

LIGNES DIRECTRICES LORS DE LA PRESTATION DE SOINS ET SERVICES PAR TÉLÉSANTÉ



Lignes directrices lors de la prestation de service par télésanté

La télésanté



Direction des services professionnels (DSP)

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Révision : Janvier 2021

TABLE DES MATIÈRES

1.	DÉFINITION DE LA TÉLÉSANTÉ	4
2.	CHOIX DE LA MODALITÉ DE PRESTATION DES SOINS ET SERVICES	4
2.1	CHOIX D'UNE PLATE-FORME DE TÉLÉSANTÉ	4
3.	DROIT DES USAGERS LORS DE LA PRESTATION DES SOINS ET SERVICES EN TÉLÉSANTÉ	5
4.	CONSENTEMENT À LA PRESTATION DE SOINS ET SERVICES PAR TÉLÉSANTÉ	5
5.	CONSIGNES À TRANSMETTRE À L'USAGER	6
6.	VALIDATION DE L'IDENTITÉ DE L'USAGER	6
7.	GESTION DU DOSSIER DE L'USAGER	6
7.1	NOTES PROFESSIONNELLES	7
7.2	PHOTOGRAPHIE.....	7
7.3	CONVERSATIONS ÉCRITES SUR LES PLATES-FORMES DE TÉLÉSANTÉ (« CHAT », COURRIEL, ÉCHANGES ÉCRITS).....	8
7.4	CONSEILS PROFESSIONNELS ENTRE INTERVENANTS OU PROFESSIONNELS (TÉLÉASSISTANCE).....	8
7.5	TÉLÉCONSULTATION PROFESSIONNELLE INTERÉTABLISSEMENT.....	8
8.	ENREGISTREMENT VIDÉO	8
8.1	ENREGISTREMENT VIDÉO D'UNE TÉLÉCONSULTATION PAR UN STAGIAIRE DANS UN CONTEXTE ACADÉMIQUE	8
8.2	ENREGISTREMENT DANS LE CADRE D'UN PROJET DE TÉLÉSANTÉ	9
8.3	VIDÉO INCLUANT DES DONNÉES SENSIBLES À CONSERVER	9
9.	DÉSINFECTION DES ÉQUIPEMENTS	9

1. Définition de la télésanté

L'article 108.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* définit la télésanté ainsi :

«On entend par services de télésanté une activité, un service ou un système liés à la santé ou aux services sociaux, pratiqués au Québec, à distance, au moyen des technologies de l'information et des communications, à des fins éducatives, de diagnostic ou de traitement, de recherche, de gestion clinique ou de formation. Toutefois, cette expression ne comprend pas les consultations par téléphone. »

2. Choix de la modalité de prestation des soins et services

Il y a trois (3) possibilités pour offrir des soins et services, soit :

- La consultation ou la prestation de soins et services en personne ;
- La consultation ou la prestation de soins et services par téléphone ;
- La télésanté à l'aide d'une plate-forme de téléconsultation (TEAMS).

Comme professionnel ou intervenant, vous êtes en mesure de juger de la modalité de prestation de soins et services requise en fonction des besoins de l'utilisateur. Lorsque les soins et services offerts par modalité de télésanté ne répondent pas aux besoins d'un usager, le professionnel ou intervenant facilite l'accès par d'autres services.

Il est important, dans le contexte d'un déploiement massif de soins et services offerts par téléconsultation, d'utiliser judicieusement cette modalité. Il est convenu que, dans un premier temps, **les consultations téléphoniques doivent être privilégiées** compte tenu des capacités des réseaux de télécommunication en place. En effet, il est important que ce qui ne requiert pas de vidéoconférence soit réalisé par téléphone pour minimiser les impacts sur les réseaux de télécommunication.

2.1 Choix d'une plate-forme de télésanté

Pour effectuer de la consultation ou des soins et services par modalité de télésanté, tout professionnel et intervenant se doit d'utiliser des plates-formes sécuritaires. L'établissement et le MSSS privilégient l'utilisation de **TEAMS** pour tout besoin concernant la télésanté et le travail collaboratif. Pour des besoins spécifiques, pour lesquels TEAMS ne pourrait répondre actuellement, ZOOM ou REACTS pourraient vous être proposés après une analyse des besoins par l'équipe de la télésanté. Il est par ailleurs proscrit de faire de la téléconsultation avec des plates-formes considérées comme non sécuritaires telles que Skype, Facetime, Facebook, etc.

