

LIGNES DIRECTRICES LORS DE LA PRESTATION DE SOINS ET SERVICES PAR TÉLÉSANTÉ



Lignes directrices lors de la prestation de soins et services par télésanté



Direction des services professionnels (DSP)

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Révision : Septembre 2021

TABLE DES MATIÈRES

1.	DÉFINITION DE LA TÉLÉSANTÉ.....	4
2.	CHOIX DE LA MODALITÉ DE PRESTATION DES SOINS ET SERVICES	4
3.	MODALITÉS TECHNOLOGIQUES	5
4.	DROITS DES USAGERS LORS DE LA PRESTATION DES SOINS ET SERVICES EN TÉLÉSANTÉ.....	5
5.	CONSENTEMENT À LA PRESTATION DE SOINS ET SERVICES PAR TÉLÉSANTÉ	5
6.	CONSIGNES À TRANSMETTRE À L'USAGER	6
7.	VALIDATION DE L'IDENTITÉ DE L'USAGER	7
8.	GESTION DU DOSSIER DE L'USAGER.....	7
8.1	NOTES PROFESSIONNELLES	8
8.2	PHOTOGRAPHIE.....	8
8.3	CONVERSATIONS ÉCRITES SUR LES PLATEFORMES DE TÉLÉSANTÉ (FIL DE CONVERSATION, CLAVARDAGE, « CHAT ») .	9
8.4	CONSEILS PROFESSIONNELS ENTRE PROFESSIONNELS (TÉLÉASSISTANCE)	9
8.5	TÉLÉCONSULTATION PROFESSIONNELLE INTERÉTABLISSEMENT.....	9
9.	ENREGISTREMENT VIDÉO.....	9
9.1	ENREGISTREMENT VIDÉO D'UNE TÉLÉCONSULTATION PAR UN STAGIAIRE DANS UN CONTEXTE ACADÉMIQUE	10
9.2	ENREGISTREMENT DANS LE CADRE D'UN PROJET DE TÉLÉSANTÉ	10
9.3	VIDÉO INCLUANT DES DONNÉES SENSIBLES À CONSERVER	10
10.	PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS.....	12
11.	SOURCES ET RÉFÉRENCES	12

1. Définition de la télésanté

Définition du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) :

« Activité ou service lié à la santé ou aux services sociaux et pratiqué au Québec, à distance, à l'aide de moyens de télécommunication, aux fins d'éducation, de diagnostic ou de traitement, de recherche, de gestion clinique ou de formation. Comprend les activités par téléphone, visioconférence et autres technologies¹. »

2. Choix de la modalité de prestation des soins et services

Pour offrir des soins et services à un usager, le professionnel doit utiliser son jugement clinique afin d'évaluer quelle modalité de soins et services est adaptée selon le contexte d'intervention et la situation de l'usager. Les différentes modalités de soins et services sont les suivantes :

- la consultation ou la prestation de soins et de services en personne;
- les activités de télésanté :
 - par consultation virtuelle (téléconsultation);
 - par téléphone;
 - par courriel;
 - par clavardage sécurisé.

La télésanté est une modalité de dispensation de services devant s'intégrer à une prestation normale d'activités. La télésanté ne doit pas compromettre la continuité des informations cliniques ni la continuité relationnelle qu'on trouve usuellement dans les soins et services.

Lorsque le professionnel désire utiliser la télésanté, il doit s'assurer qu'il n'y a pas de contre-indications cliniques à utiliser cette modalité, qu'elle est accessible et adaptée pour l'usager et que ce dernier accepte ce type de service. Les professionnels doivent reconnaître les situations où les usagers ne sont pas en mesure de participer pleinement aux activités de télésanté et d'en tirer profit en raison d'une série de facteurs socioéconomiques, démographiques, culturels ou structurels.

