

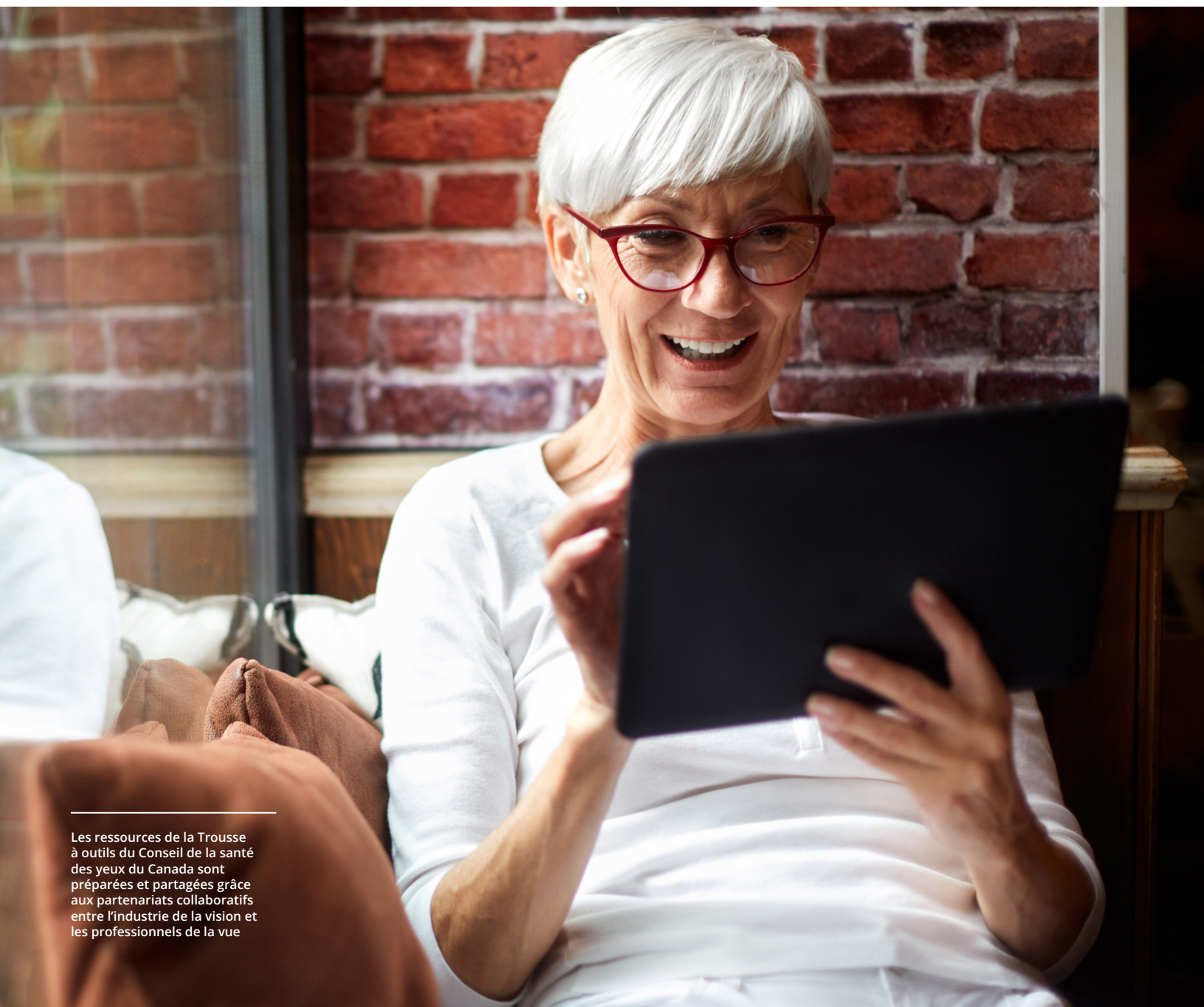
pense  
à tes  
yeux<sup>.ca</sup>



CONSEIL DE LA SANTÉ DES YEUX DU CANADA (CHEC)

