

# PROCÉDURE

NUMÉRO : PRO\_DGAPSA\_2024-319

TÉLÉSANTÉ

<p><b>Préparé par :</b> <i>DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE – PERFORMANCE, SOUTIEN ET ADMINISTRATION</i></p> <p><i>BUREAU DE PROJETS ORGANISATIONNELS ET D'INNOVATION (BPOI) - TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET TÉLÉSANTÉ</i></p>	<p><b>Références :</b></p> <p><i>Politique sur la télésanté POL_DGAPSA_2018-139.B</i></p> <p><i>Politique sur la sécurité de l'information (POL_DRIGI_2017-118)</i></p> <p><i>Politique sur le consentement aux soins, aux services et à la recherche (POL_DQEPE_2018-131.A)</i></p> <p><i>Politique sur la gestion du télétravail (POL_DRH_2021-165.A)</i></p> <p><i>Politique gestion des risques (POL_DQEPE_2019-157.A)</i></p> <p><i>Procédure relative à l'utilisation des applications de vidéoconférence (PRO_DRI_2020-276.A)</i></p> <p><i>Procédure relative à l'utilisation du courrier électronique (PRO_DRI_2020-281)</i></p> <p><i>Fiche pratique organisationnelle requise (POR) double identification</i></p>
<p><b>Approuvée par :</b> <i>Le comité de direction</i></p>	<p><b>En vigueur le :</b> 2024-05-21</p> <p><b>Révisée le :</b></p>

## Intervenants concernés par l'utilisation de cette procédure

Toute personne ayant l'autorisation d'exercer des activités cliniques par le biais d'une modalité de télésanté au CISSS de Chaudière-Appalaches.

## Clientèle visée

Toute clientèle bénéficiant ou pouvant bénéficier des activités de télésanté dans une trajectoire de soins et de services.

Procédure télésanté est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :

363, route Cameron  
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2  
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante : [cissca.com](http://cissca.com).

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

#### **Remerciement des personnes qui ont participé à la rédaction de la procédure de télésanté**

##### **Contributeurs consultés**

M <sup>me</sup> Arijade Cardinal - DSI	M <sup>me</sup> Marie-Ève Tanguay – Adjointe-DGA-PSA
M <sup>me</sup> Catherine Côté - DSM	M <sup>me</sup> Marie-Pier Vachon - BPOI
M <sup>me</sup> Cindy Lessard - DSP	M <sup>me</sup> Nadya Turmel - DSP
D <sup>r</sup> Ernest Prégent - DSP	M <sup>me</sup> Nancy Chenard - DCSADPC
M. Gérard Turcotte - Usager partenaire	M. Philippe Dubé-Morais - BPOI
M. Hervé Jones - DRI	M. Sébastien Béchard - BPOI
M <sup>me</sup> Karine Dumont - DHSAPA	M <sup>me</sup> Sonia Sévigny - DSI
M <sup>me</sup> Kim Caron - DSI	M <sup>me</sup> Vanessa Roy - DQEPE
M <sup>me</sup> Manon Lambert - DPDAR	M <sup>e</sup> Valérie Bourque - DG
M <sup>me</sup> Marie-Ève Cimon - DSI	

##### **Instances consultées**

Consultation CII 23 mai 2024  
Consultation CMDP 21 mai 2024  
Comité tactique télésanté 2 mai 2024  
Consultation CECM 26 avril 2024

## **Table des matières**

1.	Préambule.....	1
2.	Cadre d'application .....	1
3.	Définitions .....	1
4.	Objectifs .....	3
5.	Critères d'admissibilité (inclusions / exclusions).....	3
6.	Complications possibles.....	3
7.	Choix d'une modalité.....	3
8.	Consentement à la modalité de télésanté .....	3
9.	Guides soutenant la procédure .....	4

## **Annexes**

Annexe 1 – Définitions des modalités de télésanté.....	5
Annexe 2 – Critères d'admissibilité (inclusions / exclusions).....	6
Annexe 3 – Outil d'aide à la décision – Choix de la modalité de télésanté .....	7
Annexe 4 – Guide – Téléconsultation / Télééducation .....	8
Annexe 5 – Guide – Télésurveillance - Objets connectés .....	10

## 1. Préambule

La présente procédure vise à encadrer la prestation de soins et de services réalisée par le biais d'une modalité de télésanté. Elle précise la pratique clinique dans l'exercice des activités à distance. De plus, elle vise à faciliter l'accès et la continuité des soins et services à la population du CISSS de Chaudière-Appalaches.

