

Destinataires : Tous les utilisateurs de la télésanté

Expéditrices : Marlène Parisé, directrice des services multidisciplinaires
Ann Soucy, directrice des ressources informationnelles

Date : 28 mai 2020

Objet : **Bonnes pratiques et obligations relatives à l'utilisation de la télésanté**

Bonjour,

Le MSSS a élaboré un Guide de soutien pour la mise en œuvre des téléconsultations dans les établissements de santé du Québec dans le contexte de la pandémie. Ce guide vise en premier lieu à soutenir les établissements de santé et leurs professionnels qui veulent offrir des téléconsultations à partir de l'établissement ou de leur domicile.

Quelques éléments importants à considérer :

Exigences technologiques

- Les solutions de télésanté autorisées par le MSSS sont REACTS, TEAMS ou ZOOM du MSSS;
- Le professionnel doit toujours initier la téléconsultation au moyen des outils fournis par le MSSS afin de s'assurer que le lien est bien sécurisé (ex. : ne pas demander à l'utilisateur de démarrer la rencontre ZOOM ou TEAMS car son profil pourrait être non sécuritaire);
- L'utilisateur ou le professionnel qui répond à une demande en provenance de ces outils bénéficie d'un lien sécurisé pendant la téléconsultation. Il n'a pas besoin d'installer un logiciel sauf dans le cas de REACTS, où une création de profil est exigée;
- L'environnement du professionnel (en établissement, à domicile ou autre) doit être fonctionnel (technologies et matériel requis, lien internet haute vitesse) et permettre de garantir la confidentialité de la téléconsultation;

Bonnes pratiques cliniques

- Le professionnel doit utiliser au moins deux identifiants propres à la personne pour confirmer l'identité de l'utilisateur (par exemple le nom et la date de naissance);
- Le professionnel doit obtenir, en tout temps, un consentement libre et éclairé tant pour les soins/services offerts que pour l'utilisation de la télésanté. Durant la pandémie, il est toléré que le consentement soit donné verbalement lors de la première séance et documenté dans la note d'évolution. Voici une formulation suggérée, à adapter selon l'utilisateur:
 - *Sachez que toutes les informations échangées durant notre rencontre virtuelle sont confidentielles. Le service de télésanté a recours à des technologies certifiées et sécurisées, mais comme pour toute communication électronique, il existe certains risques quant à la protection des renseignements personnels. Vous êtes en mesure de limiter ces risques en vous assurant d'être dans un endroit facilitant le maintien de la confidentialité. De plus, la rencontre ne sera pas enregistrée et son contenu ne sera pas utilisé à d'autres fins. Merci de m'indiquer si vous comprenez et êtes d'accord.*
- Le professionnel doit disposer du numéro de téléphone de l'utilisateur et convenir d'un moyen de communication alternatif en cas de problème technologique;

- Pour la tenue de dossier, consulter la section Documentation de la téléconsultation du Guide de soutien;
- Pour le détail de la transmission des documents et ordonnances aux différents destinataires possibles, consulter la section Transmission de documents du Guide de soutien;
- Autre élément important : Lorsque de l'équipement est partagé entre plusieurs intervenants, toujours déconnecter son compte à la fin d'une rencontre et respecter les règles de désinfection de l'équipement utilisé en télésanté (https://telesantechum.ca/Reseauquebecoisdelatelesante/pdf/Nettoyage%20des%20technologies%20de%20t%C3%A9l%C3%A9sant%C3%A9_2.0.pdf).

Formation et outils disponibles

Noter également que de la formation sur les technologies mises en place dans le cadre de la COVID-19 ainsi que des outils d'aide à la pratique de la télésanté sont disponibles sur le site [telesante.quebec](https://telesantechum.ca/Reseauquebecoisdelatelesante/) (<https://telesantechum.ca/Reseauquebecoisdelatelesante/>). Vous y trouverez, entre autres :

- Pour Zoom :
 - Le lien sécurisé pour planifier, démarrer ou rejoindre une rencontre <http://telesantemcgill.ca/zoom/menu-professionals-fr.html>;
 - Une trousse à outils pour le professionnel de la santé <http://telesantemcgill.ca/zoom/professionals-toolkit-fr.html>;
 - Une trousse à outils pour le patient <http://telesantemcgill.ca/zoom/menu-patients-fr.html>.
- Pour Teams :
 - Plusieurs liens vers de la formation <https://telesantechum.ca/guideteams/index-fr.html>;
 - La procédure pour planifier une rencontre virtuelle [https://telesantechum.ca/guideteams/pdf/Teams_planifier_rencontre_virtuelle%20\(1\).pdf](https://telesantechum.ca/guideteams/pdf/Teams_planifier_rencontre_virtuelle%20(1).pdf);
- Pour Reacts :
 - Le lien sécurisé pour accéder à Reacts <https://reacts.com/fr/account/login>;
 - Une trousse d'information pour le professionnel de la santé <https://telesantechum.ca/guidereacts/professionals-toolkit-fr.html>;
 - Une trousse de démarrage pour le patient <https://telesantechum.ca/guidereacts/patients-toolkit-fr.html>.

De nombreux outils sont également présents dans la boîte à outils du site [telesanté.quebec](https://telesantechum.ca/).

Questions?

Pour toute question concernant un besoin technologique en télésanté, veuillez effectuer une demande Octopus, en précisant Demande de service (nouveau besoin), Pandémie COVID-19. Un intervenant a été attribué aux demandes spécifiques à la pandémie.

Pour toute question concernant un besoin clinique en télésanté, veuillez contacter madame Isabelle Rouleau, co-pilote clinique en télésanté par courriel à l'adresse suivante isabelle.rouleau.ciassgaspesie@ssss.gouv.qc.ca ou par téléphone au 418 763-2261, poste 3236.

p.j. Guide de soutien pour la mise en œuvre des téléconsultations dans les établissements de santé du Québec dans le contexte de la pandémie