# Trousse à outils COVID-19

CLINIQUE VIRTUELLE



---

Les ressources de la Trousse à outils du Conseil de la santé des yeux du Canada sont préparées et partagées grâce aux partenariats collaboratifs entre l'industrie de la vision et les professionnels de la vue

## Table des matières

Introduction	3
À propos de nous	4
Clinique virtuelle	5

## Introduction

Pour contribuer à éviter la propagation du nouveau coronavirus (COVID-19 ou SARS-COV-2) et respecter les mesures d'éloignement social, de nombreux optométristes ont fermé leurs bureaux pour adopter des services à distance/virtuels et continuer de prendre soin de leurs patients durant la pandémie. Cela modifie la façon dont vous vous occupez de vos patients en période de confinement, et tandis qu'on lève les restrictions, vos activités quotidiennes continueront d'évoluer afin d'assurer la sécurité des patients et de tous les Canadiens.

Le présent document offre des renseignements pratiques pour les optométristes canadiens en ce qui a trait à la pandémie de la COVID-19, ainsi que des ressources virtuelles à considérer pour votre clientèle. Nous avons assemblé des informations de sources diverses, telles que la Fédération des autorités réglementaires en optométrie du Canada (FAROC), l'Association canadienne des optométristes (ACO) et une gamme d'associations provinciales.

Alors que nous tentons tous de maintenir le cap dans cette situation en constante évolution, nous espérons que cette trousse à outils et les autres ressources élaborées par le Conseil de la santé des yeux du Canada (CHEC) vous seront utiles. Nous sommes en mesure de vous présenter des ressources efficaces grâce à des collaborations et des relations que nous avons établies et continuons de développer.

Le CHEC souhaite souligner sa reconnaissance pour le soutien offert par nos partenaires du secteur, y compris Alcon, Essilor, Johnson and Johnson, Nikon et Shamir.

Le Conseil de la santé des yeux du Canada (CHEC) apprécie énormément le leadership démontré par nos partenaires au sein de l'industrie qui ont aidé à fonder avec beaucoup de succès la campagne de communications marketing intégrées et de collecte de données [www.PenseATesYeux.ca](http://www.PenseATesYeux.ca). Nous tenons aussi à remercier les professionnels de la vue canadiens, tels que les optométristes, durant cette période difficile.

The Alcon logo consists of the word "Alcon" in a bold, blue, sans-serif font.

## À propos de nous

Mis en place à titre de collaboration entre les professionnels de la vue et l'industrie, le CHEC est un organisme à but non lucratif enregistré qui s'engage à améliorer la santé des yeux des Canadiens à l'aide de programmes de sensibilisation et d'éducation. Dans le cadre de partenariats stratégiques et avec les recommandations de notre Conseil de représentants, nous visons à accroître la prise de conscience et les intentions des Canadiens des quatre coins du pays en matière de santé des yeux, ce qui permettra d'augmenter le nombre d'exams de la vue et de traitements de la vue à l'échelle nationale.

PenseATesYeux.ca (PATY) est une campagne de communications marketing intégrées et de collecte de donnée bilingue (anglais et français) développée annuellement par CHEC et qui a augmenté le trafic pédestre chez les optométristes canadiens par plus de 5 pourcent chaque année et a rejoint des millions de Canadiens depuis son lancement en 2018. PATY est une initiative collaborative conçue pour l'éducation du public au sujet des avantages de la santé oculaire et pour promouvoir l'importance des examens complets de la vue annuels.

Pour en savoir plus, consultez :

<https://www.penseatesyeux.ca/>

<http://councilforhealthyeyes.ca/fr>

### **Avis de non-responsabilité**

Les renseignements fournis dans le présent document sont à titre indicatif seulement. Le contenu du présent document est fourni de bonne foi; cependant, nous ne formulons aucune garantie ni ne faisons aucune représentation, expresse ou implicite, sur l'exactitude, le caractère adéquat, la validité, la fiabilité, la disponibilité ou l'intégralité de toute information contenue dans le présent document. En aucun cas le CHEC ne sera tenu juridiquement responsable.

## Clinique virtuelle

L'une des tendances clés qui apparaissent avec la COVID-19 est l'évolution vers les activités commerciales virtuelles, lesquelles ont un impact tant sur la gestion d'équipe que sur les soins aux patients.

### Collaboration en équipe

Il est important de faire ce que vous pouvez pour tenir les employés informés à propos des changements apportés à votre entreprise, en plus de vous assurer qu'ils demeurent motivés et concentrés. Les outils de collaboration et de communication peuvent être très utiles, surtout ceux qui vous permettent d'être en contact de manière significative et immédiate – en tête-à-tête et en groupe.

D'abord et avant tout, pensez à comment les outils existants peuvent être adaptés pour de nouveaux usages. Par exemple, si vous êtes déjà abonné à [Office 365™](#), vous avez peut-être aussi accès à [Microsoft Teams™](#), qui inclut des services vidéo et de clavardage.

- **Vidéo** : Se voir pour un moment peut certainement contribuer à donner aux employés l'impression d'être en contact et plus à l'aise dans cette situation. Zoom™ est présentement l'outil de vidéoconférence le plus populaire, grâce à ses options gratuites et puisqu'il est plutôt facile à utiliser. Voici quelques ressources pour vous aider à commencer :
  - **Webinaire** : [Réunions Zoom pour la santé](#) (<60 minutes)
  - **Blogue** : [Utiliser Zoom pour la télésanté et les soins virtuels](#) (1 150 mots)
  - **Dépliant** : [Zoom pour la santé](#) (2 pages)
- **Messagerie instantanée** : Les communications rapides et agiles entre les membres de votre équipe sont essentielles à une clinique virtuelle productive. Le plus important est la visibilité et de vous assurer que votre boîte de réception soit le plus en ordre possible. [Slack](#) est actuellement la plateforme de messagerie la plus populaire et offre une option gratuite pour les petites équipes.

## Aider les patients avec la téléoptométrie

De nombreux optométristes utilisent les technologies pour offrir des soins de santé des yeux et de la vue à leurs patients. Les informations ci-dessous visent à vous aider, si vous optez pour cette solution.

### Directives réglementaires

La téléoptométrie est généralement encouragée par les organismes de réglementation canadiens, dans la mesure où des précautions sont prises pour assurer la qualité des soins et pour protéger les renseignements sur les patients.

La [Politique sur la téléoptométrie](#) de la Fédération des autorités réglementaires en optométrie du Canada (FAROC) résume les pratiques commerciales standards et quelques considérations en matière de téléoptométrie, telles que :

- S'assurer que les informations numériques sur la santé soient correctement entreposées et protégées.
- Respecter les lois et les politiques de réglementation pertinentes qui sont en vigueur en ce qui a trait aux technologies actuelles et nouvelles utilisées en téléoptométrie.

Voici les associations provinciales qui ont des politiques de téléoptométrie :

- [Alberta College of Optometrists' Clinical Practice Guideline for Telehealth](#);
- [College of Optometrists of British Columbia Teleoptometry Policy](#);
- [Nova Scotia College of Optometrists Policy on Teleoptometry](#);
- [Ontario Telehealth Policy for Optometrists](#); et,
- [Saskatchewan Association of Optometrists' Teleoptometry Standards of Practice](#).

L'Association canadienne des optométristes (ACO) s'en remet aux politiques provinciales et à la politique de la FAROC mentionnée ci-dessus si des directives provinciales ne sont pas disponibles. La [Déclaration de l'ACO](#) sur la téléoptométrie recommande également aux optométristes de :

- Acheter une assurance de cybersécurité;
- S'assurer que l'assurance responsabilité professionnelle couvre la téléoptométrie; et,
- Mettre en œuvre des communications sécurisées avec les patients. (c.-à-d. le chiffrement des courriels, l'échange sécurisé de fichiers)

### Options de Téléoptométrie

Le [Guide de l'ACO sur la téléoptométrie pendant la COVID-19](#) offre des détails pour aider les optométristes à mettre en place une clinique virtuelle. Les options résumées dans cette section visent à vous permettre de prendre des décisions technologiques pour répondre aux besoins de votre entreprise, de vos patients et de vos employés.

### Téléphone et courriel

Quoique le téléphone et le courriel soient plus faciles, rappelez-vous que ni le téléphone, ni le courriel ne sont conformes à la LPRPDE ou au HIPAA en ce qui concerne la téléoptométrie.

