

## Les bonnes pratiques en télésanté

### AVANT la téléconsultation

- Les médecins et les intervenants doivent **respecter les mêmes obligations** que lors d'une rencontre en présentiel.
- Déterminer si la tenue d'une rencontre virtuelle **est le bon choix** - voir le document [Quand utiliser les rencontres virtuelles](#).
- Ouvrir votre session **15 minutes avant** le début de la consultation.
- Vérifier si votre connexion internet, votre micro, votre haut-parleur et votre caméra **fonctionnent bien**.
- Choisir un **environnement propice à un examen médical ou une rencontre**, dans le respect de la confidentialité, la discrétion et l'intimité de l'utilisateur, afin de lui permettre de se sentir accueilli, écouté, et qu'il ne soit pas distrait par des éléments de décor qui réduiraient la qualité du contact que vous souhaitez obtenir. Avoir un éclairage adéquat (ex. : éviter de s'asseoir devant une fenêtre ou une source lumineuse, car le visage sera à contre-jour et donc trop sombre).
- Contrôler ou **limiter** le bruit ambiant.
- Avoir **le dossier et/ou les informations pertinentes** de l'utilisateur devant vous.
- Toujours utiliser votre **adresse courriel du réseau de la santé et des services sociaux** (RSSS) (ex. : « Prenom.Nom@ssss.gouv.qc.ca » ou « .med@... ») pour programmer vos rencontres.
- Les renseignements personnels doivent être traités **en toute sécurité** et **de manière confidentielle**.
- Établir avec l'utilisateur la marche à suivre **en cas d'interruption soudaine** de la communication (ex. : outils ou appareils défectueux, défaillance du réseau, panne d'électricité, etc.).
- Noter **le numéro de téléphone et l'adresse courriel** de l'utilisateur.

### PENDANT la téléconsultation

- S'identifier auprès de l'utilisateur, en lui **précisant clairement son nom et titre**. De plus, aviser s'il y a d'autres personnes dans la pièce, les présenter et spécifier la raison de leur présence le cas échéant.
- Procéder à **la double identification** en utilisant deux indicateurs reconnus, tels que ses nom et prénom, sa date de naissance, son adresse, présentation de sa carte d'assurance-maladie à la caméra, etc.
- Confirmer avec l'utilisateur les informations qui lui ont été envoyées lors de l'invitation à la rencontre concernant les risques et limites de la télésanté<sup>1</sup>.
- Obtenir le **consentement verbal** de l'utilisateur pour procéder à la téléconsultation et l'inscrire dans son dossier — voir l'exemple ci-dessous :  
Demande de consentement : « *J'aimerais revoir avec vous les informations qui vous ont été envoyées concernant la télésanté, ses risques et ses limites, et obtenir votre consentement.* »  
Exemple de note au dossier : *Consentement verbal obtenu. Usager apte et en mesure de procéder à la téléconsultation.*
- S'assurer que l'utilisateur entende bien la discussion et faire attention de limiter certaines **actions qui peuvent déranger la communication**, telles que des gestes répétés avec les mains, les mouvements de balancement du corps, tambouriner des doigts sur le bureau, boire ou manger pendant l'entretien, etc.

### APRÈS la téléconsultation

- Consigner les renseignements de l'utilisateur à son dossier **de façon sécuritaire**, et en conformité avec les normes et les standards établis par l'ordre professionnel.
  - Les échanges de fichiers, de photos ou de notes doivent être effectués au moyen d'un **courriel Outlook sécurisé ou via Teams** et doivent être détruits après avoir été consignés au dossier.
- Il est possible de suivre une procédure qui évitera de sauvegarder les photos dans un appareil électronique lorsqu'on utilise Teams. La procédure est disponible dans le coffre à outils du professionnel sur le portail du Réseau québécois de la télésanté :  
[https://telesantequebec.ca/wp-content/uploads/2021/11/Teams\\_joindre\\_photo\\_102021.pdf](https://telesantequebec.ca/wp-content/uploads/2021/11/Teams_joindre_photo_102021.pdf)

**IMPORTANT : Utiliser uniquement les plateformes et logiciels approuvés par le MSSS et par l'établissement.** Seules les licences octroyées par le CISSS sont autorisées pour une utilisation en télésanté. La version gratuite ou achetée à titre personnel ne doit donc **pas être utilisée** aux fins de la télésanté. Pour les professionnels qui utilisent la télésanté, **les mêmes normes déontologiques sont applicables** au même titre que lors d'une consultation en personne, notamment en matière de qualité de la relation professionnelle, de secret professionnel, de consentement, d'obligation de suivi ou de tenue de dossiers dans la conduite d'une téléconsultation.

<sup>1</sup> Association médicale canadienne. Introduction aux consultations virtuelles - Guide du patient. [En ligne]. <https://www.cma.ca/fr/introductions-aux-consultations-virtuelles-guide-du-patient>. (Page consultée le 17 mai 2022).