



Nom du service

Offre de services en télésanté

Date



## Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Équipe de projet .....	3
3.	Organisation des services .....	3
3.1.	Trajectoire de l’usager.....	3
3.2.	Intervenants .....	3
3.3.	Plan de continuité des soins et services.....	3
4.	Clientèle-cible.....	4
4.1.	Critères d'inclusion .....	4
4.2.	Critères d’exclusion .....	4
4.3.	Volumétrie estimée .....	4
5.	Règles de fonctionnement par télésanté .....	4
5.1.	Confidentialité .....	4
5.2.	Consentement.....	4
5.3.	Tenue de dossier .....	4
5.4.	Plan de contingence .....	4
5.5.	Disponibilité de la modalité de télésanté.....	4
5.6.	Imputabilité .....	4
6.	Droits des usagers .....	5
7.	Plan d’action pour le déploiement du service.....	5
8.	Solution technologique retenue et équipements requis .....	5
9.	Formation et accompagnement.....	5
10.	Suivi post-déploiement .....	6
11.	Financement du projet.....	6
12.	Conclusion .....	6
	Annexes .....	6

## 1. Introduction

*Situation actuelle et souhaitée*

*Besoin identifié*

*Objectifs cliniques*

*Avantages associés à l'utilisation de la télésanté*

*Breve description du service incluant le type d'activité de télésanté souhaité :*

- *Téléconsultation*
- *Téléavis*
- *Téléassistance*
- *Télésurveillance*
- *Télééducation*
- *Télécomparution*

*Niveau de service*

*Le niveau de service du projet aura une influence sur les partenaires du réseau à impliquer pour actualiser le projet de télésanté.*

- *Local : Intra-CIUSSS*
- *Régional : Avec des établissements de la région 03*
- *National/Provincial : Avec des établissements externes (hors région 03)*

## 2. Équipe de projet

- Chargé de projet :
- Co-pilote clinique télésanté :
- Pilote technologique télésanté :
- Responsables de l'audio-visuel :
- Utilisateur partenaire :

## 3. Organisation des services

### 3.1. Trajectoire de l'utilisateur

### 3.2. Intervenants

### 3.3. Plan de continuité des soins et services

## 4. Clientèle-cible

### 4.1. Critères d'inclusion

*Exemples :*

- *Capacités physiques et cognitives de l'utilisateur;*
- *Facteurs économiques;*
- *Capacité de déplacement de l'utilisateur;*
- *Contexte familial, professionnel et culturel;*
- *Possibles obstacles à l'inclusion de l'utilisateur (p.ex. : l'accès à un ordinateur ou à des moyens de télécommunication);*
- *Disponibilité des spécialistes, du personnel clinique local et des établissements nécessaires pour assurer la continuité du service.*

### 4.2. Critères d'exclusion

### 4.3. Volumétrie estimée

## 5. Règles de fonctionnement par télésanté

### 5.1. Confidentialité

### 5.2. Consentement

### 5.3. Tenue de dossier

### 5.4. Plan de contingence

### 5.5. Disponibilité de la modalité de télésanté

*Horaire de disponibilité*

*Aviser l'utilisateur lors d'un bris de service, y compris la durée prévue de celui-ci*

### 5.6. Imputabilité

## 6. Droits des usagers

La prestation des services de télésanté est soumise aux mêmes normes de soins que les autres services de santé. Les usagers ayant accès aux services de télésanté disposent entre autres des droits suivants, mais sans s'y limiter:

- Le droit de recevoir les soins et services;
- Le droit à la protection des renseignements personnels et à la confidentialité;
- Le droit de connaître la façon dont sont utilisés les renseignements de l'utilisateur;
- Le droit d'avoir accès à ses renseignements de santé personnels;
- Le droit d'être traités avec respect et empathie;
- Le respect des pratiques religieuses et des croyances spirituelles;
- Le droit de vivre avec 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;
- Le droit de prendre part à tous les aspects d'un service et de faire des choix personnels;
- Le droit de demander à être accompagné d'une personne proche aidante ou d'un défenseur des droits des usagers pendant la prestation des services;
- Le droit de participer ou non à des projets de recherche ou à des essais cliniques;
- Le droit de recevoir des services sécuritaires offerts par des personnes compétentes;
- Le droit d'exprimer des inquiétudes au sujet de la qualité d'un service;
- Le droit de recevoir des soins et services dans une langue que l'on comprend ou d'avoir accès à un interprète;
- Le droit de cesser l'utilisation des services de télésanté à n'importe quel moment.

## 7. Plan d'action pour le déploiement du service

*Incluant les phases d'implantation au besoin*

## 8. Solution technologique retenue et équipements requis

*Incluant le système pour la tenue de statistiques d'utilisation de la télésanté par professionnel*

## 9. Formation et accompagnement

10. Suivi post-déploiement

11. Financement du projet

12. Conclusion

Annexes