La documentation liée à la télésanté de l'Établissement se retrouve sur la [page télésanté extranet](#).

## 2. Cadre d'application

Cette procédure clinique découle de la politique de télésanté qui identifie notamment les principes directeurs, la gouvernance, le cadre normatif et législatif, la gestion de projet et les rôles et les responsabilités des différentes parties prenantes ayant recours aux modalités de la télésanté.

Elle est complémentaire aux recommandations émises par les ordres professionnels et le Collège des médecins. Il est de la responsabilité des prestataires de respecter les recommandations émises par ces instances. Cette procédure n'encadre pas et n'encourage pas la prestation de soins et services à distance avec des usagers se trouvant à l'extérieur de la province. Les prestataires s'interrogeant sur cette pratique sont invités à en discuter avec leur gestionnaire.

De plus, la télésanté demeure une modalité de prestation de soins ou de services dans le cadre du processus clinique. Les obligations professionnelles sont donc les mêmes que celles en vigueur lors d'une prestation de soins et services en présentiel. Ici, il est à propos notamment aux notions de consentement, aux droits des usagers, à la tenue de dossier, à la confidentialité, à la déclaration des incidents/accidents ainsi qu'aux processus de traitement des insatisfactions.

## 3. Définitions

### 3.1 Télésanté

Une activité en santé et en services sociaux, livrée à distance, en mode synchrone ou asynchrone, au moyen des technologies de l'information et de la communication.

### 3.2 Téléconsultation

Activité exercée à distance par un professionnel afin d'offrir ses services auprès d'un usager ou de plusieurs usagers. La téléconsultation a pour but de poser ou de confirmer un diagnostic, de réaliser un suivi de l'évolution de la condition ou d'ajuster un plan de traitement. (voir annexe 1)



### 3.3 Téléavis

Activité exercée à distance par un professionnel auprès d'un autre professionnel, permettant de donner son avis au sujet d'un cas clinique. (voir annexe 1)



### **3.4 Téléassistance**

Activité exercée à distance par un professionnel auprès d'un autre professionnel, permettant de l'assister dans l'exécution d'une tâche clinique en présence du patient. (voir annexe 1)



### **3.5 Télésurveillance**

Activité de surveillance à distance exercée par un professionnel auprès d'un usager. La surveillance se fait à l'aide de données cliniques transmises par l'entremise de technologies de l'information et permet de déterminer le suivi clinique requis. (voir annexe 1)



### **3.6 Télééducation**

Activité exercée à distance par un professionnel auprès d'une ou de plusieurs personnes (usager ou professionnel), permettant le transfert de connaissances. Dans le cas d'un usager, la télééducation permet de fournir de l'information concernant sa maladie, ses symptômes ou les gestes à préconiser pour s'administrer un soin particulier. (voir annexe 1)



### **3.7 Télécomparution**

Activité exercée à distance conjointement avec la magistrature, permettant à une personne visée par une démarche juridique liée à son état mental d'obtenir une audience ou une comparution dans des délais requis. Ce service est offert en partenariat avec le ministère de la Justice. (voir annexe 1)



### **3.8 Prestataire**

Diminutif de prestataire de soins ou de services pour désigner toute personne qui dispense des soins et des services auprès des usagers au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches en utilisant la modalité de télésanté. Ce terme fait référence aux professionnels, médecins, techniciens, technologues, personnel de soutien, stagiaires et résidents en médecine œuvrant au sein de l'Établissement.

### **3.9 Usager**

Fait référence aux usagers et à leurs proches / proches aidants

## **4. Objectifs**

Cette procédure vise principalement à :

- Guider les prestataires dans l'utilisation d'une modalité de télésanté
- Uniformiser la pratique clinique lors de l'utilisation de modalités de télésanté
- Assurer la conformité et l'harmonisation de la pratique au sein de l'organisation

## **5. Critères d'admissibilité (Inclusions / exclusions)**

Les critères d'admissibilité à une activité de télésanté varient selon le contexte de pratique. Ceux-ci seront identifiés lors de l'élaboration ou l'actualisation d'une offre de service ou d'une nouvelle trajectoire en se basant sur les principes directeurs se retrouvant dans la politique télésanté de l'Établissement. En guise de rappel, ils se déclinent en quatre (4) axes:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Pertinence</li><li>• Sécurité</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Accessibilité</li><li>• Qualité</li></ul> |
|---|---|

De plus, le choix d'utiliser une modalité de télésanté auprès d'un usager doit être évalué en continu par le prestataire et revient à son jugement clinique. Également, vous trouverez en annexe un outil décrivant les critères d'admissibilité (voir annexe 2) pour alimenter votre jugement clinique dans votre prise de décision.