3. Droit des usagers lors de la prestation des soins et services en télésanté

Peu importe la modalité de soins et services utilisée, l'utilisateur dispose des droits suivants :

- le droit de recevoir les soins ;
- le droit à la protection des renseignements personnels et à la confidentialité ;
- le droit de savoir comment sont utilisés ses renseignements personnels ;
- le droit d'avoir accès à ses renseignements de santé personnels ;
- le droit d'être traité avec respect et attention ;
- le respect des pratiques culturelles ;
- le respect des croyances spirituelles ;
- le droit de prendre des risques ;
- le droit de ne subir aucun abus, aucune exploitation et aucune discrimination ;
- le droit de refuser un service ou de refuser que certaines personnes participent à la prestation d'un service.

4. Consentement à la prestation de soins et services par télésanté

Le consentement éclairé de l'utilisateur doit être obtenu et consigné au dossier **avant la prestation de soins et services** par modalité de télésanté. Le consentement éclairé consiste à :

- Examiner les renseignements sur les services avec l'utilisateur, sa famille ou la personne chargée de prendre des décisions en son nom ;
- Informer l'utilisateur et sa famille des possibilités qui s'offrent à lui et lui laisser le temps de réfléchir et de poser des questions avant de lui demander son consentement ;
- Respecter ses droits, sa culture et ses valeurs, y compris son droit de refuser de donner son consentement à tout moment.

Afin d'assurer la consignation optimale du consentement de l'utilisateur au dossier, chaque intervenant ou professionnel devrait utiliser le formulaire *CN000261 Consentement à l'utilisation de la télésanté pour recevoir des soins et services*. Ce formulaire est disponible dans tous les systèmes cliniques de l'établissement, sur la zone CIUSSS ainsi que sur le site web du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Lors d'une circonstance particulière, si un intervenant ou un professionnel n'a pas accès au formulaire, l'information concernant le consentement de l'utilisateur doit se retrouver dans la note professionnelle au dossier de l'utilisateur. Tous les éléments d'informations transmis à l'utilisateur doivent s'y retrouver : les consignes transmises pour lesquelles l'utilisateur a donné son consentement libre et éclairé, la façon dont le consentement a été donné (en présence ou à distance), le fait que la prestation de soin et service a été donnée par téléconsultation en spécifiant la plateforme utilisée ainsi que le lieu de téléconsultation.

Il est nécessaire de rappeler à l'utilisateur ses droits et responsabilités lors de la signature du consentement ou avant le début de la téléconsultation si la signature du consentement s'est effectuée préalablement. Ce rappel doit inclure le droit de refuser une consultation virtuelle ou de mettre fin à celle-ci à tout moment.

5. Consignes à transmettre à l'utilisateur

Les renseignements sur les soins et services de télésanté doivent être transmis à l'utilisateur et sa famille **avant la prestation de soins et services**. Les éléments d'informations à transmettre doivent porter sur les éléments suivants :

- la portée des soins et services offerts par télésanté ;
- les autres modalités de services disponibles pour répondre aux besoins de l'utilisateur pour qui la télésanté ne répondrait pas à ses besoins ;
- comment accéder aux services de télésanté ;
- les mesures de sécurité en place en ce qui concerne les renseignements des usagers ;
- la ou les personnes-ressources en cas de besoin ;
- les organismes partenaires impliqués dans le service de télésanté, s'il y a lieu ;
- comment les rendez-vous liés au service de télésanté sont organisés et à quoi peut-on s'attendre ;
- l'alternative de prestation des soins et services dans le cas où il y aurait une défectuosité du système le moment venu.

6. Validation de l'identité de l'utilisateur

Afin d'assurer une prestation de soins et de services sécuritaire pour les usagers, il s'avère obligatoire d'effectuer l'identification de tout usager nécessitant des soins et des services au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale, et ce même pour les soins et services offerts par télésanté.

