



## FICHE QUALITÉ

### Qu'est-ce que la Télésanté ?

La télésanté est un service ou une activité en lien avec la santé ou les services sociaux. Elle se pratique à distance, grâce aux technologies de l'information et des communications. La télésanté peut être utilisée par exemple à des fins éducatives, pour émettre un diagnostic, pour prodiguer des traitements, pour la recherche, pour la gestion clinique ou pour donner de la formation.



### Le saviez-vous ?

- ⇒ Il existe sur l'intranet une capsule de sensibilisation d'environ six minutes [La télésanté c'est quoi ?](#) Vous y apprendrez notamment ses domaines d'application, son usage au quotidien, ses avantages et ses acteurs clés.
- ⇒ Un usager peut demander lui-même un service à distance ? Ne soyez donc pas surpris !

Pour guider les acteurs interpellés par le sujet, une [Politique en télésanté](#) a été rédigée. Il est important, à la fois pour les gestionnaires, mais également pour le personnel, de connaître leurs rôles quant à cette politique :

### Rôle des gestionnaires :

- ◇ Faire connaître, au personnel sous leur responsabilité, la présente politique et les procédures qui en découlent et veiller à son application;
- ◇ Collaborer à l'identification des projets de télésanté pertinents;
- ◇ Encourager les meilleures pratiques en matière de télésanté;
- ◇ Favoriser l'intégration des activités de télésanté dans leurs secteurs, lorsque pertinentes.

### Rôle des employés, médecins, pharmaciens, sages-femmes et stagiaires :

- ◇ Appliquer la présente politique ainsi que les meilleures pratiques en télésanté;
- ◇ Préserver la qualité de la relation thérapeutique en offrant des services de télésanté professionnels et bienveillants;
- ◇ Développer leur compétence de pratique en télésanté;
- ◇ Identifier les besoins de télésanté de leur programme ou service.



PRÉALABLES

AVANT LA  
TÉLÉCONSULTATION

PENDANT LA  
CONSULTATION

APRÈS LA  
TÉLÉCONSULTATION

Obligations professionnelles	Préparation de l'utilisateur	Milieu confidentiel	Tenue de dossier
<p>Les professionnels doivent respecter les mêmes obligations que lors d'une rencontre en présentiel.</p> <p>Visionner la capsule vidéo destinée aux professionnels de la santé : <a href="#">Télésanté – Consultations virtuelles – Faites vos premiers pas.</a></p> <p><a href="#">Politique en télésanté</a></p> <p><a href="#">Guide de soutien à la télépratique</a></p> <p><a href="#">Fiches télémédecine du CMO</a></p>	<p>Préalables technologiques de l'utilisateur :</p> <p>Accès à une connexion internet</p> <p>Matériel informatique (ordinateur ou appareil mobile) avec caméra</p> <p>Haut-parleur et micro OU un casque d'écoute</p> <p>Courriel : <a href="mailto:demande.telesante.ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca">demande.telesante.ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca</a></p> <p>Page Internet <a href="#">Télésanté au CISSS des Laurentides</a></p> <p>Préparation à la <a href="#">première rencontre en télésanté</a></p>	<p>Établir un environnement physique qui permet d'assurer la confidentialité.</p> <p>Utiliser un casque d'écoute au besoin.</p> <p>S'assurer que la fonction enregistrement est désactivée.</p> <p>Une plateforme et logiciel approuvé par le MSSS doivent être utilisés.</p>	<p>Effectuer la note professionnelle au dossier de l'utilisateur en vous référant aux normes de votre profession en vigueur.</p> <p>Spécifier la modalité et l'outil technologique utilisés.</p> <p>Documenter la double identification.</p>
Offre de service	Consentement	Identification	Saisie des données statistiques
<p>Le service à distance est inscrit dans l'offre de service.</p> <p>Les critères d'inclusion et d'exclusion sont précisés dans l'offre de service ou une grille d'admissibilité est disponible. Consulter la section de la pertinence à recourir à la télésanté dans le <a href="#">Guide de soutien à la télépratique</a>.</p> <p>L'activité de télésanté est inscrite au répertoire des activités de télésanté provincial : consulter l'équipe télésanté au besoin : <a href="mailto:demande.telesante.ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca">demande.telesante.ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca</a></p>	<p><a href="#">Feuille d'information à l'utilisateur</a></p> <p><a href="#">Aide-mémoire pour l'intervenant</a></p> <p><a href="#">Formulaire de consentement</a></p> <p>Si le formulaire de consentement n'est pas utilisé, rédiger une note détaillée au dossier.</p> <p>*À noter que l'utilisateur peut retirer à tout moment son consentement. La continuité des soins doit être favorisée lors de ce retrait.</p>	<p>Se présenter et montrer votre carte d'identité du CISSS des Laurentides.</p> <p>Faire la double identification de l'utilisateur.</p> <p>Si un tiers est présent, vérifier avec l'utilisateur si cela lui convient.</p>	<p>Selon le cadre normatif de votre offre de service, saisir les données dans le système d'information correspondant.</p> <p>Si disponible, saisir la donnée qui indique que le service a été offert via la modalité de la télésanté.</p>
Équipement technologique	Plan d'urgence	Objectifs de la rencontre	Incident-Accident
<p>Poste informatique</p> <p>Caméra et / ou casque d'écoute</p> <p>Compte sécurisé M365</p> <p>Besoin de soutien : <i>Intervenant</i> : <a href="#">Demande de soutien informatique</a> à la DRILLL</p> <p><i>Médecin</i> : <a href="#">Demande de soutien au CSSNS</a></p> <p>Centre de soutien des services numériques en santé</p>	<p>Élaborer le plan d'urgence clinique et technologique <a href="#">Plan d'urgence pour rencontres virtuelles</a>.</p>	<p>Préciser les objectifs et le déroulement de la rencontre.</p>	<p>Si un incident s'est produit pendant la téléconsultation, compléter une <a href="#">déclaration d'incident ou d'accident</a>.</p> <p>Inscrire le mot <b>télésanté</b> dans votre déclaration.</p>
Compétences numériques	Planification de la rencontre Teams	Consultation	Désinfection
<p><a href="#">Guide du professionnel – Microsoft Teams</a> produit par le Réseau québécois de la télésanté</p> <p><a href="#">Portail M365 du MSSS</a></p>	<p><a href="#">Téléconsultation – Procédure de convocation d'un patient via Teams sur ordinateur</a></p> <p><a href="#">Tester l'équipement technologique avant une rencontre virtuelle</a></p>	<p>Réaliser les interventions prévues.</p> <p>Appliquer les pratiques professionnelles recommandées pour une rencontre virtuelle (voir <a href="#">Guide de soutien à la télépratique</a>.)</p>	<p>S'il y a lieu, procéder à la désinfection de l'équipement informatique selon les normes de la prévention et du contrôle des infections.</p>
Soutien		Satisfaction	
<p>Consulter la section des <a href="#">ressources pour le professionnel de la santé et du médecin</a> du portail du Réseau québécois de la télésanté</p> <p>Demander du soutien en lien avec les téléconsultations à l'équipe télésanté : <a href="mailto:demande.telesante.ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca">demande.telesante.ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca</a></p>		<p>Questionner l'utilisateur sur la modalité de la téléconsultation.</p> <p>Inviter l'utilisateur à compléter le <a href="#">sondage de satisfaction</a>.</p> <p>Vérifier si la modalité convient pour une prochaine rencontre.</p>	

Pour en savoir plus : [Page intranet Télésanté](#) et [Portail du Réseau québécois de la télésanté](#)