## **6. Complications possibles**

Afin d'assurer la sécurité physique et psychologique des usagers, le prestataire utilisant la télésanté doit établir, en collaboration avec l'usager, des mesures pour pallier les situations d'urgence pouvant survenir lors de la prestation de soins et services.

## **7. Choix d'une modalité de télésanté**

Le prestataire doit bien évaluer la pertinence de la modalité selon le contexte de pratique et des besoins de l'usager.

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Téléconsultation</li><li>• Téléavis</li><li>• Téléassistance</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Télésurveillance</li><li>• Télécomparution</li><li>• Télééducation</li></ul> |
|--|--|

Les trajectoires de soins et services peuvent intégrer plusieurs modalités. Pour la plupart de celles-ci, il peut être pertinent d'évaluer d'abord l'usager en présentiel.

Un outil d'aide à la réflexion (annexe 3) a été créé pour soutenir le prestataire.

## **8. Consentement à la modalité de télésanté**

En tout temps, le processus de consentement doit suivre les lignes directrices entérinées dans l'Établissement. Lors de l'utilisation d'une modalité de télésanté, il y a deux (2) formes de consentement

à obtenir. Le premier est celui de consentir au soin ou au service. Le deuxième est de consentir à la modalité utilisée. Pour obtenir le consentement libre, éclairé, manifeste et spécifique de l'usager ou de son représentant légal, le prestataire doit considérer les éléments suivants:

- La nature, le but et la pertinence du soin ou service proposé
- Les moyens technologiques utilisés (ex. : téléconsultation via Teams)
- Les avantages, limites et contraintes des services proposés
- Les autres choix possibles
- La présence possible d'autres participants à la rencontre

Le consentement pour la modalité de télésanté peut être obtenu par écrit ou verbalement et ce, avant le début de l'activité. Pour le consentement écrit, le formulaire « Autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique » est disponible dans la page extranet de la télésanté. Le consentement, qu'il soit verbal ou écrit, doit être consigné au dossier de l'usager par la personne l'ayant obtenu. La démarche de consentement doit être réalisée en continu. De plus, en tout temps, l'usager peut retirer son consentement à l'une ou l'autre des modalités de télésanté. Dans ce cas, le prestataire devra présenter les alternatives disponibles, ainsi que leurs avantages et inconvénients qui y sont liés.

Pour guider le prestataire dans l'information à transmettre à l'usager, un feuillet d'information « Aide-mémoire Avantages, limites et risques liés à la télésanté » est disponible dans la page extranet de la télésanté.

## 9. Guides soutenant la procédure

Deux (2) guides ont été créés pour soutenir l'application de la procédure. Ces derniers sont disponibles en annexe.

- Guide – Téléconsultation/télééducation (annexe 4)
- Guide – Télésurveillance - Objets connectés (annexe 5)

## 10. Références

- Cadre de référence télésanté, CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, 2021
- Politique relative à la télésanté (PO-52), CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2022
- Procédure visant à encadrer la pratique professionnelle en télésanté (PRO-07RI-013), CISSS de la Montérégie-Est, 2022
- Guide d'utilisation de la télésanté en vertu du décret d'urgence sanitaire, MSSS, version 2.0, 2021
- Documentation relative à la télésanté de l'extranet du CISSS de Chaudière-Appalaches - [Page télésanté de notre extranet](#)

