

Bonnes pratiques en télésanté

Sécurité

- 1 Utiliser les solutions technologiques sécurisées fournies par l'ICM / le MSSS
 - Compte Office 365 (adresse courriel professionnelle, Outlook, Teams)
 - Plateforme de suivi virtuel en milieu de vie provinciale
 - Voir les technologies autorisées en télésanté

- 2 Identification obligatoire :

- De l'usager : demander d'afficher la carte RAMQ à l'écran, valider l'identité
- Du professionnel : donner son nom, titre, ordre

- 3 Localisation de l'usager (Voir note 3.) : valider son adresse

- 4 Avoir accès à un numéro de téléphone où joindre l'usager en cas de coupure de communication ou d'urgence

Consentement libre et éclairé

Avant d'offrir le service de télésanté :

- Offrir à l'usager le **choix de la modalité** selon l'avis du professionnel de la santé et les critères d'admissibilité
- **Expliquer** le service de télésanté à l'usager (fonctionnement, technologie utilisée, risques et limites éventuels), lui demander s'il a bien compris et s'il a des questions
- **Valider** le consentement de l'usager
- **Documenter** le consentement du patient au dossier de l'usager.
- Informer le patient qu'il peut **retirer son consentement en tout temps**.
- Advenant un refus de l'usager, lui **proposer une solution alternative**.

Confidentialité

- Réaliser l'activité de télésanté dans **un endroit privé et calme** (du côté du professionnel comme de l'usager)
- Utiliser des **écouteurs** avec micro ou un casque d'écoute si possible
- **Aucun enregistrement** ne doit être fait.

Tenue de dossier

Les règles habituelles de tenue de dossier s'appliquent aux activités de télésanté, en plus de préciser :

- **La modalité** de la consultation et le nom de la plateforme (Teams, plateforme de suivi virtuel en milieu de vie...)
- **La localisation** de l'usager s'il s'agit d'une téléconsultation
- **Le consentement** au service de télésanté (écrit/verbal)
- **Si un problème** est survenu et la modalité a dû être changée (ex : téléconsultation passée de Teams au téléphone)

Organisation du travail

- Planifier les rendez-vous au moins **48h à l'avance** pour laisser le temps à l'équipe administrative
- **Être à l'heure au rendez-vous** avec l'usager (l'attente à distance peut être plus angoissante qu'en personne).



Bonnes pratiques en télésanté > Important !

1

Toutes les politiques et procédures de l'ICM (sécurité de l'information, protection des renseignements personnels etc), règles de bonnes pratiques et codes déontologiques s'appliquent à la télésanté.

3

Les règles de pratique de la télésanté avec des patients hors du Québec diffèrent selon les ordres professionnels. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre ordre pour avoir plus d'informations. Voici les recommandations du Collège des Médecins sur ce sujet : [**Fiche 8 - La localisation des participants lors d'une téléconsultation : quels sont les impacts?**](#) (cmq.org)

2

Les intervenants sont responsables de **se renseigner auprès de leur ordre respectif** sur les particularités de pratique de la télésanté dans leur spécialité.

4

Les **critères d'admissibilité** sont établis par chaque service de télésanté.

5

Pour avoir accès à des **guides détaillés** (CMQ, INESSS) : [**Coffre à outils pour le professionnel de la santé | Réseau québécois de la télésanté**](#) (telesantequebec.ca)

6

Pour lire la **politique sur la télésanté de l'ICM** :
P:\Commun_ICM\Politiques et Méthodes\Direction des ressources technologiques et informationnelles\4. Télésanté



INSTITUT DE
CARDIOLOGIE
DE MONTRÉAL