

Perspective de la patientèle atteinte de maladies chroniques physiques et psychologiques

# Recommandations pour la continuité de la **téléconsultation** après la pandémie



Comme **patient ou patiente**, j'aimerais...

1. Continuer de recevoir des services en téléconsultation même après la pandémie, sans toutefois que celle-ci ne devienne obligatoire si elle n'a pas d'avantages pour moi.
2. Connaître les avantages et les inconvénients de la téléconsultation et des rencontres en face à face, pour me faire une opinion qui correspond à mes besoins.
3. Que mes préférences soient considérées dans le choix de la modalité de consultation. Je ne veux pas sentir que le choix m'est imposé. Je veux m'exprimer pour chacune des rencontres, car mes besoins évoluent selon le temps et ma condition.
4. Que l'équipe professionnelle considère à la fois mes caractéristiques personnelles et les déterminants de ma santé car cela peut influencer mes capacités à faire des rencontres en téléconsultation.
5. Avoir une rencontre par téléphone pour certains motifs de consultation, notamment lors de suivis quand ma condition est stable ou pour des renouvellements de médication, par exemple. Cela me permet de sauver du temps.
6. Que dans le cas où la raison de ma consultation nécessite un examen physique ou une observation visuelle de la part du professionnel de la santé, pouvoir bénéficier d'emblée un rendez-vous en présentiel en évitant de faire une rencontre à distance, car cela double les rendez-vous.
7. Que même si je reçois des services en téléconsultation, mon équipe interprofessionnelle collabore. Je me rends compte du manque de collaboration même si je ne suis pas physiquement présent.
8. Que mon équipe professionnelle présente les attitudes suivantes, pour une expérience de soins positive: ponctualité, écoute, empathie, confiance, considération, connaissance de son métier, disponibilité, implication, communication et écoute active. Je capte le professionnalisme même en téléconsultation.
9. Que certains sujets soient évités au téléphone, notamment lorsqu'il est question de ma santé mentale, d'une prise de poids, ou d'autres sujets qui me rendent mal à l'aise.
10. Pouvoir inviter un proche à se joindre à la discussion si je le désire. Celui-ci doit pouvoir entendre et regarder la consultation au même titre que moi. Je peux aussi le consulter pour une prise de décision si j'en ressens le besoin.