## Annexe 1 – Définitions des modalités de télésanté

 <p><b>Téléconsultation</b></p> 	<p>Activité exercée par un professionnel afin d'offrir ses services auprès d'un usager ou de plusieurs usagers, à distance, en mode synchrone ou asynchrone. La téléconsultation a pour but de poser ou de confirmer un diagnostic, de réaliser un suivi de l'évolution de la condition ou de réajuster un plan de traitement.</p>
 <p><b>Téléavis</b></p> 	<p>Activité exercée à distance par un professionnel auprès d'un autre professionnel, en mode synchrone ou asynchrone, permettant de donner son avis au sujet d'un cas clinique.</p>
 <p><b>Téléassistance</b></p> 	<p>Activité exercée à distance par un professionnel auprès d'un autre professionnel, en mode synchrone, permettant de l'assister dans l'exécution d'une tâche clinique.</p>
 <p><b>Télésurveillance</b></p> 	<p>Activité de surveillance (monitoring) exercée par un professionnel auprès d'un usager à distance, en mode synchrone ou asynchrone. La surveillance se fait à l'aide de données cliniques transmises par l'entremise de technologies de l'information et permet de déterminer le suivi clinique requis.</p>
 <p><b>Télécomparution</b></p> 	<p>Activité exercée à distance en mode synchrone conjointement avec la magistrature, permettant à une personne visée par une démarche juridique liée à son état mental d'obtenir une audience ou une comparution dans des délais requis. Ce service est offert en partenariat avec le ministère de la Justice.</p>
 <p><b>Télééducation</b></p> 	<p>Activité exercée par un professionnel auprès d'une ou de plusieurs personnes, usager ou professionnel, à distance, en mode synchrone ou asynchrone, permettant le transfert de connaissances. Dans le cas d'un usager, la télééducation permet de fournir de l'information concernant sa maladie, ses symptômes ou les gestes à préconiser pour s'administrer un soin particulier.</p>

\*Le professionnel est illustré par du personnel médical, mais pourrait aussi s'appliquer à l'ensemble des prestataires de soins et services.

Ce visuel est inspiré du Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2021-2022 : [https://www.vgq.qc.ca/Fichiers/Publications/rapport-annuel/181/vgq\\_ch02\\_mars-2022\\_web.pdf](https://www.vgq.qc.ca/Fichiers/Publications/rapport-annuel/181/vgq_ch02_mars-2022_web.pdf)

## Annexe 2 – Critères d'admissibilité (Inclusions / exclusions)

### Inclusions

<b>Pertinence</b>  -Est-ce que cette modalité me permet de réaliser l'activité clinique, du moins une partie en présentiel et une partie à distance? -Est-ce que cette activité crée de la valeur pour l'usager, le professionnel et/ou pour l'organisation? -Est-ce que des sujets délicats pouvant susciter une réaction émotionnelle de l'usager? Si oui, un suivi en présentiel serait à prioriser.	<b>Accessibilité</b>  -Est-ce que la télésanté améliore l'accès aux soins et services (ex. limiter des déplacements)? -Est-ce que l'usager a accès aux technologies nécessaires à l'activité. Sinon, est-ce qu'il y a moyen de pallier à cette situation? -Est-ce que l'usager présente les aptitudes cognitives, physiques et motrices pour utiliser les technologies proposées? Dans le cas contraire, est-il possible de pallier à cette situation? (Par exemple, à l'aide de l'assistance d'un proche ou d'un outil technologique adapté à la situation de l'usager)
<b>Sécurité</b>  -Est-ce que le plan d'urgence établi couvre les risques pour l'intégrité de mon usager? -Est-ce que nous avons une suspicion de maltraitance ou de violence conjugale?	<b>Qualité</b>  -Est-ce que cette modalité me permet d'offrir un service de qualité égale ou supérieure au présentiel? -Est-ce que mon offre de services et de soins requiert d'évaluer l'environnement physique de l'usager?



### Exclusions

- L'usager ne consent pas à l'activité de télésanté.
- L'activité n'est pas autorisée par mon gestionnaire.

## Annexe 3 – Outil d'aide à la décision – Choix de la modalité de télésanté

*Il est à noter que le jugement du prestataire sera toujours prédominant, et ce selon le contexte clinique et la situation de l'usager.  
Cet outil se veut un outil d'aide à la décision et n'est pas nécessairement prescriptif.*

Particularités	Présentiel	Téléphonie**	Modalité(s) de télésanté*		Télésurveillance
			+++ À privilégier	++ À utiliser selon le contexte	
Usager instable	+++	+		+	S / O
Nécessité d'évaluer l'environnement de l'usager	+++	-		++	S / O
Échanges courts, simples et ponctuels	-	+++		+	S / O
Offre de groupe	++	-		++	S / O
Permettre aux proches de se joindre à la rencontre	++	-		+++	S / O
Réaliser des enseignements	++	+		++	S / O
Examen/suivi ne nécessitant pas la présence de l'usager	+	+		+++	S / O
Rencontre interdisciplinaire/multidisciplinaire impliquant un usager	++	-		++	S / O
Collecte de données cliniques (synchrone ou asynchrone) et observations cliniques	+++	+		+	+++

\* Comme stipulé dans la procédure relative au courrier électronique (PRO\_DRI\_2020-281), le prestataire se doit d'utiliser le courriel professionnel sécurisé fourni par l'Établissement pour l'ensemble de ses activités professionnelles (adresses : .med et ssss).

