

Zoom pour la télésanté : Foire aux questions Professionnels de la santé et de services sociaux

1. Pourquoi Zoom pour la télésanté a été choisi comme solution de rendez-vous virtuel ?

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a voulu offrir aux professionnels de la santé de services sociaux la possibilité de planifier des rendez-vous virtuels avec les clients lorsque cela est approprié. Zoom pour la télésanté est une application fiable dans laquelle la diligence requise en matière de sûreté et de sécurité a été effectuée.

2. Qu'est-ce que Zoom pour la télésanté ?

Zoom pour la télésanté est une application fiable et sécurisée qui connecte les participants en utilisant virtuellement la vidéo et/ou l'audio avec un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent. Une fois le rendez-vous planifié, le professionnel de la santé/services sociaux et le client et/ou le tuteur/mandataire spécial cliquera sur un lien partagé qui fournit une connexion sécurisée et privée avec audio et vidéo.

3. Zoom pour la télésanté est-il sécurisé ?

Oui. La technologie **Zoom pour la télésanté** a été évaluée afin de s'assurer qu'elle est sécuritaire, privée et qu'elle protège les renseignements personnels et de santé du client.

4. Quel genre de garanties existe-t-il pour protéger la vie privée et la confidentialité des rendez-vous virtuels ?

Zoom pour la télésanté applique des contrôles pour protéger la vie privée et la confidentialité des rendez-vous virtuels, tels que la désactivation de l'enregistrement des rendez-vous et la copie des textes de conversation, l'activation des "salles d'attente" virtuelles que vous gérez, entre autres.

5. Est-ce que Zoom pour la télésanté est approuvé comme option pour la prestation de soins de santé et de services sociaux aux Néo-Brunswickois ?

Oui. **Zoom pour la télésanté** est approuvé et endossé pour la prestation de soins de santé et de services sociaux aux Néo-Brunswickois par le ministère de la Santé, du Développement social, les régies régionales de la santé et les associations et collèges professionnels.

6. Quels professionnels de soins de santé et de services sociaux peuvent utiliser Zoom pour la télésanté ?

Des professionnels de soins de santé et de services sociaux sélectionnés et accrédités fournissant des soins directs aux patients, ainsi que des coordinateurs cliniques et du personnel de soutien administratif impliqués dans la planification ou la conduite des rendez-vous des clients, ont été autorisés à utiliser Zoom pour la télésanté. Si vous êtes impliqué dans les soins directs aux patients et pensez que Zoom pour la télésanté serait bénéfique pour vos patients ou clients, veuillez en faire la demande à ConnectedCare@gnb.ca.

7. Les professionnels de la santé ont-ils besoin d'une assurance responsabilité civile supplémentaire pour proposer des soins virtuels ?

Tout professionnel de soins de santé qui est employé dans les parties 1, 2 ou 3 de la fonction publique est couvert. Les autres, qui travaillent en cabinet privé, doivent consulter leur organisme de réglementation ou leur association professionnelle pour obtenir des conseils.

8. Puis-je refuser de mener des rendez-vous virtuels ?

Oui, vous n'êtes pas obligés de participer à des rendez-vous virtuels. **Zoom pour la télésanté** offre simplement une option sécurisée (lorsque cela est jugé approprié) pour planifier et prendre un rendez-vous virtuel avec un client connu. Le professionnel de la santé/services sociaux et le client déterminent ensemble le meilleur type de rendez-vous qui s'adapte au client et au contexte.

9. D'autres applications de médias sociaux (Facetime, WhatsApp, Skype, etc.) sont-elles actuellement recommandées par GNB pour les soins virtuels ?

Non. À l'heure actuelle, **Zoom pour la télésanté** est la seule plateforme recommandée qui est sûre et sécurisée.

10. Comment puis-je avoir accès à Zoom pour la télésanté ?

Tous les professionnels de la santé et de services sociaux, le soutien administratif et les coordinateurs cliniques doivent être configurés pour accéder à Zoom pour la télésanté. Les demandes d'accès à Zoom pour la télésanté peuvent être soumises à ConnectedCare@gnb.ca.

11. Offre-t-on de la formation sur Zoom pour la télésanté ?

Oui, des documents de formation et des vidéos sur Zoom pour la télésanté sont disponibles sur le [site web de la Santé Connectée](#). Des sessions de formation virtuelle sont disponibles ; des informations sur les sessions de formation virtuelle sont disponibles sur le [site web de la Santé Connectée](#). Zoom pour la télésanté est convivial et prendra environ 20 minutes pour être opérationnel.

12. Le client et/ou le tuteur/mandataire spécial doivent-ils donner leur consentement avant d'établir un rendez-vous virtuel ?

Oui. Le consentement verbal doit être obtenu du client et/ou du parent/mandataire spécial (le cas échéant) avant de planifier ou de tenir un rendez-vous virtuel. Ce consentement verbal doit être documenté dans le dossier du client.

13. Y a-t-il des lignes directrices à suivre lorsqu'on offre une option de rendez-vous virtuel à un client et/ou un tuteur/mandataire ?

Oui. Les associations professionnelles ou les administrations ont souvent des lignes directrices concernant l'utilisation de la technologie dans la prestation de services. Il est important d'examiner les lignes directrices disponibles pour votre profession. Les professionnels de la santé et de services sociaux doivent continuer de suivre :

- toutes les politiques et procédures existantes, y compris les normes de documentation clinique lors de la prise de rendez-vous virtuel ;
- le code d'éthique et toutes les normes fournies par leurs associations professionnelles nationales et provinciales respectives.

14. Est-il possible d'inclure plus d'un participant à un rendez-vous virtuel ?

Oui, vous pouvez inviter plus d'un participant à un rendez-vous virtuel, en fonction de votre pratique clinique. Sachez que vous pouvez être limité à une durée de 40 minutes pour un rendez-vous avec 3 participants ou plus. S'il s'agit d'une caractéristique commune de votre pratique et que vous avez besoin de plus de 40 minutes par rendez-vous, veuillez contacter ConnectedCare@gnb.ca pour obtenir de l'aide.

15. De quelle technologie le client et/ou le tuteur/mandataire spécial ont-ils besoin pour participer à un rendez-vous virtuel ?

Le client et/ou le tuteur/mandataire spécial aura besoin :

- Un appareil : un téléphone intelligent, une tablette, un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau avec une caméra ou une caméra web et un microphone.
- Une connexion Internet/WIFI ; pour une performance optimale, une connexion haute vitesse est préférable.
- Un navigateur Internet comme Chrome, Edge ou Firefox lorsque vous utilisez un ordinateur ou portable.

16. À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions ?

Pour toute question, veuillez consulter les ressources de formation disponibles sur le [site web de la Santé Connectée](#) et/ou le [Centre d'aide Zoom](#). Vous pouvez également assister à l'une des sessions de formation virtuelle en cours ([calendrier de formation virtuelle](#)).

17. Que faire si j'ai besoin de soutien technique avec Zoom pour la télésanté ?

- Utilisateurs de GNB/RRS/PEM : contactez le Centre d'assistance provincial au 1-844-354-4357.
- Utilisateurs du secteur privé : contactez ConnectedCare@gnb.ca ou visitez le [Centre d'aide Zoom](#).

18. Que se passe-t-il si le client a des difficultés à se connecter et a besoin d'un support technique avec Zoom pour la télésanté ?

Si vous n'êtes pas en mesure d'aider le client à résoudre son problème, vous pouvez procéder à une intervention téléphonique. Vous trouverez les outils de support de Zoom pour la télésanté ici : <https://support.zoom.us/hc/fr>.