

Bienvenue aux soins virtuels de PSRVC!



Partners in Canadian Veterans Rehabilitation Services™

Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens™

À PSRVC, nous sommes là pour vous soutenir et faciliter les interactions, où que vous soyez. C'est pourquoi nous utilisons des outils numériques comme la conférence téléphonique ou la vidéoconférence pour communiquer avec vous. Ces outils nous permettent de fournir des services à distance lorsque cela est approprié pour les soins que vous recevez.

Pour la prestation de services de réadaptation en mode virtuel, les cliniques Lifemark utilisent un système en ligne appelé Adracare. Cet outil en ligne vous permet de recevoir les soins de réadaptation et le soutien dont vous avez besoin sans quitter le confort de votre foyer.

D'autres prestataires peuvent utiliser un système en ligne différent pour votre rendez-vous en mode virtuel. Vous recevrez un courriel de la part de votre prestataire et un message sécurisé de la part de votre spécialiste des services de réadaptation (SSR) contenant tous les renseignements liés à votre rendez-vous. N'oubliez pas de vérifier la réception de courriels dans vos dossiers de courriers indésirables ou de pourriels. Ce guide offre des conseils et des astuces utiles, quel que soit le système utilisé.

Les rendez-vous en mode virtuel vous permettent de rencontrer des professionnels formés et de recevoir des soins de réadaptation et un soutien de leur part. Veuillez traiter les rendez-vous virtuels avec le même degré de respect et d'attention que lors des rendez-vous en personne.

En vous préparant adéquatement, en vous présentant et en participant activement au rendez-vous et, finalement, en suivant les étapes recommandées, vous pouvez vous assurer de tirer le meilleur parti de votre rendez-vous en mode virtuel et de recevoir les soins dont vous avez besoin pour préserver votre santé et votre bien-être.

Si vous assistez à un rendez-vous de réadaptation en mode virtuel, nous vous enverrons un message sécurisé contenant les renseignements liés à votre rendez-vous et un lien pour accéder à la téléconférence.

Ce à quoi vous attendre avant votre première séance de soins virtuels :



Votre C-PSR vous enverra un message sécurisé contenant votre confirmation de rendez-vous et tous les documents nécessaires pour que vous les examiniez.



Avant votre rendez-vous, vous devez consulter la section "Appareils compatibles" ci-dessous et nous faire savoir si vous vous attendez à des problèmes de connexion.



Vous devez présenter une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement pour prouver votre identité au début de la séance. Vous devez indiquer votre location au moment de votre séance, car les prestataires ne peuvent fournir des services que dans leur province de réglementation.



Vous recevrez un courriel 24 heures avant votre rendez-vous avec un lien vers votre séance sur la plateforme de vidéoconférence. Veuillez tester votre connexion 15 minutes avant votre rendez-vous et contacter la clinique en cas de problème.

Veuillez noter que le lien vers votre rendez-vous virtuel n'est pas activé avant l'heure prévue de votre rendez-vous.



Comment vous préparer à votre séance virtuelle

Pour que vous puissiez vivre une expérience optimale de soins virtuels, nous vous recommandons vivement d'utiliser un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau pour assister à vos rendez-vous. Cela vous permet d'avoir les mains libres et d'assurer une compatibilité optimale avec les applications de votre prestataire, dont celles utilisées pour la production de rapports. Les ordinateurs portables et de bureau sont également dotés d'écrans plus grands et offrent des fonctionnalités améliorées pour une meilleure satisfaction globale lors de vos rendez-vous. Si vous n'avez pas accès à un ordinateur, veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître les navigateurs et les appareils compatibles.



1. Assurez-vous que votre appareil et votre navigateur Web sont compatibles :

Ordinateurs Windows dotés de Windows 7+	- Google Chrome - Mozilla Firefox	- Internet Explorer - Microsoft Edge
Ordinateurs Macintosh d'Apple avec macOS v10,11+	- Google Chrome - Mozilla Firefox	Safari

2. Vous pouvez choisir d'utiliser les appareils mobiles

Appareils Android (Android 8 à 10) Téléphone ou tablette	- Google Chrome - Mozilla Firefox	
Appareils Apple (iOS11 et plus) iPhone ou iPad	Safari	

Remarque : Pour utiliser le programme, votre appareil doit avoir une caméra et un microphone. Veuillez envoyer un message sécurisé au coordonnateur de votre professionnel(le) des services de réadaptation pour l'informer que votre appareil n'est pas compatible avec votre type de service.

Protection de vos données personnelles lors des séances de soins virtuels

La transmission de renseignements à l'aide de technologies de communication électronique (TCE) comporte certains risques; toutefois, PSRVC a mis en place des politiques et des procédures strictes en matière de protection de la vie privée et de sécurité de l'information pour contrer ces risques.

Nos prestataires de soins virtuels sont également tenus de se conformer aux exigences réglementaires de leur ordre, aux exigences législatives, ainsi qu'à leurs normes de pratique et à leur code de conduite respectifs, tout comme c'est le cas pour les séances qui se déroulent en personne.

Au début de votre séance, le ou la prestataire discutera avec vous et vérifiera votre compréhension de ces renseignements. En plus de la procédure habituelle de consentement éclairé, il ou elle vous demandera votre consentement éclairé pour que vous receviez des services et pour que vos renseignements soient transmis par l'intermédiaire des plateformes de TCE.

N'hésitez pas à communiquer avec votre SSR si vous ou votre prestataire estimez que les soins virtuels limitent la qualité ou les objectifs de votre évaluation.

Êtes-vous prêt(e) pour votre séance de soins virtuels avec PSRVC?

Vous avez **passé en revue** la liste des « appareils compatibles » dans votre courriel de confirmation de rendez-vous.

Vous avez **passé en revue et compris** les renseignements fournis sur la réception d'un service de soins virtuels.

Vous avez **passé en revue** tous les documents nécessaires avant la prestation de service.

Vous avez **testé** l'accès 15 minutes avant votre séance, en utilisant le lien que vous avez reçu.



Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec nous par message sécurisé. Si vous éprouvez des problèmes techniques, communiquez avec la clinique où vous avez réservé votre service virtuel ou utilisez l'option "Clavardage IA" pour obtenir de l'aide.