\*\* Agrément Canada inclut la téléphonie comme une activité de télésanté si elle s'inscrit comme une modalité alternative aux activités déjà offertes en présentiel. Dans ce contexte, les mêmes obligations sont à respecter : consentement, confidentialité et consignation des informations, mise en place de mesures visant à pallier aux situations d'urgence. Ceci exclut les échanges téléphoniques tenus pour des fins administratives (ex. : prise de rendez-vous).

\*\*\* Le CISSS de Chaudière-Appalaches ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) recommandent fortement d'utiliser la plateforme Teams pour les activités de téléconsultation.

Inspiré des outils ci-dessous :

Guide ministériel « Utilisation de la télésanté en vertu du décret d'urgence sanitaire », page 9, v 2.0, 2021  
[Utilisation de la télésanté en vertu du décret d'urgence sanitaire \(gouv.qc.ca\)](http://Utilisation de la télésanté en vertu du décret d'urgence sanitaire (gouv.qc.ca))

Politique « Politique relative à la télésanté », CIUSSS Capitale-Nationale, annexe 2, page 34, 2022  
[PO-52-Politique-telesante.pdf \(gouv.qc.ca\)](http://PO-52-Politique-telesante.pdf (gouv.qc.ca))

## Annexe 4 – Guide – Téléconsultation / télééducation



### Avant

#### Évaluer

- Vérifier l'éligibilité et la pertinence clinique de la tenue d'une activité de télésanté avec l'outil d'aide à la décision (annexe 3).

#### Planifier avant la tenue d'une activité de télésanté

- Transmettre toute l'information nécessaire à l'usager et obtenir son consentement libre et éclairé. Lors de l'utilisation d'une modalité de télésanté, le consentement peut être obtenu verbalement (voir section 8 relative au consentement de la procédure télésanté)
- Établir des mesures pour pallier les situations d'urgence pouvant survenir lors de la prestation de soins et services
- Préparer l'usager en lui transmettant les informations concernant l'activité de télésanté
- Préparer le matériel requis
  - Privilégier l'équipement fourni par l'employeur
  - Prévoir le matériel requis
  - L'usager peut être informé au besoin des outils offerts par le Réseau québécois de la télésanté (RQT) pour tester (Tester l'équipement) et apprendre à utiliser l'équipement requis (Coffre à outils).

#### Se préparer avant l'activité de télésanté

- Respecter l'horaire établi avec l'usager et l'en informer lors d'une modification d'horaire pour obtenir son accord avec la nouvelle heure ou date choisie
- Prendre connaissance du dossier de l'usager avant le début de la rencontre et valider la faisabilité des mesures pour pallier les situations d'urgence préétablies
- Choisir un environnement propice au respect de la vie privée et de la confidentialité des échanges
- Lors d'une vidéoconférence, s'assurer de dégager une image professionnelle
- Se familiariser à l'avance avec l'équipement technologique ou plateforme utilisée et vérifier qu'ils sont fonctionnels (téléphone, casque d'écoute, caméra, microphone, applications, etc.) Pour tout soutien informatique additionnel, une requête Octopus peut être réalisée.

### Pendant

#### Intervenir

##### Introduire la séance

- Assurer le positionnement des caméras et la luminosité pour bien voir chaque participant
- S'assurer auprès de l'usager que ce dernier l'entend bien (ex. : trouble d'audition, micro fermé, etc.)