La validation de l'identité de l'utilisateur doit respecter *la politique relative à l'identification des usagers PO-08*.

7. Gestion du dossier de l'utilisateur

Lors de la prestation de soins et services par télésanté, le professionnel ou l'intervenant qui assure des soins ou des services doit avoir accès au dossier de l'utilisateur.

Le dossier de l'utilisateur doit respecter *la politique relative à la tenue du dossier de l'utilisateur et la protection des renseignements personnels PO-22*.

Les éléments suivants doivent être respectés afin de s'assurer de répondre aux exigences prévues par les diverses lois et normes relatives à la tenue du dossier de l'utilisateur dans un contexte de dispensation de soins et services par télésanté :

- toute personne ou tout groupe à qui sont fournis des services prévus dans le cadre de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale, incluant les services de télésanté, doit avoir un dossier au nom de l'utilisateur ;
- les dossiers parallèles sont à proscrire. En cas de situation particulière, tel le télétravail, contactez le service des archives afin de convenir des modalités ;
- le dossier de l'utilisateur est constitué selon les modalités et conformément aux règles prévues au *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements*. Il comprend tout renseignement personnel relatif aux soins et services dispensés à un usager du CIUSSS de la Capitale-Nationale, peu importe la forme sous laquelle on le retrouve (écrite, photographiée, informatisée ou autre) ;
- les plates-formes informatiques utilisées pour la dispensation des soins et services par télésanté ne sont pas considérées comme un dossier d'utilisateur, mais plutôt comme un « moyen » de dispenser les soins et services.

7.1 Notes professionnelles

Chaque professionnel est tenu d'inscrire au dossier de l'utilisateur les interventions qu'il réalise pendant les activités de télésanté. L'enregistrement des conversations et des interventions lors de téléconsultation n'est pas considéré comme une note significative au dossier de l'utilisateur. Toutes les informations, interventions ou mesures de soutien effectuées à l'aide des plates-formes informatiques de télésanté doivent obligatoirement être inscrites et versées au dossier de l'utilisateur.

7.2 Photographie

Les photographies prises lors d'un soin et service offert par télésanté doivent être versées au dossier de l'utilisateur au moyen du formulaire *CN00293 Photographie et documentation clinique complémentaire*. Ce formulaire permet d'identifier et d'associer au dossier de l'utilisateur la photographie, à la note professionnelle et au suivi clinique de l'utilisateur.

La conservation originale des photos peut être réalisée dans le "K", dans un dossier informatique nommé selon les initiales et le numéro de dossier de l'utilisateur, dans la mesure où celle-ci est détruite dans un délai de 12 mois à la suite de la prise de la photographie. Dans cette situation, l'accès au dossier de partage doit être restreint uniquement aux intervenants concernés.

La transmission de photographie entre professionnels du réseau de la santé peut se faire d'un courriel professionnel à un autre courriel professionnel, à condition d'avoir expliqué à l'utilisateur les risques encourus et que celui-ci ait consenti au transfert de photographie.

7.3 Conversations écrites sur les plates-formes de télésanté (« chat », courriel, échanges écrits)

Ces échanges doivent faire l'objet d'une note professionnelle au dossier de l'utilisateur et ne peuvent pas être imprimés et versés directement au dossier de l'utilisateur.

7.4 Conseils professionnels entre intervenants ou professionnels (téléassistance)

Il est de la responsabilité de l'intervenant de l'utilisateur qui reçoit les conseils professionnels d'effectuer la note au dossier des échanges.

7.5 Téléconsultation professionnelle interétablissement

Lorsqu'un utilisateur reçoit des soins et services par télésanté impliquant plus d'un établissement, les principes suivants doivent être appliqués :

- Les deux établissements (l'établissement dispensateur de service et l'établissement receveur de service) doivent assurer l'ouverture d'un dossier au nom de l'utilisateur qui reçoit des services. Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, le formulaire *CN000261 Consentement à l'utilisation de la télésanté pour recevoir des soins et services* peut être utilisé comme preuve de demande et d'acceptation des services ;
- Les notes des professionnels pertinentes doivent se retrouver au dossier de l'utilisateur dans l'établissement dispensateur et l'établissement demandeur ;
- L'établissement dispensateur de soins et services doit envoyer une copie des notes ou de la consultation qui a eu lieu au dossier de l'utilisateur de l'établissement demandeur.

