



TÉLÉSANTÉ

Modalités pour offrir des soins et services

- Les soins et services en personnes
- La consultation téléphonique
- La télésanté

Définition de la télésanté selon le MSSS

« Une activité, un service ou un système lié 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 ».

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 web du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

<https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/professionnels-sante/telesante>

Gouvernance en télésanté

Le ministère de la santé et service sociaux joue un rôle majeur dans la coordination de la télésanté au Québec en collaboration avec les 4 centres de coordination en télésanté de la province. Ils 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 et la Direction des ressources informationnelles. Le comité stratégique ainsi que le comité tactique en télésanté sont les deux instances responsables d'encadrer adéquatement cette prestation de soins et services afin de s'assurer de la qualité et la sécurité des services tout en respectant les différentes normes en matière de télésanté. Ils doivent aussi assurer la priorisation et la coordination du développement de la télésanté dans l'organisation. La promotion de cette modalité est aussi une de leur responsabilité.

Développer un projet de télésanté

La mise en place de soins et services offerts en télésanté demande beaucoup d'organisation. Les pilotes cliniques et technologiques de l'établissement ont comme mandat de Vous accompagner tout au long de votre projet de l'évaluation des besoins jusqu'à la livraison de la solution.

Les pilotes vous aideront à définir vos besoins en fonction de la clientèle à qui vous voulez offrir des soins et services

- Solutions technologiques
- Ententes de services
- Formation du personnel
- Document d'information
 - Processus de travail
 - Etc.



Nous vous invitons à consulter les vidéos suivantes sur la gestion de projet en télésanté :

<https://vimeo.com/472328621/19c8ec90fd>

La téléconsultation

Que ce soit en temps réel, en temps différé, avec ou sans usager la téléconsultation reste une offre de soins et services pour laquelle nous sommes tenues aux mêmes exigences que les soins et services fournis en présentiel.

Chaque professionnel demeure responsable :

- De respecter les lois et règlements régissant sa pratique professionnelle ;
- De se référer aux mêmes standard et normes de pratiques que l'intervention en présentiel ;
- De remplir les mêmes devoirs et obligations déontologiques qu'en présentiel.

Principes généraux à retenir lors d'une téléconsultation

- S'assurer que les deux parties aient accès aux préalables technologiques nécessaires ;
- S'assurer d'obtenir le consentement libre et éclairé de l'usager avec le *formulaire de consentement à l'utilisation de la télésanté pour recevoir des soins et services* [CN00261](#) ;
- Informer l'usager des modalités des soins et services offerts par télésanté
- Assurer l'accompagnement nécessaire de l'usager au besoin (interprète, proche aidant, etc.)
- Avoir un plan de relève en cas d'interruption technologique ;
- Suivre les [lignes directrices en télésanté](#)

Formation, soutien et ressources :

Ressources en ligne :

- La télésanté : [Site internet du CIUSSS](#)
- [Réseau québécois de la télésanté](#)

Équipe de télésanté

L'équipe de télésanté est composée de la pilote clinique, du pilote technologique, de professionnels et techniciens disponibles pour vous soutenir dans la prestation de soins et services en télésanté. Pour tout besoin en lien avec la télésanté vous pouvez les contacter via l'adresse courriel suivante : telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Tenue de dossier

La Politique relative à la tenue du dossier de l'usager 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'usager reste le seul outil légal afin d'assurer la continuité des soins et services. Il doit donc, en tout temps être maintenu à jour même si d'autres solutions technologiques sont utilisées pour la transmission d'informations ou la collaboration interprofessionnelle. Toute intervention doit se retrouver dans la note professionnelle.

Sécurité

Les seules plates-formes jugées sécuritaires par le MSSS pour les activités de télésanté sont TEAMS, ZOOM et REACTS. Le CIUSSS de la capitale nationale et le MSSS privilégie l'utilisation de la plate-forme TEAMS pour tout besoin de télésanté, de travail collaboratif et administratif.

Par ailleurs, il n'est pas permis de faire de la téléconsultation avec des plates-formes considérées comme non sécuritaires telles que Skype, Facetime, Facebook, etc.

Incidents et accidents en contexte de télésanté

Pour tout incident ou accident touchant l'usager, il est nécessaire de suivre 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](#). De plus, pour un incident de nature technologique majeur ou la sécurité est compromise, le gestionnaire suite à son analyse doit aviser l'officier de sécurité de la DRI via l'adresse courriel suivante : securite.dri.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

