

Les centres du « Patient Access Network (PAN) » (Réseau d'accès aux patients) sont des emplacements physiques désignés qui permettent à n'importe quel patient de l'Ontario de participer à une consultation par vidéo dans sa communauté. Ils offrent un accès équitable aux soins lorsque certains patients ne sont pas en mesure d'accéder à la technologie nécessaire ou ont besoin de l'assistance d'un infirmier pendant la consultation.

La programmation de rendez-vous sur l'OTNhub avec les centres du PAN offre les avantages suivants :

- Utilisation d'un flux de travail centralisé pour coordonner une consultation par vidéo lorsque vous ne connaissez pas de centre approprié pour accueillir votre patient;
- Visualisation des disponibilités en temps réel du centre d'accueil du patient;
- Demande de rendez-vous et visualisation des mises à jour dans ONThub;
- Après la création d'un rendez-vous, vous pouvez gérer (modifier, copier ou annuler) l'événement à partir d'OTNhub, ainsi qu'à partir du service Ncompass
- Demande de l'assistance d'un infirmier, les données nécessaires pour le rendez-vous, les évaluations requises ou les périphériques.

Les centres du PAN sont particulièrement utiles dans les cas suivants :

- Un problème de santé exigeant une évaluation infirmière complète qui ne pourrait pas avoir lieu lors d'une visite virtuelle à domicile.
- Du soutien infirmier (signes vitaux, bilan comparatif des médicaments) ou un examen physique assisté par un infirmier est nécessaire pendant la visite virtuelle.
- Une mauvaise culture numérique, compliquant la possibilité d'une visite virtuelle à domicile.
- Une absence d'appareils et de connexion nécessaires pour réaliser une visite virtuelle à domicile.
- Un patient qui préfère l'aide d'un infirmier lors du rendez-vous virtuel et du suivi.
- Une distance considérable existe entre le patient et le clinicien.

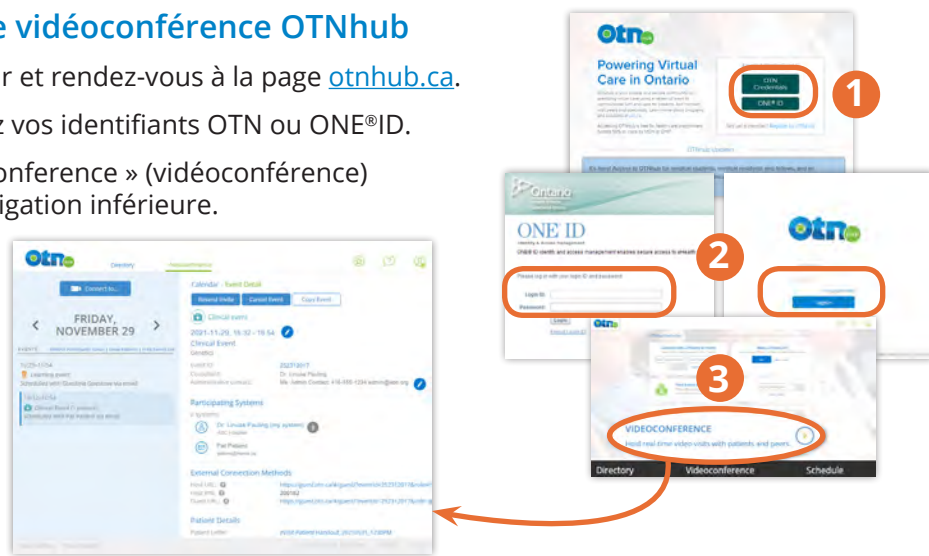
Table des matières

Étapes du processus.....	2
Descriptions des champs.....	3
Soumission et approbation des rendez-vous	6
Modification de rendez-vous.....	7
Copie de rendez-vous.....	8
Annulation de rendez-vous	8

Vous pouvez seulement accéder au flux de travail de planification PAN si vous avez un accès clinique et accès à au moins un système pour consultant.

Accès au service de vidéoconférence OTNhub

1. Ouvrez un navigateur et rendez-vous à la page otnhub.ca.
2. Connectez-vous avec vos identifiants OTN ou ONE®ID.
3. Cliquez sur « Vidéoconférence » (vidéoconférence) dans la barre de navigation inférieure.