##### Débuter la séance

- Identifier les participants et présentation du ou des prestataire (s)
  - S'identifier auprès de l'usager tout en lui précisant clairement son nom, son titre, son statut de professionnel et la façon de le joindre, au besoin, après la téléconsultation. S'il y a d'autres personnes dans la pièce avec le prestataire de soins et services ou l'usager, les présenter et spécifier la raison de leur présence

- Effectuer la double identification à l'aide de deux (2) identificateurs uniques :
  - Le nom et prénom de l'usager
  - La date de naissance
  - Le numéro de dossier
  - La carte ou le numéro d'assurance-maladie du Québec (RAMQ)
  - Le nom et prénom du père ou de la mère de l'usager
  - L'adresse civique de l'usager (lorsqu'elle est confirmée par l'usager)
  - Le visage de l'usager\* (validé à l'aide d'une photo récente identifiée ou si l'usager est connu du prestataire)
- Vérifier auprès de l'usager le lieu exact où il se situe au moment de l'activité de télésanté
- Rappeler et valider les mesures pour pallier les situations d'urgence
- Expliquer à l'usager le caractère sécuritaire et confidentiel de l'échange et obtenir, s'il y a lieu, son consentement verbal et/ou écrit. (voir section 8 relative au consentement de la procédure télésanté)
- Rappeler les objectifs de la rencontre

### **Conduire la séance**

#### **Terminer la séance**

- Indiquer la fin de la rencontre, en résumant les points saillants de celle-ci et les prochaines étapes, si requis.
- Vérifier l'appréciation générale de l'usager à ce type d'activité de télésanté en questionnant celui-ci sur son expérience.

### **Après**

#### **À la suite de la réalisation de l'activité de télésanté**

- En plus de la tenue de dossier habituelle, les éléments énumérés ci-dessous doivent être ajoutés au dossier de l'usager
  - Les logiciels technologiques qui ont été utilisés
  - L'identification de l'usager ainsi que la participation et l'identité d'une tierce personne, si requis
  - La façon dont le consentement de l'usager a été obtenu (verbal ou écrit). Le consentement écrit de l'usager doit être ajouté au dossier, le cas échéant.
  - Les moyens mis en place pour assurer la confidentialité
  - Les mesures pour pallier les situations d'urgence ont été validées en début de rencontre :
- Désinfection de l'équipement si requis
- Gestion des données personnelles :
  - Effacer toutes les informations confidentielles (ex. : numéros de téléphone sur votre cellulaire) contenues dans les objets connectés.

#### **Rappel en cas d'incidents/accidents**

Veuillez compléter le formulaire AH-223 en cochant que l'activité s'est déroulée en télésanté

Ex. : Bris de confidentialité, chute d'un usager lors d'une téléconsultation, consentement, perte d'intégrité des données, etc.

## Annexe 5 – Guide – Télésurveillance - Objets connectés



### Avant

#### Évaluer

- Vérifier l'éligibilité et la pertinence clinique de la tenue d'une activité de télésanté avec l'outil d'aide au jugement l'outil d'aide à la décision (annexe 3).

#### Planifier avant la tenue d'une activité de télésanté

- Transmettre toute l'information nécessaire à l'usager et obtenir son consentement libre et éclairé. Lors de l'utilisation d'une modalité de télésanté, le consentement peut être obtenu verbalement. (voir section 8 relative au consentement de la procédure télésanté)
- Établir un plan d'urgence clinique et technologique en partenariat avec l'usager
- Préparer l'usager en lui transmettant les informations concernant l'activité de télésanté. Notamment en fournissant un enseignement sur les consignes d'utilisation.
- Préparer le matériel requis
  - Privilégier l'équipement fourni par l'employeur
  - Prévoir le matériel requis

### Pendant

#### Recueillir les données selon les processus établis

### Après

#### À la suite de la réalisation de l'activité de télésanté

- Selon la fréquence requise, compléter les notes au dossier de l'usager en s'assurant de consigner :
  - Les logiciels technologiques qui ont été utilisés
  - La façon dont le consentement de l'usager a été obtenu (verbal ou écrit). Le consentement écrit de l'usager doit être ajouté au dossier, le cas échéant.
  - Les moyens mis en place pour assurer la confidentialité
  - Les mesures pour pallier les situations d'urgence ont été validées
- Désinfection de l'équipement si nécessaire
- Gestion des données personnelles
  - Effacer les données contenues dans les objets connectés ou dans les plateformes/appareils utilisés, si requis

#### Rappel en cas d'incidents/accidents

Veuillez compléter le formulaire AH-223 en cochant que l'activité s'est déroulée en télésanté

Ex. : Bris de confidentialité, chute d'un usager lors d'une téléconsultation, consentement, perte d'intégrité des données, etc.

*Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches*

Québec 