale contre le cancer du poumon (GLCC) et revue par des experts du cancer du poumon. Pour plus d'informations sur les services d'assistance et d'information disponibles dans votre pays, visitez : www.lungcancercoalition.org Version 1.0 – décembre 2021.