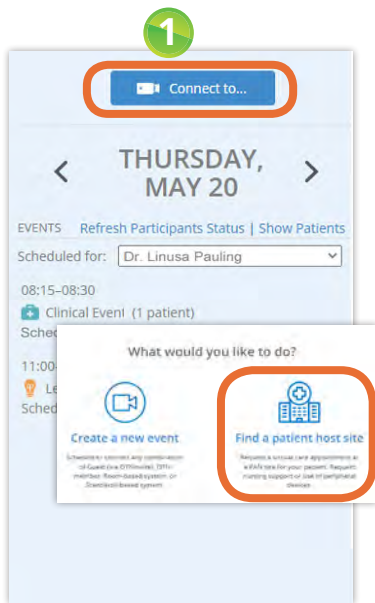
Pour obtenir de l'aide et du soutien technique, veuillez communiquer avec le service de soutien technique de Santé Ontario (OTN)

Téléphone : 1-855-654-0888 Courriel : techsupport@otn.ca

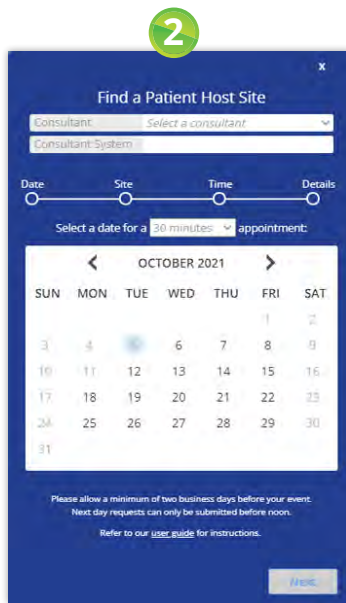
Étapes du processus

Pour programmer un rendez-vous, vous devez remplir plusieurs écrans.

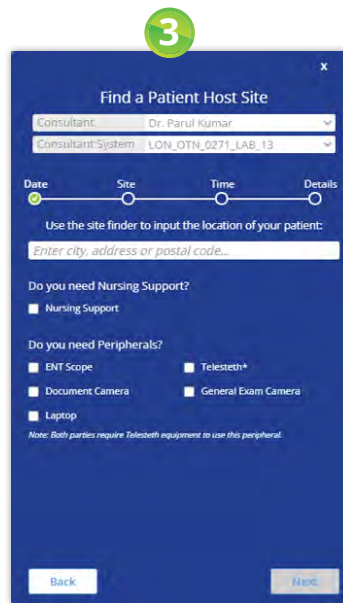
Suivez les étapes ci-dessous pour trouver un centre et programmer un rendez-vous avec un consultant dans un centre d'accueil des patients..



Cliquez sur le bouton « **Connect to** » (Connexion à...) puis cliquez sur le lien « Find a patient host site » (Trouver un centre d'accueil des patients).



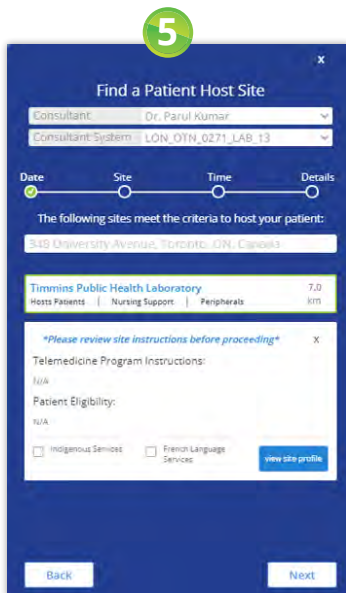
Indiquez le **Consultant** et le « **Consultant system** » (Système du Consultant). Indiquez la **durée du rendez-vous** et sélectionnez une **date**.



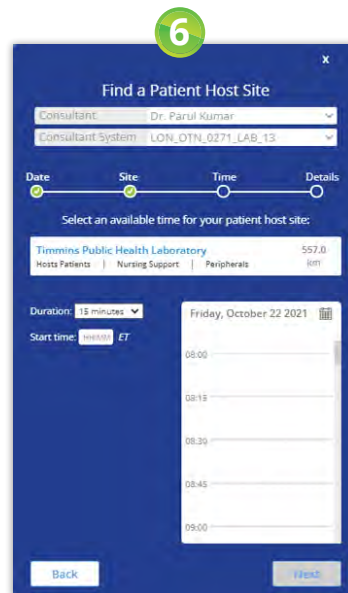
Entrez une adresse, puis indiquez si vous avez besoin de l'assistance d'un infirmier dans le champ « **Nursing Support** » (Assistance d'un infirmier) et tous les **périphériques** nécessaires.



Pour choisir un « **Patient Host Site** » (Centre d'accueil des patients), cliquez sur un nom dans la liste. Faites attention à la distance entre le site et le patient.



Consultez les **renseignements concernant** ce centre pour vous assurer qu'il répond à vos besoins. Pour continuer, cliquez sur « **Next** » (Suivant).



Remplissez le « **Start Time** » (l'heure de début) du rendez-vous en saisissant l'heure ou en la sélectionnant dans le calendrier.



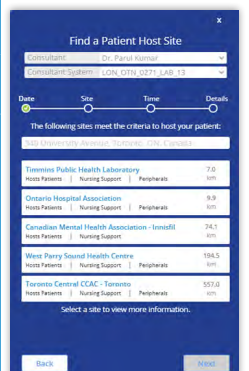
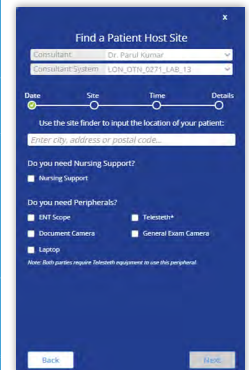
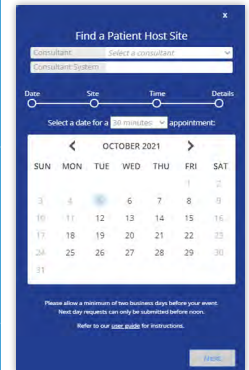
Remplissez la section « **Patient information** » (Renseignements sur le patient).



Lisez les détails de l'événement et sélectionnez (facultatif) le champ « **Patient Assessment Needed** » (Évaluation du patient nécessaire), le cas échéant, remplissez les champs « **Appointment Requirements** » (Données nécessaires pour le rendez-vous) et « **Event Title** » (Nom de l'événement) et cliquez sur « **Submit** » (Soumettre). Voir [Soumission et approbation des rendez-vous](#).