8. Enregistrement vidéo

L'enregistrement vidéo est généralement à proscrire des soins et services offerts par une modalité de télésanté puisque ces échanges ne peuvent être conservés au dossier de l'utilisateur et engendre de nombreux enjeux légaux et de confidentialité. Toutefois, il est maintenant permis, dans **certaines situations bien précises**, d'effectuer l'enregistrement vidéo d'une téléconsultation avec un utilisateur. Les seules situations permises sont l'enregistrement vidéo dans un contexte académique et l'enregistrement pour certains projets de télésanté bien spécifiques. Pour ces situations, les directives de protection qui y sont associées doivent être suivies.

8.1 Enregistrement vidéo d'une téléconsultation par un stagiaire dans un contexte académique

Il s'agit d'un enregistrement vidéo qui a un objectif académique, soit de permettre à un stagiaire d'être évalué par son superviseur de stage. Il doit respecter les conditions suivantes :

- Le consentement écrit à l'enregistrement vidéo de l'utilisateur doit être obtenu par le superviseur ou le stagiaire avant d'effectuer l'enregistrement et l'information doit être consignée au dossier de l'utilisateur (formulaire ministériel AH-217 DT9089) ;
- L'enregistrement vidéo ne peut être conservé au dossier de l'utilisateur ;
- L'enregistrement vidéo ne peut pas remplacer la note professionnelle et l'information recueillie lors d'une rencontre en télésanté doit en tout temps se retrouver dans la note professionnelle au dossier de l'utilisateur ;
- Le superviseur ou le stagiaire doit aviser l'utilisateur qu'aucun accès ou copie de l'enregistrement vidéo ne lui sera disponible. Une note professionnelle de la rencontre sera toutefois disponible sur demande aux archives médicales avec le consentement de l'utilisateur ;
- L'enregistrement vidéo doit être conservé uniquement dans l'application TEAMS sur un canal privé entre le stagiaire et son superviseur. Cet enregistrement peut être conservé pour une durée maximale de 6 mois afin d'assurer les suivis académiques requis. Par la suite, tous les enregistrements vidéo doivent être supprimés.

Suggestion de communiqué d'informations que vous pouvez transmettre à un usager : *Avec votre consentement, la consultation en télésanté sera enregistrée pour des fins académiques. L'accès à l'enregistrement sera limité au stagiaire et à son superviseur de stage et portera uniquement sur la période de la téléconsultation. L'enregistrement sera conservé pour une période maximale de 6 mois et sera ensuite détruit. Il ne pourra pas être communiqué à des tiers sans votre autorisation, sauf dans le cas de certaines exceptions prévues par la loi.*

8.2 Enregistrement dans le cadre d'un projet de télésanté

Il peut être permis d'enregistrer des vidéos pour certains projets de télésanté bien précis pour lesquels les besoins ont été évalués et encadrés étroitement par le service de télésanté et des archives du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Dans ces situations particulières, vous devez vous référer au service de télésanté et suivre les directives émises spécifiquement pour votre projet.

8.3 Vidéo incluant des données sensibles à conserver

Lors d'un enregistrement vidéo, des données sensibles peuvent être captées. Dans le cas où un intervenant ou professionnel identifierait des situations de compromission ou de maltraitance dans un enregistrement vidéo, nous serions dans l'obligation de conserver la vidéo dans un accès sécurisés au département des archives. À cet égard, *des procédures précises sont à venir.*

9. Désinfection des équipements

Il est nécessaire de suivre la procédure de nettoyage de l'équipement téléphonique et informatique émise par la Direction des ressources informationnelles du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Si l'équipement de télésanté est utilisé par plusieurs intervenants ou par plusieurs usagers, il est important de :

- procéder à l'hygiène des mains avant et après l'utilisation du matériel ;
- procéder au nettoyage/désinfection du matériel entre chaque utilisation.

Pour toutes questions concernant la télésanté, vous pouvez écrire à :
telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca