

Téléconsultation avec un médecin de l'AP-HP via une solution dégradée de visioconférence

La téléconsultation dans le cadre de l'épidémie COVID-19

Dans le cadre d'un plan de réponse urgent à l'épidémie de Covid-19, une téléconsultation avec un médecin de l'AP-HP peut vous être proposée. Comme pour tout acte de télémedecine, **la téléconsultation nécessite le recueil de votre consentement**. Pour que cette téléconsultation se déroule dans les meilleures conditions, plusieurs informations pratiques sont à prendre en compte.

Comme dans une consultation présentielle, le patient et le médecin se parlent et se voient, tout en étant à distance. Cela vous évite de vous déplacer et la liaison vidéo et audio garantit la qualité des échanges.

Quel outil utiliser pour faire une téléconsultation ?

Lors de la prise de rendez-vous, vous serez informé de l'outil utilisé par le médecin pour mener la téléconsultation. **Cet outil sera adapté à vos usages, au motif de consultation et à votre pathologie**. Il pourra s'agir de plateforme conçue pour la téléconsultation (telle que ORTIF, l'outil de télémedecine d'Ile de France en cours de déploiement) mais également de solutions grand public, telles que WhatsApp, Zoom, Skype, FaceTime ou tout autre outil de visioconférence. En effet, leur utilisation a été autorisée le temps de l'épidémie de Covid-19, afin de faciliter l'accès aux téléconsultations en urgence et ainsi assurer la continuité de soins aux patients malgré le confinement.

Quel que soit l'outil par lequel vous discuterez avec le médecin, l'échange sera sécurisé si vous suivez les étapes suivantes. À noter : l'utilisation de ces outils est entièrement gratuite.

Le jour de la téléconsultation, veillez à disposer :

- D'une connexion internet satisfaisante (4G)
- De votre smartphone ou d'un ordinateur, pour vous connecter à votre espace de téléconsultation.

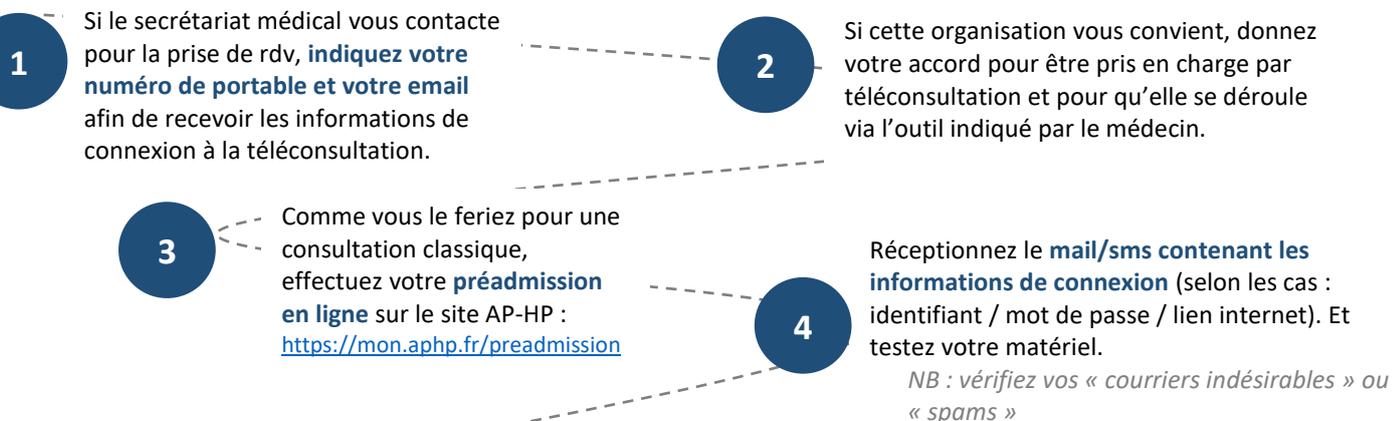


Il vous est demandé de bien vouloir tester en amont de la téléconsultation le fonctionnement du micro, son, caméra de votre appareil, pour que celle-ci se déroule confortablement pour vous et votre médecin.