Descriptions des champs

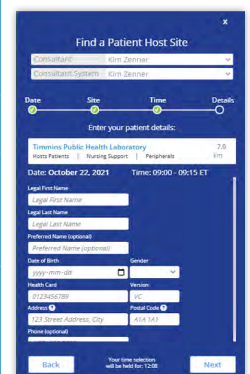
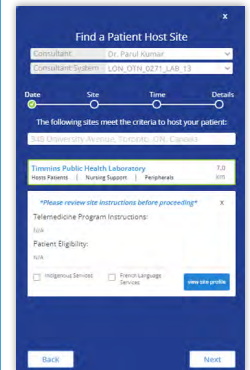
Field	Description
Consultant et Date	
Consultant	Un menu déroulant des noms des consultants. Si vous prenez rendez-vous au nom d'un ou plusieurs consultants (si vous êtes un délégué), la liste comprend les noms des consultants. Si vous êtes un consultant, la liste comprend tous les systèmes des membres d'OTNhub auxquels vous êtes associés. Sélectionnez le nom du consultant souhaité. Vous pouvez le sélectionner à cette étape ou à la suivante (ces champs peuvent être remplis jusqu'à ce que vous envoyiez la demande de rendez-vous).
Système du consultant	Une liste de tous les systèmes associés pour lesquels vous (l'utilisateur connecté) pouvez programmer un rendez-vous. La liste comprend les systèmes des membres d'OTN ou les systèmes OTN de salle. S'il manque un système, prévenez votre « OTN Primary Contact* » (interlocuteur principal OTN).
Durée	La durée de votre rendez-vous. La durée par défaut est de 30 minutes (ou la durée utilisée lors du dernier rendez-vous créé avec un centre du PAN). Vous pouvez programmer un rendez-vous allant de 5 à 180 minutes.
Date	Pour sélectionner une date, cliquez sur un jour dans le calendrier. Les dates qui ne sont pas disponibles à la programmation sont grisées. Par exemple, les fins de semaine, les jours fériés et les dates antérieures. Si vous voulez programmer un rendez-vous dès le lendemain, vous avez jusqu'à midi pour demander un créneau. Après cette heure, le lendemain ne sera plus disponible.
Assistance d'un infirmier et Périphériques	
Recherche du centre par adresse	Pour rechercher les centres disponibles ayant un ou plusieurs systèmes en mesure d'accueillir des consultations par vidéo, entrez le code postal du patient, son adresse ou sa ville. Sélectionnez une adresse à partir du menu déroulant des centres correspondants.
Assistance d'un infirmier	Pour limiter la recherche aux centres offrant une assistance d'un infirmier, cochez cette case.
Périphériques	Pour limiter la recherche aux centres ayant un ou plusieurs systèmes qui proposent des équipements périphériques précis, cochez cette case. Par exemple, une caméra pour un examen général, Telesteth, ENT scope, une caméra de transmission de documents ou un ordinateur portable.
Centres d'accueil des patients	
Résultats de la recherche de centres d'accueil des patients	Les cinq centres les plus proches de l'adresse du patient ayant des disponibilités à la date sélectionnée apparaissent dans les résultats de la recherche. Si les sites sont trop éloignés du patient, essayez de choisir une autre date. Pour qu'un centre apparaisse dans les résultats de la recherche, il doit : <ul style="list-style-type: none"> être ouvert et doté d'un ou plusieurs systèmes disponibles pour la durée sélectionnée entre 8 h et 17 h, du lundi au vendredi; être doté d'un ou plusieurs systèmes permettant d'accueillir les patients. Pour chaque centre, il est précisé la distance depuis l'adresse du patient et si le centre propose l'assistance d'un infirmier et les périphériques disponibles.



Suite à la page suivante...

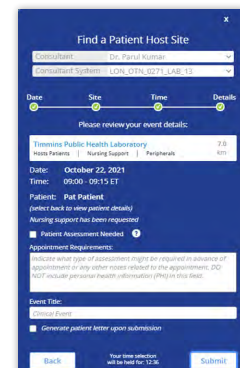
* Pour obtenir des directives sur la façon de trouver votre interlocuteur principal, consultez la page [Viewing or Editing Your Account Information](#) (Voir ou modifier les renseignements de votre compte, en anglais seulement)

Field	Description
Renseignements sur le centre	
Renseignements sur le centre et Consignes	<p>Lorsque vous cliquez sur un centre dans les résultats de la recherche de centres d'accueil des patients (Patient Host Site search results), un écran avec des données récapitulatives sur le centre apparaît.</p> <p>Consignes relatives au programme de télémédecine : Cela peut comprendre les heures d'ouverture, y compris les heures de fermeture pour la pause repas, les honoraires associés au fonctionnement de l'établissement (stationnement, rendez-vous manqués, etc.) et d'autres consignes pertinentes relatives au programme.</p> <p>Admissibilité du patient : Décrit les critères d'exclusion des patients, les conditions ou limites des soins offerts (p. ex., incapacité à fournir les signes vitaux pour les patients en pédiatrie), les obstacles à l'accessibilité et tous les services que le centre ne peut pas fournir.</p> <p>Services pour les Autochtones : Indique que le centre offre des services adaptés à la culture des patients autochtones. Cela informe les membres des Premières Nations et Métis qu'ils peuvent communiquer avec le centre pour bénéficier de services dans le respect de leur culture.</p> <p>Services en français : Cela indique que le centre offre des services complètement en français (et pas juste via un interprète).</p> <p>Pour voir le profil complet sur le Répertoire d'OTNhub dans un nouvel onglet, cliquez sur le nom du centre.</p>
Heure et Durée du rendez-vous	
Durée	Ces champs sont pré-remplis à partir des renseignements indiqués à la section « Duration » (Durée) sur le premier écran. Pour les modifier, cliquez sur le menu déroulant et sélectionnez une nouvelle durée.
Heure de début	Saisissez une heure en utilisant le format 24 heures HH:MM (par exemple, 14 h 30 est saisi comme 14 h 30) ou cliquez sur une heure dans le panneau du calendrier.
Programme quotidien	<p>Un programme quotidien des créneaux disponibles pour les systèmes du centre choisi.</p> <p>Pour sélectionner un créneau, cliquez sur l'heure souhaitée à l'écran. Le créneau apparaît alors en vert .</p> <p>Si un créneau n'est pas disponible, il apparaît en rouge .</p> <p>Si votre choix n'est pas disponible, vous pouvez voir le calendrier et sélectionner une nouvelle date en cliquant sur  en haut de l'écran.</p>
Renseignements sur le patient	
Remarque :	En bas de l'écran, un décompte apparaît. Le créneau sélectionné est réservé pendant 15 minutes. Pendant ce temps, personne d'autre ne peut réserver le système ou le centre. Passé ce délai, un message contextuel apparaît vous proposant de continuer ou de quitter.
Données démographiques sur le patient	<p>Indique les données démographiques sur le patient.</p> <p>Les champs obligatoires ne sont pas surlignés, mais s'il manque un élément, un message d'erreur apparaît lorsque vous tentez de passer à l'écran suivant.</p>



