



AIDE-MÉMOIRE

Avantages, limites et risques liés à la télésanté

Cet aide-mémoire vise à fournir aux intervenants des éléments d'information à transmettre à l'utilisateur pour obtenir son consentement libre et éclairé d'utiliser des technologies de l'information et de la communication dans le cadre de la prestation de services. Ces informations concernent les avantages, les limites et les risques liés à l'usage de ces technologies.

AVANTAGES	LIMITES
<p>Pour l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none">• Réduit l'anxiété et l'inconfort que peuvent créer les déplacements• Favorise l'implication de l'utilisateur et son indépendance en regard de ses soins et ses services (approche usager partenaire) <p>Pour l'intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none">• Permet de visualiser les personnes en interaction avec leurs proches dans le milieu de vie réel• Permet à l'intervenant de rencontrer plus d'utilisateurs tout en maintenant la qualité des interventions, puisque son temps de déplacement diminue• Facilite le suivi des usagers <p>Pour l'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none">• Favorise le partage des connaissances entre les professionnels• Améliore l'accès aux soins et services en temps opportun• Réduit les temps d'attente• Améliore la continuité des services	<ul style="list-style-type: none">• Ne permet pas l'évaluation ou l'apprentissage par le toucher ou la guidance• Ne permet de pas voir l'ensemble de la condition et de l'environnement physique (on voit uniquement ce que la caméra cible)• Selon le mode de communication choisi, certains indices visuels sont absents, ce qui peut nuire à la compréhension de part et d'autre (gestuelles, expression faciale)• Perception de distance entre l'utilisateur et le professionnel de la santé• Sentiment d'atteinte à la vie privée• Échec de communication et difficultés techniques possibles

Réf. : Agrément Canada (2019)

LA TÉLÉSANTÉ,
C'EST FAIRE
L'EXERCICE DE SA
PROFESSION À
DISTANCE À L'AIDE
DES TECHNOLOGIES
DE L'INFORMATION
ET DE LA
COMMUNICATION.

TÉLÉPHONES,
COURRIELS,
APPLICATIONS
MOBILES,
VISOCONFÉRENCES
INTERACTIVES,
CLAVARDAGE, TEXTOS
ET INTERNET (SITE
D'ENTRAIDE, BLOGUES,
MÉDIAS SOCIAUX)

DIRECTION DES
SERVICES
MULTIDISCIPLINAIRES
Soutien à la pratique
professionnelle et au
développement clinique

Avril 2020

RISQUES LIÉS À L'UTILISATION DE MOYENS DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE

Il n'est pas possible de sécuriser totalement les renseignements personnels transmis par communication électronique parce que :

- Les employeurs et les services en ligne peuvent avoir un droit reconnu par la loi d'inspecter et de conserver les communications électroniques reçues et transmises par leur système;
- La communication électronique peut être réacheminée, interceptée, diffusée, mise en mémoire ou même modifiée sans que l'intervenant ou l'utilisateur ne le sache ou ne l'ait autorisée;
- Même si l'expéditeur et le destinataire ont supprimé les messages électroniques, il peut y avoir des copies de sauvegarde sur un système informatique par lequel a transité le message;
- La communication électronique peut être divulguée en vertu d'une obligation de signalement ou d'une ordonnance du tribunal;
- La communication électronique peut introduire un logiciel malveillant dans un système informatique risquant ainsi d'endommager l'ordinateur, le réseau informatique ou d'en perturber le fonctionnement;
- Les services offerts par SkypeMC ou FaceTimeMD sont plus vulnérables aux interceptions que d'autres systèmes de visioconférence;
- Les courriels, les messages texte et les messages instantanés peuvent être facilement réacheminés, ce qui augmente le risque d'envoi non intentionnel à un destinataire inconnu;
- Il est plus facile de falsifier un courriel, un message texte ou un message instantané qu'un document écrit à la main ou signé;
- Il est impossible de vérifier l'identité de l'expéditeur ou de s'assurer que seul le destinataire pourra lire le courriel une fois qu'il est envoyé.

Ces risques sont énumérés au verso du formulaire « **Autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique du CISSS Chaudière-Appalaches** ».

MESURES DE PRÉCAUTION À COMMUNIQUER À L'USAGER

- Éviter autant que possible d'utiliser un ordinateur appartenant à son employeur ou à un tiers.
- Informer l'intervenant de tout changement apporté à son courriel, son numéro de cellulaire ou tout renseignement requis pour l'utilisation des services.
- Inclure dans l'objet de la communication une description appropriée de la nature de la communication (p. ex. : recommandations de stratégies ou d'activités). Inscire le nom de l'utilisateur seulement dans le courriel.
- S'assurer que l'intervenant soit informé qu'il a reçu un courriel de sa part (p. ex. : en envoyant une réponse ou en autorisant l'envoi automatique d'un accusé de lecture).
- Retirer son autorisation uniquement par courriel ou par écrit avec l'intervenant.