

Liste de vérification pour les services de TÉLÉSANTÉ dispensés

| SOUS-SECTION | # CRITÈRE | CRITÈRES PRIORITAIRES REQUIS PAR LE SERVICE DE TÉLÉSANTÉ | RESSOURCES DISPONIBLES |
|--|-----------------------|--|---|
| SECTION : CONCEPTION DU SERVICE | | | |
| Conception du service | 1.1 1,5 (!) | <ul style="list-style-type: none"> Disposer d'un document de conception décrivant le service de télésanté Le service de télésanté est offert uniquement aux usagers dûment sélectionnés qui répondent aux critères d'admissibilité. Critères d'inclusion et d'exclusion de l'utilisateur, critères d'admissibilité bien défini | <ul style="list-style-type: none"> Compléter et adapter le feuillet d'informations sur les soins et service offerts en télésanté selon votre service de TÉLÉSANTÉ offert incluant tous les éléments évalués. |
| | 1.6 | <ul style="list-style-type: none"> Une procédure permet de demander le service de télésanté en temps opportun. | |
| | 1.7 | <ul style="list-style-type: none"> Une procédure permet de répondre aux demandes de service de télésanté en temps opportun, comme il convient. | |
| | 1.9 | <ul style="list-style-type: none"> Le service de télésanté vise à assurer la continuité du plan d'intervention individualisé de l'utilisateur. | |
| SECTION : RÔLE DE L'USAGER | | | |
| Conception du service | 2.1 | <ul style="list-style-type: none"> Intégrer au moins un usager lors de la mise en œuvre de votre service de télésanté | |
| Surveillance de la télésanté | 3.10 (!) | <ul style="list-style-type: none"> Établir la capacité d'utilisation de l'équipement avant la consultation (matériel et logiciel sécuritaires, fonctionnel et compatibles, essaie de l'équipement avant l'achat, réponds aux normes attendues etc.) ** si votre projet a été mise en place en collaboration avec l'équipe de télésanté ce point est conforme. | <ul style="list-style-type: none"> Interpeller les pilotes clinique et technologique pour le déploiement d'un projet télésanté. |
| | 3.11 | | |
| Renseignements sur le service de télésanté | 4.1 (!) | <ul style="list-style-type: none"> Les renseignements sur le service de télésanté sont à la disposition de l'utilisateur et des représentants de l'utilisateur : | <ul style="list-style-type: none"> Compléter et adapter le feuillet d'informations sur les soins et service offerts en télésanté selon votre service de TÉLÉSANTÉ offert incluant tous les éléments évalués. Se référer aux lignes directrices de télésanté, point 4. Droits des usagers lors de la prestation des soins et services en télésanté Utiliser le formulaire CN000261 Consentement à l'utilisation de la télésanté pour recevoir des soins et services |
| | 4.2 | <ul style="list-style-type: none"> L'utilisateur est informé des différentes options liées à la prestation de soins. (Les options alternatives aux services de télésanté pourraient comprendre la visite en personne d'un clinicien. Les usagers devraient s'attendre à recevoir la même qualité de soins, peu importe le type de rendez-vous.) | |
| | 4.3 (!) | <ul style="list-style-type: none"> Les usagers et les familles reçoivent des renseignements sur leurs droits et responsabilités lorsqu'ils ont recours au service de télésanté. | |
| | 4.4 (!) | <ul style="list-style-type: none"> Les usagers doivent être informés de leur droit de se retirer du service de télésanté à n'importe quel moment. | |
| | 4.5 (!) | <ul style="list-style-type: none"> Un processus est en place pour favoriser la continuité si l'utilisateur se retire du service de télésanté. | |
| | 4.7 | <ul style="list-style-type: none"> Les usagers sont informés que leurs renseignements de santé seront conservés dans un dossier | |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>Le service de télésanté - la participation de l'utilisateur</p> | <p>5.1 (!) 5.2 5.3 5.4</p> | <ul style="list-style-type: none"> Le consentement éclairé de l'utilisateur est obtenu et consigné avant d'offrir le service de télésanté. Si les soins virtuels ne répondent pas aux besoins d'un usager potentiel, l'équipe de soins facilite l'accès à d'autres services. L'organisme inclut les renseignements pertinents de l'interaction de télésanté dans le dossier de l'utilisateur. Les renseignements pertinents de l'utilisateur sont recueillis selon les besoins pendant le processus d'accueil du service de télésanté. | <ul style="list-style-type: none"> Utiliser le formulaire CN000261 Consentement à l'utilisation de la télésanté pour recevoir des soins et services Compléter et adapter le feuillet d'informations sur les soins et service offerts en télésanté selon votre service de TÉLÉSANTÉ offert incluant tous les éléments évalués. Se référer à la Politique relative à la tenue du dossier de l'utilisateur et la protection des renseignements personnels (PO-22) Se référer au processus régulier d'admission dans vos services Utiliser le gabarit de courriel d'invitation proposée Se référer au document suivant si besoin d'un interprète: BICN interprétation à distance guide de l'intervenant |
| <p>Transition des soins</p> | <p>6.1 6.2 6.3</p> | <ul style="list-style-type: none"> La planification de la transition fait partie du plan de soins de l'utilisateur. Les services de suivi pertinents pour l'utilisateur, le cas échéant, sont coordonnés en collaboration avec l'utilisateur, les autres équipes et les organismes. Les usagers participent activement à la planification et à la préparation de la transition | <ul style="list-style-type: none"> Se référer aux fiches sur les pratiques professionnelles en télésanté https://www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/personnel-sante/telesante/pratiques-professionnelles |
| <p>SECTION : SERVICE DE TÉLÉSANTÉ ÉTHIQUE ET SÉCURITAIRE</p> | | | |
| <p>Télésanté et des organismes distincts</p> | <p>8.1 8.2</p> | <ul style="list-style-type: none"> Il y a un accord écrit entre l'établissement qui offre le service de télésanté hors site et l'établissement qui offre à l'utilisateur des soins directs dans le cadre du service de télésanté. Les accords sur les niveaux de services avec l'ensemble des intervenants sont établis et documentés. | <ul style="list-style-type: none"> Contactez le pilote clinique pour élaborer l'entente lorsque les services de télésanté sont avec d'autres établissements. |
| <p>SECTION : DOSSIERS DE L'USAGER</p> | | | |
| <p>L'interopérabilité et la sécurité du dossier de l'utilisateur</p> | <p>9.1 (!) 9.2 (!) 9.3 10.1 (!)</p> | <ul style="list-style-type: none"> Les renseignements de l'utilisateur sont intégrés à son dossier. Les services de télésanté reçus par l'utilisateur sont communiqués à l'équipe de soins. L'organisme, les usagers et les cliniciens déterminent les éléments de la consultation qui devraient être consignés. L'état de santé de l'utilisateur est réévalué, au besoin, en collaboration avec l'utilisateur et les renseignements à jour sont consignés dans le dossier de l'utilisateur. | <ul style="list-style-type: none"> Se référer à la Politique relative à la tenue du dossier de l'utilisateur et la protection des renseignements personnels (PO-22) |

(!) : Critère à priorité élevée

K:\COMITES\Tactique-Telesante\Agrément\Bulletin special Agrément DSP/2021-11-24/SS

Ressources pour permettre la conformité à la norme d'Agrément Canada en télésanté

- Site web du CIUSSS de la Capitale Nationale : <https://www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/personnel-sante/telesante>
- Fiches sur les pratiques professionnelles : <https://www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/personnel-sante/telesante/pratiques-professionnelles>
- Réseau québécois de la télésanté : <https://telesantequebec.ca/>