Suite à la page suivante...

Field	Description
Données nécessaires pour le rendez-vous et Type d'événement	
Remarque : En bas de l'écran, un décompte apparaît. Le créneau sélectionné est réservé pendant 15 minutes. Pendant ce temps, personne d'autre ne peut réserver le système ou le centre. Passé ce délai, un message contextuel apparaît vous proposant de continuer ou de quitter.	
Détails du rendez-vous	Un résumé des renseignements que vous avez transmis pour cette demande.
Évaluation du patient nécessaire	Indique si une évaluation du patient (signes vitaux, liste des médicaments, etc.) est nécessaire en préparation de son rendez-vous. Indiquez les renseignements dans le champ « Appointment Requirements » (Données nécessaires pour le rendez-vous). Si le site du patient dispose d'un « formulaire d'évaluation », il est généralement disponible dans le profil OTNhub Directory du consultant ou vous pouvez contacter le site pour demander la meilleure façon de l'envoyer. Remarque : vous ne pouvez pas joindre un formulaire d'évaluation du patient à l'aide des panneaux de programmation PAN dans OTNhub.
Données nécessaires pour le rendez-vous	Indique si une évaluation est nécessaire (signes vitaux, examen médical, poids, etc.) ou les consignes spéciales pour faciliter la consultation. N'indiquez pas de renseignements personnels sur la santé dans ce champ.
Nom de l'événement	Le champ est par défaut « Clinical Event » (Événement clinique). Pour personnaliser le nom, cliquez dans le champ correspondant et indiquez le nom souhaité. N'indiquez pas de renseignements personnels sur la santé dans ce champ.
Lettre pour le patient	Sélectionnez cette case pour créer une lettre au format PDF pour le patient. Vous pouvez imprimer ce compte-rendu et le transmettre au patient avant son rendez-vous programmé (par exemple, par Postes Canada).



Soumission et approbation des rendez-vous

Lorsque vous soumettez la demande de rendez-vous, voici ce qui se produit :

- Si vous avez coché « *Generate patient letter upon submission* », (Générer une lettre pour le patient lors de la soumission) le document à l'intention du patient s'ouvrira dans un nouvel onglet.
- Un courriel contenant les détails du rendez-vous est envoyé aux contacts répertoriés dans le système du site hôte du patient, avec un lien vers l'événement dans l'outil de planification Ncompass.
- Dans Ncompass, le système du consultant et la confirmation du patient sont automatiquement approuvés. L'événement comporte toutes les mêmes actions qu'un événement clinique point à point créé dans Ncompass, sauf qu'il n'y a pas de bouton « *Manage Attachments* » (Gérer les pièces jointes).
- Le rendez-vous apparaît dans le calendrier de vidéoconférence OTNhub du consultant et de toutes les personnes associées à un système prenant part à l'événement.
- Le rendez-vous se verra attribuer le statut « *Pending approval by Host Site* » (En attente de l'approbation du site hôte) les détails de l'événement OTNhub.

Si vous ne recevez pas de réponse du site hôte et que le statut reste identique, communiquez avec le site hôte pour obtenir les détails du rendez-vous.