En l'absence de moyens vidéo, le 4 avril 2020, le ministère de la santé et la CNAM ont autorisé par exception les téléconsultations par téléphone pour les patients atteints ou suspectés de covid-19 ; les patients en affection de longue durée ; les patients âgés de plus de 70 ans et ceux en zone blanche ou isolés sans smartphone. Si vous êtes dans cette situation, signalez-le à votre médecin.

Les étapes de la téléconsultation

Avant la téléconsultation



10 minutes avant la téléconsultation



Pendant la téléconsultation

7

Ne transmettez pas de documents médicaux via l'outil de vidéo-transmission, car il est non sécurisé pour cela. Transmettez-les par courrier/fax à son secrétariat ou prenez-les avec vous lors de la téléconsultation ; à défaut, les envoyer par mail si vous acceptez (en sachant que l'envoi par mail de données de santé peut porter atteinte à leur confidentialité)

Astuce : si vous êtes sur Zoom, vous pouvez partager votre écran avec le médecin !

Après la téléconsultation

8

Le médecin vous indiquera par quel canal récupérer l'ordonnance.



Si votre rendez-vous est une téléconsultation, ne pas tenir compte des différents SMS envoyés par l'AP-HP pour vous rappeler votre rendez-vous physique et l'adresse du site hospitalier. Ces messages sont générés automatiquement par le système d'information patient et facturation de l'AP-HP lors de la prise d'un rendez-vous. Un travail est en cours pour les modifier.

Focus sur 2 étapes clés

3 Préadmission : les renseignements administratifs à transmettre pour le règlement

Il est important d'effectuer votre préadmission en ligne à l'AP-HP, au plus tard cinq jours avant la consultation. Les pièces numérisées (*format bmp, gif, jpeg, pdf, png, tif*) devant être déposées dans l'espace de préadmission en ligne : <https://mon.aphp.fr/preadmission>

- Pièce d'identité avec photographie
- Attestation d'ouverture de droits à la sécurité sociale
- Le cas échéant, complémentaire santé
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois

Comme pour toute consultation classique, en cas d'absence de justificatif de prise en charge sécurité sociale et/ou complémentaire santé, vous serez redevable d'un reste à charge à payer auprès de l'établissement hospitalier.

6 Après la téléconsultation : récupération de l'ordonnance

Plusieurs modalités d'envoi de vos ordonnances sont possibles, votre médecin s'assurant qu'elle vous convient :

- Votre ordonnance sera disponible le lendemain de la téléconsultation dans **votre espace patient AP-HP** (espace de préadmission) si vous l'avez renseigné en amont de la téléconsultation (mon.aphp.fr)
À noter : cet espace simplifiera toutes vos démarches administratives pour vos prochains rdv à l'AP-HP !
- Vous pourrez télécharger votre ordonnance depuis un **lien** envoyé par le médecin, qui sera sécurisé par un mot de passe. L'ordonnance sera disponible pendant plusieurs jours.
- Le médecin peut aussi l'adresser à votre **pharmacien** si vous lui transmettez son email professionnel ou par fax.
- À défaut, en cas d'urgence, et sous réserve de votre accord, l'ordonnance pourra vous être envoyée sur votre messagerie personnelle sachant que l'envoi par email de données personnelles de santé pourrait porter atteinte à leur confidentialité.

Les personnes à contacter en cas de besoin

- Vous pouvez contacter le **secrétariat médical** en cas d'indisponibilité pour le RDV proposé, ou pour une question d'ordre médical.
À noter : Le numéro par lequel le médecin vous a contacté est un numéro temporaire, destiné à faciliter la téléconsultation en cette période d'épidémie de Covid-19. Il serait infructueux de vous en servir par la suite pour contacter le médecin. De même, si vous êtes passé par Zoom, le lien envoyé est temporaire.
- En cas de questions ou de suggestions sur votre téléconsultation, n'hésitez pas à le signaler au secrétariat médical de votre médecin pour nous permettre d'améliorer l'accompagnement à la téléconsultation.