



L'utilisation de la TÉLÉSANTÉ pour une meilleure accessibilité aux soins de santé

Ce feuillet contient des informations que vous devez connaître avant de débiter les services. Vous devez les conserver tout au long de votre suivi par télésanté.

QU'EST-CE QUE LA TÉLÉSANTÉ ?

La télésanté est une activité ou un service, réalisé au moyen des technologies de l'information, permettant aux usagers d'avoir accès, à distance, à un médecin ou à un professionnel de la santé en réponse à un besoin clinique. Les activités peuvent être réalisées :

- en établissement ou à domicile;
- en présence ou en l'absence de l'usager;
- en temps réel ou en temps différé.

Grâce à la technologie, vous pouvez :

- Accéder à des services spécialisés plus facilement, à proximité de votre domicile;
- Obtenir des soins et des services cliniques dans différentes disciplines médicales et professionnelles.

QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA TÉLÉSANTÉ ?

Pour vous :

- Éviter les déplacements vers les grands centres urbains,
- Permettre d'économiser en frais de déplacement, en temps et en énergie;
- Améliorer votre qualité de vie et celle de vos proches;
- Améliorer l'accessibilité aux soins et aux services spécialisés,
- Favoriser votre implication dans votre plan de traitement.

Pour le personnel clinique :


- Utiliser plus efficacement les ressources médicales et professionnelles
- Faciliter la concertation clinique et le travail multidisciplinaire;
- Permettre les discussions de cas avec les spécialistes et les professionnels de la santé des grands centres urbains;
- Améliorer l'accès à distance à la formation continue;
- Faciliter l'acquisition de compétences pour les intervenants en région.

QUELLES SONT LES LIMITES DE LA TÉLÉSANTÉ ?

- La télésanté ne peut être utilisée dans toutes les situations cliniques. Certains types d'interventions, ne peuvent être réalisés au moyen de cette modalité.
- Les services offerts sont fonction de la disponibilité des ressources.

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR LORS D'UNE PREMIÈRE UTILISATION D'UN SERVICE DE TÉLÉSANTÉ :

- votre établissement planifiera un rendez-vous en vous précisant que la télésanté sera utilisée pour votre consultation ou votre intervention;
- le personnel complètera avec vous l'information nécessaire à votre dossier;
- votre consentement aux soins et aux services sera recueilli;
- par la suite, on vous guidera pour l'équipement nécessaire pour réaliser votre consultation;

- 
- on s'assurera que la technologie est prête pour interagir avec l'intervenant ou le spécialiste, présent à distance, comme s'il était physiquement avec vous;
 - une fois votre séance terminée, on vous demandera de compléter un bref sondage pour connaître votre expérience concernant l'utilisation de la télésanté dans le but d'améliorer nos services.

VOS DROITS EN MATIÈRE DE TÉLÉSANTÉ

Les droits en matière de santé et de services sociaux pour les usagers utilisant la télésanté, sont les mêmes que ceux de toute personne recevant des soins et des services de santé dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Ceux-ci s'appuient, entre autres, sur la *Charte des droits et libertés de la personne*, le *Code civil du Québec* et la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Ainsi, en conformité avec les politiques, procédures et règlements de votre établissement, vous avez le droit notamment :

- au respect et à la dignité;
- à l'information complète et de qualité;
- à la participation aux décisions;
- à la liberté de consentir aux soins ou de les refuser;
- à l'accès à votre dossier médical, à sa confidentialité et à la protection de vos renseignements personnels;
- à recevoir des soins et services de qualité, au moment opportun;
- à l'accompagnement, à la représentation et à l'assistance.

VOS RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE TÉLÉSANTÉ

Toujours en conformité avec les politiques, procédures et règlements de votre établissement, en acceptant de recevoir un soin ou un service au moyen de la télésanté, vous vous engagez à :

- faire preuve de courtoisie et de respect en l'égard du personnel, des intervenants et des autres usagers;
- verbaliser vos besoins et vos questionnements;
- informer l'équipe traitante de toute problématique;
- collaborer à l'élaboration et au suivi de votre plan de traitement.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET CONFIDENTIALITÉ

- Les informations qui sont communiquées dans le cadre de vos services en télésanté sont conservées dans votre dossier.
- Aucune rencontre virtuelle ne sera enregistrée.
- Les intervenants impliqués dans vos suivis peuvent avoir accès à votre dossier. Ils sont soumis, 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.

Votre intervenant vous a proposé de recevoir vos soins et vos services par l'utilisation des technologies de l'information et des communications. Il vous a fourni les renseignements nécessaires pour que vous puissiez décider si cette modalité vous convient. Il vous a aussi demandé votre consentement à recevoir vos soins et vos services par la télésanté et vous a informé du fonctionnement.

Si vous ne désirez pas obtenir un soin ou un service en utilisant la télésanté ou si vous éprouvez des difficultés avec la technologie avant ou pendant votre rencontre, veuillez communiquer avec votre intervenant. Celui-ci discutera avec vous des autres options possibles.

Nom : _____

Titre d'emploi : _____

Téléphone : _____

Autre contact : _____

ALTERNATIVES À LA TÉLÉSANTÉ

La télésanté assure une offre de service de qualité.

Par contre, si cette modalité ne correspond pas ou plus à vos besoins, d'autres options peuvent être offertes. Il se pourrait que votre rendez-vous puisse également être reporté.

Pour toute question en lien avec les alternatives à la télésanté, veuillez communiquer avec votre intervenant et en discuter avec lui.

COMMENT ACCÉDER À VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les informations collectées dans le cadre de votre soin et votre service en télésanté seront conservées à votre dossier selon les normes de l'établissement.

Pour avoir accès à votre dossier, consulter le site web du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l'adresse suivante :

<https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/a-propos/cucr/vos-droits/acces-dossier>

EN CAS D'INSATISFACTION

En cas d'insatisfaction, vous êtes invités à communiquer avec la Commissaire aux plaintes qui saura vous écouter et vous guider dans vos démarches.

La gestion des plaintes permettra l'amélioration des services offerts par notre établissement et offrir des soins et services qui répondent aux besoins de la population.

Contactez la Commissaire aux plaintes :

☎ (418) 691-0762

✉ Commissaire.plainte.ciusscnc@ssss.gouv.qc.ca