- i. Cliquez sur le nom du système hôte dans la section des systèmes participants pour ouvrir le profil du site dans le répertoire OTNhub.
- ii. Faites défiler l'écran vers le bas pour afficher les coordonnées de la personne-ressource en télémédecine.
- iii. La plupart des sites répondront dans un délai de deux jours ouvrables.

Lorsque le site hôte du patient approuve l'événement :

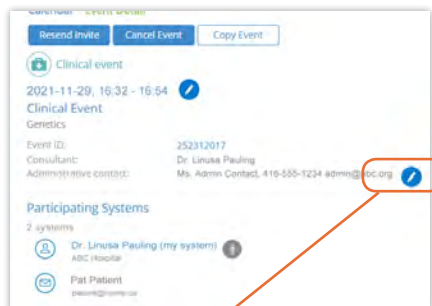
- Le statut de l'événement devient « *Accepted by Host Site* » (Accepté par le site hôte).

Utilisation du document à l'intention du patient pour fournir les détails du rendez-vous au patient

Il est essentiel de s'assurer que le patient a été avisé de tous les détails du rendez-vous.

Le document à l'intention du patient est une lettre imprimable qui contient :

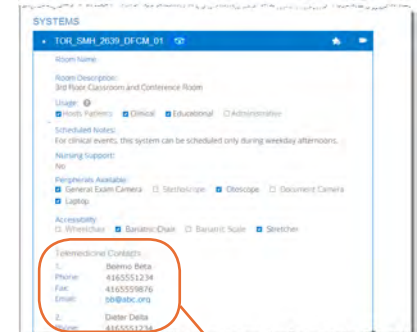
- la date et l'heure du rendez-vous ;
- l'adresse du site et les instructions relatives au site (p. ex., où s'inscrire, renseignements sur le stationnement, etc.) ;
- la personne-ressource administrative qui peut mettre le patient en contact avec le cabinet du fournisseur de soins de santé. Si ce champ est vide ou incorrect, mettez à jour la personne-ressource administrative dans les détails de l'événement.



Lien pour mettre à jour la personne-ressource administrative



Exemple d'avis envoyé par courriel au site hôte lorsque l'événement est soumis



Coordonnées de la personne-ressource en télémédecine s'affichent dans le répertoire OTNhub

Modification de rendez-vous

Notes: (1) Les événements de centres du PAN créés à l'aide de Ncompass ne peuvent pas être modifiés dans OTNhub. (Cela dit, seuls les événements créés à l'aide d'OTNhub peuvent être modifiés dans la section « Event Details » (Détails de l'événement) d'OTNhub.

(2) Si le centre d'accueil des patients est déjà approuvé, il vaut mieux annuler et reprogrammer un rendez-vous si vous souhaitez modifier le centre d'accueil des patients, la date ou l'heure de l'événement.

Le consultant, son délégué ou le coordinateur du site PAN peut modifier un événement du site PAN créé dans l'OTNhub jusqu'à cinq minutes avant l'heure de début de l'événement.

1. Pour modifier un rendez-vous, cliquez sur le bouton « Edit Event » (Modifier l'événement) en haut de la section « Event Details » (Détails de l'événement).

Un écran « Edit Site Request » (modifier la demande de site) apparaît avec les champs « Scheduling » (Programmation).

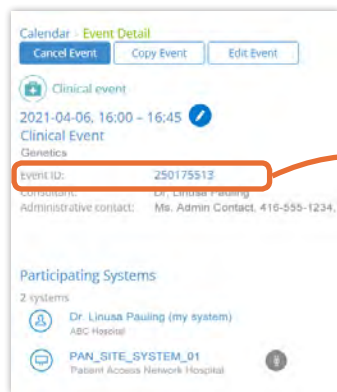
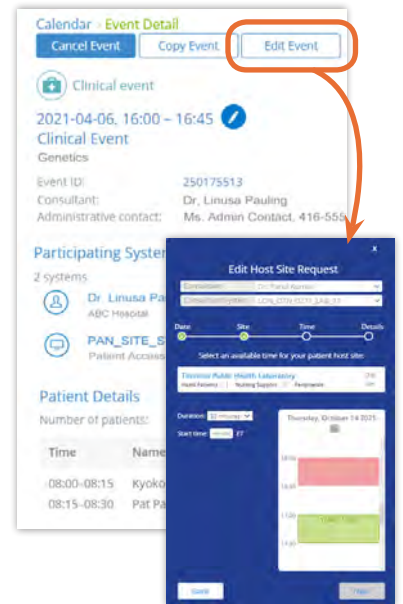
2. Utilisez les boutons « Back » (Page précédente) et « Next » (Page suivante) pour accéder aux champs que vous souhaitez modifier.

