



Suivons le guide !

# Fiche synthèse

Mars 2022

## TÉLÉSANTÉ

### Définition de la télésanté selon le MSSS

« Activité ou service lié à la santé ou aux services sociaux et pratiqué au Québec, à distance, à l'aide de moyens de télécommunication, aux fins d'éducation, de diagnostic ou de traitement, de recherche, de gestion clinique ou de formation. Comprend les activités par téléphone, visioconférence et autres technologies. »

La télésanté est donc beaucoup plus large que la simple téléconsultation. Nous vous invitons à consulter les différents [types d'activités de la télésanté](#) sur le site internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale ainsi que les vidéos [La télésanté c'est maintenant](#) et [Consultations virtuelles : faites vos premiers pas !](#)

### Politique en télésanté et Lignes directrices

Les lignes directrices sont intégrées dans la politique en télésanté. Cette dernière encadre la prestation de soins et de services de télésanté permettant la prestation de services de qualité et sécuritaire en cohérence avec les meilleures pratiques, les lois, les normes et les règlements applicables. Consultez la [Politique relative à la télésanté PO-52](#). La présente fiche synthèse résume également les principaux éléments de notre politique.

### Gouvernance en télésanté

Le MSSS en collaboration avec les Centres de coordination en télésanté (CCT) de la province ont pour rôle de soutenir les établissements dans le développement des soins et services en télésanté. Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, les directions porteuses du dossier de télésanté sont la Direction des services professionnels (DSP) et la Direction des ressources informationnelles (DRI). Consultez la [gouvernance en télésanté](#) de l'établissement.

### Développer un projet de télésanté

Les projets en télésanté émanent avant tout d'un besoin clinique afin de soutenir l'offre de soins et de services aux usagers par une modalité complémentaire.

Tout développement de projet en télésanté doit être adressé à l'équipe de télésanté du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l'adresse courriel suivante : [telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca).

Les pilotes clinique et technologique offriront leur soutien dans le développement du projet en tenant compte des besoins et selon les priorités de l'organisation. Nous vous invitons à consulter les éléments suivants :

- [La gestion de projet en télésanté](#) (vidéo)
- [Aide-mémoire : Développer des soins et services en télésanté](#)

### Planifier une téléconsultation

Une téléconsultation se réalise en 3 étapes. Des actions sont à poser **avant, pendant et après**. Nous vous invitons à consulter les [principaux éléments d'une téléconsultation](#) sur notre site web.

### Consultation téléphonique

La consultation téléphonique fait maintenant partie de la télésanté. Cette modalité ne comprend pas les mêmes risques que la téléconsultation. Nous vous invitons à consulter les particularités de l'intervention téléphonique :

- [Aide-mémoire : Consultations téléphoniques – Étapes à suivre et stratégies de communication](#)
- [Aide-mémoire : Interventions téléphoniques](#)

### Sécurité et technologie

Le MSSS a établi une [liste des technologies autorisées](#) pour les services de télésanté. Le CIUSSS de la Capitale-Nationale et le MSSS privilégient l'utilisation de la plateforme TEAMS pour tout besoin de télésanté, de travail collaboratif et administratif. L'utilisateur doit être informé des risques de l'utilisation de la télésanté, tels que

la défektivité reliée à la technologie, la possibilité de perte d'informations ou de bris de confidentialité. Il doit comprendre et accepter ces risques par le [formulaire de consentement](#) à l'utilisation de la télésanté.

### Tenue de dossier

La [Politique relative à la tenue du dossier de l'utilisateur et la protection des renseignements personnels PO-22](#) doit être respectée pour tout soin ou service fourni par une modalité de télésanté.

- Le dossier de l'utilisateur est le seul outil légal afin d'assurer la continuité des soins et services.
- Il doit être maintenu à jour en tout temps et contenir toutes les interventions dans la note professionnelle.

### Pratiques professionnelles

Le jugement clinique demeure essentiel afin de considérer l'ensemble des éléments propres à chaque profession et à chaque contexte de soins et de services. Chaque professionnel est responsable de:

- Respecter les lois et règlements régissant sa pratique professionnelle;
- Se référer aux mêmes standards et normes de pratiques que l'intervention en présentiel;
- Remplir les mêmes devoirs et obligations déontologiques qu'en présentiel.

Plusieurs outils pour soutenir les professionnels dans leur pratique en télésanté ont été créés. Consultez-les sur notre [site web](#).

### Règles d'étiquette virtuelle à adopter

- Caméra à hauteur des yeux
- Environnements confidentiels
- Carte d'identité visible pour l'utilisateur
- Suppression des distractions visuelles derrière les professionnels de la santé

### Amélioration continue des soins et services

Les soins et services en télésanté, ayant subi un développement exponentiel dans les dernières années, méritent que l'on s'assure que cette modalité de soins respecte les plus hauts standards de qualité et de sécurité. Voici les mécanismes de gestion de la qualité et de la sécurité en place nous permettant l'amélioration continue des soins et des services :

- Évaluation des soins et des services de télésanté par audit de conformité.
- Déclarations des incidents et accidents et divulgation des événements indésirables selon la [Procédure relative à la déclaration et à la gestion des événements survenant lors de la prestation de soins et de services PR-PO-02-1](#).
- Déclaration des incidents de nature technologique majeurs dont la sécurité est compromise à l'Officier de sécurité à l'adresse courriel suivante : [securite.dri.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:securite.dri.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca).
- Analyse des plaintes reçues au [Commissaire aux plaintes et à la qualité des services](#).
- Évaluation de l'expérience des usagers en collaboration avec le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE). Vous pouvez consulter les [résultats de la dernière démarche](#) ici.
- Évaluation de la satisfaction des professionnels et médecins : objectif du plan d'action 2022-2023 en télésanté.

### Formation, soutien et ressources

- Consultez toutes les ressources nécessaires aux professionnels de la santé sur le [Site internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale](#).
- Les professionnels de l'équipe de télésanté sont disponibles pour vous soutenir dans la prestation de soins et services en télésanté. Vous pouvez les contacter par l'adresse courriel suivante : [telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)
- Le [Site internet du Réseau québécois de la télésanté](#) du MSSS est une ressource à votre disposition.
- Le nouveau [Centre de soutien des services numériques en santé \(CSSNS\)](#) du MSSS est maintenant également disponible. Il vise à apporter un soutien à tous les utilisateurs des services de télésanté : professionnels, médecins et usagers.