### Portails en ligne sécurisés

Divers portails en ligne offrent des options de vidéo, de correspondance et d'autres outils intégrés sécurisés conçus pour répondre aux besoins des patients et des praticiens. Voici un sommaire de ces services.

Méthode	<a href="#">Portail Eyecare Live</a>	<a href="#">Portail LiveCare</a>	<a href="#">Télémédecine Doxy.me</a>	<a href="#">Zoom pour la santé</a>	<a href="#">Vidyo pour la télésanté</a>	<a href="#">Poly Solutions pour la santé</a>	<a href="#">VSee Télésanté</a>
Sécurité	Conforme au HIPAA	Chiffrement bout-en-bout sécurisé des messages	Conforme au HIPAA, GDPR, PHIPA/LPRPDE, & HITECH	Conforme au HIPAA et LPRPDE /PHIPA	Conforme au HIPAA	Conforme au HIPAA	Conforme au HIPAA
Coût	Frais mensuels à déterminer; 750 \$ (USD) sans frais d'abonnement	50 \$ à 150 \$ (CAD) par mois	Gratuit pour l'option de base (appels vidéo seulement); 35 \$ à 50 \$/mois (USD) pour les options supérieures	200 \$ (USD) par mois par compte	Communiquer avec l'équipe des ventes	1 000 \$ à 3 000 \$ (USD) pour les produits de vidéoconférence	50 \$ (USD) par mois pour un compte de base; prix personnalisé pour un compte d'entreprise
Comment ça fonctionne	Expérience d'application	Expérience Web	Expérience Web (ex. doxy.me/YourDrName)	Expérience Web ou d'application, comme Zoom	Communiquer avec l'équipe des ventes	Communiquer avec l'équipe des ventes	Expérience Web ou d'application
Appels vidéo	•	•	•	•	•	•	•
Envoyer et recevoir des messages	•	•	•		•		•
Rappels et alertes	•	•	•				•
Salles d'attente en ligne		•	•	•	•		•
Partage d'écran			•	•	•	•	•
Partage de fichiers (photos, vidéos, documents)	•	•	•			•	•
Commentaires dans les fichiers				•			•
Intégration RMU et application de santé (ex. Epic, Strmr, Intake Q, Practice Better, Cerner, etc.)	•	•		•	•	•	
Prescription d'ordonnances	•	•					•
Intégration du paiement	•	•	•				•
Intégration d'un outil de diagnostic (ex. stéthoscopes numériques, caméras de point d'intervention, commande de caméra éloignée avec dispositif VP1Z, etc.)	•	•		•	•	•	•
Intégration d'examen de la vue/des yeux (examens d'acuité et Dry Eye SPEED, etc.)	•						
Outils de production de rapports	•						
Lacunes	Il manque certaines options utiles telles que le partage d'écran et les salles d'attente en ligne.	De nombreuses options, comme la Vidéo de diagnostic en direct et d'autres intégrations d'appareils médicaux, nécessitent les postes de télésanté, qui ne sont pas pratiques compte tenu des directives d'éloignement social.	Sans intégration de RMU ou d'outil de diagnostic – PHI n'est pas sauvegardé dans cette plateforme. Aucune donnée des réunions n'est sauvegardée. De nombreuses options, telles que le partage d'écran et le transfert de fichiers, nécessitent un compte haut de gamme	Les frais mensuels permanents sont plus élevés que d'autres solutions de télésanté. La mise en place et l'abonnement peuvent aussi être plus difficiles pour les patients et les médecins, en comparaison avec d'autres options.	Manque d'informations disponibles au public. Exige d'entrer en contact avec un associé aux ventes et une <a href="#">étude</a> indique que Vidyo est difficile à mettre en place et à utiliser pour les patients.	Coûts très élevés en comparaison avec d'autres options. Manque d'informations disponibles au public. Exige une rencontre avec l'équipe de vente pour la mise en place. Les patients peuvent avoir de la difficulté à se connecter, selon une <a href="#">étude</a> .	Sans intégration RMU. De nombreuses options, telles que le partage d'écran, l'ajout de commentaires, l'intégration du paiement et autres nécessitent un compte d'entreprise personnalisé.