Consultez la section [Étapes du processus](#) à la page 2 pour voir la description des écrans.

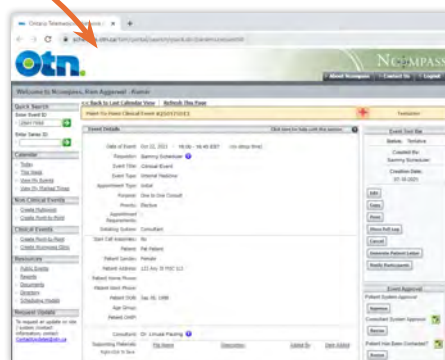
Lorsque vous mettez à jour un événement :

- Si vous avez modifié un événement entièrement programmé, un courriel est envoyé au centre d'accueil des patients.
- Si vous avez modifié un événement en cours, aucun courriel n'est envoyé.

Remarque : Pour voir et modifier l'événement dans le service Ncompass Scheduling, cliquez sur le lien **Event ID** (Identifiant de l'événement) à la section «Event Details » (Détails de l'événement). Cela est utile lorsque vous souhaitez joindre des documents d'évaluation ou utiliser le paramètre « Notify Participants » (Informers les participants).



Le lien Event ID ouvre Ncompass Scheduling dans un nouvel onglet



Copie de rendez-vous

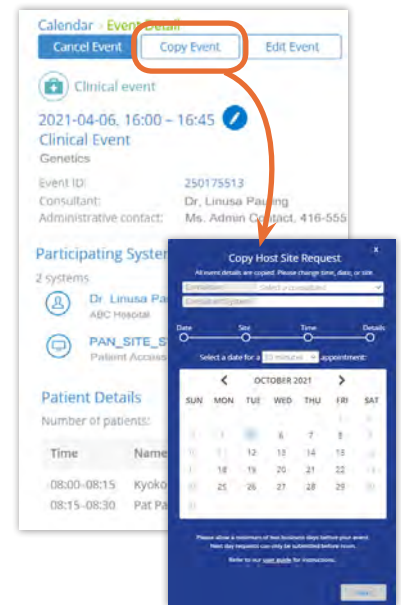
Remarque : Les événements de centres du PAN créés à l'aide de Ncompass ne peuvent pas être copiés dans OTNhub.

Le consultant, son délégué ou le coordinateur du site PAN can copy a PAN site event created in the OTNhub.

1. Pour copier un rendez-vous, cliquez sur le bouton « Copy Event » (Copier l'événement) en haut de la section « Event Details » (Détails de l'événement).

Un écran « Copy Host Site Request » (Copier la demande de site hôte) apparaît avec la section calendrier.

2. Choisissez une nouvelle date pour l'événement copié et cliquez sur « Next » (Suivant).
3. Les champs « Consultant », « Consultant system » (Système du consultant) et « Patient location » (Emplacement du patient) contiennent les mêmes renseignements que l'événement d'origine. Vous pouvez les modifier au besoin.
4. Sélectionnez le centre d'accueil souhaité et mettez à jour, au besoin, les renseignements sur le patient et le rendez-vous programmé. Consultez la section [Étapes du processus](#) à la page 2 for a description of the panels.



Annulation de rendez-vous

Remarque : Les événements de centres du PAN créés à l'aide de Ncompass ne peuvent pas être annulés dans OTNhub.

Le consultant ou son délégué peut annuler un événement de centres du PAN créé à l'aide d'OTNhub.

1. Pour annuler un rendez-vous, cliquez sur le bouton « Cancel Event » (Annuler un rendez-vous) en haut de la section « Event Details » (Détails de l'événement).

Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaîtra.

2. Cliquez sur « OK » pour confirmer et annuler.

L'événement sera alors annulé et un courriel de notification sera envoyé au centre du PAN.

