



Informations sur les soins et services en TÉLÉSANTÉ destinées aux usagers

Ce feuillet contient les informations importantes à connaître avant de débiter les soins et services par modalité de télésanté. Vous devez conserver ce feuillet tout au long de votre épisode de soins et de services par télésanté.

Votre intervenant a discuté avec vous d'une offre de soins ou services par l'utilisation des moyens technologiques. Voici donc les éléments d'information pertinents relativement aux soins et services par modalité de télésanté afin que vous puissiez décider si cette modalité correspond à vos besoins.

Soins ou services de télésanté offerts : _____

Direction responsable : _____

Intervenant-contact

Pour toutes questions en lien avec les soins et services en télésanté, veuillez communiquer avec votre intervenant.

Nom : _____

Titre d'emploi : _____

Téléphone : _____

Autre contact : _____

Consentement aux soins et services

Vous devez consentir à recevoir vos soins et vos services par modalité de télésanté. Votre intervenant vous fera parvenir le *Formulaire de consentement à l'utilisation de la télésanté pour recevoir des soins et services* par courriel et s'assurera d'obtenir votre consentement libre et éclairé. Vous avez le choix de vous retirer des soins et services offerts par télésanté à tout moment, après avoir avisé l'intervenant ou le professionnel de la santé qui assure votre suivi par télésanté. Le cas échéant, un processus sera mis en place pour assurer la continuité de vos soins et services.

Se préparer à la prestation de soins et de service par télésanté

- Prendre connaissance des documents qui vous ont été transmis par courriel;
- Votre intervenant vous aura transmis un lien par courriel pour vous joindre à la rencontre virtuelle au moment établi de votre rendez-vous. Vous devez informer les professionnels ou intervenants responsables de votre suivi si vous ne pouvez être présent pour votre prestation de soins et services par télésanté;
- La plateforme de télésanté utilisée est Teams;
- Consulter les informations préalables à la participation à une téléconsultation :
<https://telesantequebec.ca/patient/patient-rencontre-virtuelle/>;
- Tester votre équipement technologique avant la première rencontre virtuelle à l'aide de ce lien :
<https://telesantequebec.ca/patient/tester-equipement/>. En cas de problème, contacter votre intervenant avant votre rencontre.

Note : Si vous utilisez un appareil mobile (tablette ou téléphone intelligent), vous devez télécharger l'application Microsoft Teams avant d'effectuer vos tests. L'application est gratuite et disponible dans la boutique de votre appareil mobile : App Store pour les appareils Apple ou Google Play pour les appareils Android. Il n'est pas nécessaire de télécharger Teams si vous utilisez un ordinateur.

Lors de votre téléconsultation

- Choisir un endroit calme qui vous assure tranquillité et confidentialité;
- Aviser vos proches de ne pas vous interrompre;
- Réduisez au maximum le bruit ambiant (ventilateur, téléviseur, radio);
- Éviter de placer la caméra face à une lumière vive;
- Utiliser un casque d'écoute (écouteurs) avec microphone intégré, si possible;
- Si vous utilisez des haut-parleurs, pensez à les éloigner du microphone;
- Ayez un téléphone à portée de main, car l'intervenant pourrait communiquer avec vous par téléphone en cas de problème avec Teams;
- Prévoir une pièce d'identité valide avec photo (carte d'assurance maladie);
- Connectez-vous environ 10 minutes avant la rencontre.
- Assurez-vous de transmettre des données précises et véritables sur votre état de santé afin de recevoir des soins et des services de qualité répondant à vos besoins.

Sécurité de l'information et confidentialité

- Votre médecin traitant ou votre professionnel de la santé peut recevoir ou transmettre électroniquement les renseignements médicaux requis. Ces informations seront conservées dans votre dossier d'utilisateur;
- Les professionnels concernés dans votre suivi peuvent avoir accès à votre dossier dans le cadre de leur fonction uniquement. Ils sont soumis, de par leur code de déontologie, à la confidentialité;
- Vos renseignements personnels sont protégés par les systèmes informatiques de l'établissement et des procédures sont en place quant à la conservation de ces renseignements;
- Certains risques peuvent être associés à l'utilisation de la technologie et des communications. Les principaux risques sont la défektivité de la technologie (ex.: interruption de la communication), la possibilité de perte d'informations ou de bris de confidentialité;

- 
- Votre intervenant s’assurera d’être dans un environnement qui assure la confidentialité;
 - Aucune rencontre virtuelle ne sera enregistrée sans votre consentement.

Alternatives à la télésanté

Les soins et services par télésanté offrent la même qualité de soins qu’en présentiel. Par contre, s’il s’avérait que les services offerts en télésanté ne correspondaient plus à vos besoins ou que vous désiriez vous retirer de cette modalité de soins, avisez votre intervenant pour discuter des alternatives. Par ailleurs, la télésanté ne remplace, en aucun temps, certains soins et services en personne. Les intervenants ou les professionnels qui assureront votre suivi pourraient vous demander de vous présenter en personne pour certaines situations au besoin.

Comment accéder à vos renseignements personnels

Les informations collectées dans le cadre de votre soin ou service en télésanté seront conservées à votre dossier selon les normes de l’établissement. Pour avoir accès à votre dossier, consulter le site internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l’adresse suivante : <https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/a-propos/cucr/vos-droits/acces-dossier>

Évaluation des services en télésanté

Dans le but d’améliorer les soins et services offerts par télésanté, vous pourriez être invité à compléter un sondage sur l’expérience des usagers à l’égard de l’utilisation de la télésanté. Vous êtes libre de le compléter ou non. Le questionnaire est confidentiel. Les informations recueillies seront acheminées aux responsables des services de télésanté de l’établissement.

En cas d’insatisfaction

En cas d’insatisfaction, nous vous recommandons dans un premier temps d’en discuter avec votre intervenant. Si la situation ou votre insatisfaction perdure, vous êtes invités à communiquer avec le Commissaire aux plaintes qui a le mandat de recueillir votre plainte et vous guider dans vos démarches. L’analyse des plaintes permet d’assurer la qualité des services offerts et d’offrir des soins et services qui répondent aux besoins de la population.

Commissaire aux plaintes : (418) 691-0762 commissaire.plainte.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca

Mise à jour : 2024-07-17