



Télésanté mentale

Foire aux questions (FAQ) pour les gestionnaires de cas

Une consultation de télé-santé mentale consiste en une évaluation de la santé mentale d'un client ou d'une famille par l'un de nos professionnels, en collaboration avec son équipe de santé mentale. Il se trouve dans l'un de nos trois centres : Le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO) à Ottawa, le Hospital for Sick Children (SickKids) à Toronto, ou le Vanier Mental Health and Wellness à London. Le consultant peut étayer un diagnostic et/ou fournir des recommandations à mettre en œuvre par le gestionnaire de cas ou le fournisseur de soins référent du client. La consultation ne fournira pas d'évaluations ordonnées par le tribunal ou d'évaluations de la capacité parentale. Ce service n'est pas destiné aux cas urgents ni à l'évaluation immédiate des risques - veuillez vous adresser au service des urgences de votre région.

Paquet de référence / Renvoi

1. Je viens de commencer à travailler avec le client et je dispose de peu d'informations. Quel est le minimum requis pour demander une consultation ?

- Le dossier d'orientation dûment rempli ;
- Le consentement signé ;
- Le résumé du cas/la revue des préoccupations actuelles et du travail effectué avec le jeune jusqu'à présent.
- Le Hub peut également demander des évaluations de dépistage et/ou des observations à l'école avant la consultation ;
- Informations sur les médicaments en cours. Si elles sont disponibles, veuillez fournir des informations sur les anciens médicaments ou sur le bilan comparatif des médicaments si plusieurs essais de médicaments ont été effectués.

2. Mon client aura bientôt 18 ans, peut-il encore être orienté ?

- Oui, une recommandation est acceptée jusqu'au 18e anniversaire du client. Si le client a besoin d'un suivi, il peut être revu une fois qu'il a atteint ses 18 ans.

Rapports

3. Le fournisseur de soins primaires et l'agence de référence veulent tous deux une copie du rapport, comment puis-je m'en assurer ?

- S'assurer que le nom du médecin/de l'agence et les numéros de fax figurent sur le formulaire de consentement (première section)
- Si le patient, les parents ou le tuteur souhaitent que le rapport soit transmis à quelqu'un d'autre, ils devront l'indiquer (et signer) sur le formulaire de consentement

- 4. Le rapport m'a déjà été envoyé, j'ai oublié d'inscrire le nom du médecin sur le consentement, puis-je lui en donner une copie ?**
 - Le rapport est la propriété de votre agence et peut être partagé conformément à vos politiques internes. Aucun autre consentement du Hub n'est requis.
- 5. Combien de temps après la consultation recevrai-je le rapport ?**
 - Le rapport est envoyé par télécopie 10 à 15 jours ouvrables après la consultation.
- 6. Que dois-je faire si je dois apporter des modifications au rapport ?**
 - Contactez le gestionnaire de cas qui a coordonné la consultation.

Consentement

- 7. Le parent/tuteur a la garde exclusive mais ne trouve pas les documents, que puis-je faire ?**
 - Dans la mesure du possible, faire signer un consentement au jeune
 - Si le jeune ne peut pas signer, demandez au parent/tuteur de rédiger et de signer une lettre confirmant la garde exclusive.
- 8. Il n'y a pas de documents officiels, mais le parent/tuteur n'a pas été impliqué depuis des années.**
 - Oui, si possible, faire signer un consentement au jeune ;
 - Si le jeune ne peut pas signer, indiquez sur le formulaire d'orientation ou dans une autre note que le parent/tuteur est absent depuis X années et qu'il ne peut pas être localisé pour signer le consentement.
- 9. Il y a garde conjointe mais le parent/tuteur ne parvient pas à localiser l'autre parent/tuteur.**
 - Dans la mesure du possible, demandez au jeune de signer un consentement ;
 - Si le jeune ne peut pas signer, demandez au parent/tuteur de rédiger une note indiquant qu'il a tenté par tous les moyens de contacter l'autre parent/tuteur pour obtenir son consentement, qu'il n'y est pas parvenu mais qu'il souhaite poursuivre la consultation.
- 10. Le consentement verbal est-il accepté ?**
 - Le consentement verbal n'est pas accepté ;
 - -Le consentement peut être signé numériquement ;
 - -Le parent/tuteur/jeune peut prendre une photo du consentement et l'envoyer par courriel ;
 - Le parent/tuteur/jeune peut utiliser la fonction de marquage pour signer et dater sur un téléphone/tablette ;
 - Le parent/responsable légal peut envoyer un courriel déclarant qu'il donne son consentement (similaire au formulaire de consentement réel). Ce courriel est ajouté au programme de services TMH.

Consulter

11. Le gestionnaire de cas doit s'entretenir à l'avance avec le patient/la famille pour préparer la consultation de la manière suivante :

- Pertinence du lieu de la consultation (voir ci-dessous)
- Un plan de sécurité doit être mis en place avant la consultation en cas d'urgence (faire preuve de discernement clinique).
- S'assurer que le patient/la famille a accès à l'équipement nécessaire à la consultation virtuelle.

12. Qui doit participer à la consultation et quel est son rôle ?

- Le client et un gestionnaire de cas doivent être présents lors de la consultation.
- être sur place, au même endroit que l'enfant ou l'adolescent, ou être disponible virtuellement et par téléphone pendant toute la durée de la consultation
- participer à l'élaboration d'un plan de sécurité en cas d'urgence.

13. Quel est le lieu approprié pour la consultation ?

- Dans un espace privé et calme, avec une caméra, un casque et des haut-parleurs/microphones en état de marche
- Dans un endroit sûr et fixe (par exemple, pas dans un véhicule en mouvement ou dans un lieu public très fréquenté), car le mouvement peut causer de la distraction
- Restez toujours dans le champ de vision de la caméra et asseyez-vous dans un endroit sans fenêtre ni lumière vive derrière vous.

14. Puis-je inviter le personnel de l'école ou d'autres personnes ?

- Les autres participants, y compris la famille, le médecin et le personnel de l'école, sont encouragés à participer. Discutez avec votre client pour déterminer les personnes qu'il souhaite voir assister à la réunion.
- Toutefois, essayez de limiter le nombre de personnes présentes, car un trop grand nombre peut devenir bouleversant.

15. Que dois-je apporter le jour de la consultation ?

- Des copies des documents que vous avez envoyés avec la référence médicale seraient utiles pour s'y référer ;
- Pour les clients plus jeunes, prévoyez une activité calme au cas où ils auraient besoin de faire une pause.

16. Qui dois-je contacter si je rencontre des difficultés techniques ?

- Suivez les instructions fournies dans les confirmations de réservation
- Veuillez indiquer vos coordonnées sur la page de couverture de la demande de consultation au cas où l'hôpital aurait besoin de vous contacter rapidement pendant la consultation.

17. Consultations professionnelles

- Si le patient ou la famille manque son rendez-vous ou l'annule à la dernière minute, vous pouvez quand même procéder à une consultation professionnelle. Le consultant ne peut pas poser de diagnostic, mais il peut recommander des options de traitement qui peuvent être utiles.