¹ MSSS, Utilisation de la télésanté en vertu du décret d'urgence sanitaire, 2021

3. Modalités technologiques

Les actes de télésanté doivent préserver la sécurité et l'intégrité des renseignements personnels des usagers selon la même réglementation que les soins et services en présentiel. Pour ce faire, tous les éléments suivants doivent être en place :

- la télésanté doit être réalisée via l'une des plateformes sécurisées qui sont approuvées par le MSSS. L'établissement recommande prioritairement l'utilisation de la plateforme TEAMS;
- seul un Wi-Fi sécurisé doit être utilisé, et ce, autant par l'utilisateur que par le professionnel;
- l'utilisation des messages textes et des médias sociaux pour échanger des informations nominatives ou confidentielles avec les usagers est interdite;
- il est interdit d'enregistrer des documents confidentiels sur un ordinateur personnel;
- l'utilisation de supports externes tels que des disques durs ou des clés USB afin de sortir de l'établissement des copies des dossiers physiques est interdite.

4. Droits des usagers lors de la prestation des soins et services en télésanté

Peu importe la modalité de soins et services utilisée, l'utilisateur dispose des droits suivants :

- le droit de recevoir les soins;
- le droit à la protection des renseignements personnels et à la confidentialité;
- le droit de savoir comment sont utilisés ses renseignements personnels;
- le droit d'avoir accès à ses renseignements de santé personnels;
- le droit d'être traité avec respect et attention;
- le respect des pratiques culturelles;
- le respect des croyances spirituelles;
- le droit de prendre des risques;
- le droit de ne subir aucun abus, aucune exploitation et aucune discrimination;
- le droit de refuser un service ou de refuser que certaines personnes participent à la prestation d'un service.

5. Consentement à la prestation de soins et services par télésanté

Le consentement libre, éclairé, précis et en continu de l'utilisateur doit être obtenu et consigné au dossier **avant la prestation de soins et services** par télésanté. Le consentement consiste à :

- examiner les renseignements sur les services avec l'utilisateur, sa famille ou la personne chargée de prendre des décisions en son nom;
- informer l'utilisateur et sa famille des possibilités qui s'offrent à lui et lui laisser le temps de réfléchir et de poser des questions avant de lui demander son consentement;
- respecter ses droits, sa culture et ses valeurs, y compris son droit de refuser de donner son consentement à tout moment.

Afin d'assurer la consignation optimale du consentement de l'utilisateur au dossier, tous les professionnels doivent utiliser le formulaire **Consentement à l'utilisation de la télésanté pour recevoir des soins et services (CN000261)**. Ce formulaire est disponible dans tous les systèmes cliniques de l'établissement, sur la Zone CIUSSS ainsi que sur le site internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Lors d'une circonstance particulière, si un professionnel n'a pas accès au formulaire, l'information concernant le consentement de l'utilisateur doit se retrouver dans la note professionnelle au dossier de l'utilisateur. Tous les éléments d'informations transmis à l'utilisateur doivent s'y retrouver : les consignes transmises pour lesquelles l'utilisateur a donné son consentement libre et éclairé, la façon dont le consentement a été donné (en présence ou à distance), le fait que la prestation de soin et service a été donnée par télésanté en spécifiant la plateforme utilisée ainsi que le lieu de la séance de télésanté.

Il est nécessaire de rappeler à l'utilisateur ses droits et responsabilités lors de la signature du consentement ou avant le début de la séance de télésanté si la signature du consentement s'est effectuée préalablement. Ce rappel doit inclure le droit de refuser une consultation virtuelle ou de mettre fin à celle-ci à tout moment.

Lors d'une intervention de groupe, le consentement préalable doit se faire individuellement avec chaque usager. Pour les personnes hébergées en CHSLD, le MSSS convient que le consentement en télésanté n'est pas requis, mais il est préférable de l'obtenir lors de l'utilisation de technologies et d'outils connectés. Si l'utilisateur présente une inaptitude, les règles de consentement substituées usuelles s'appliquent.

6. Consignes à transmettre à l'utilisateur

Les renseignements sur les soins et services de télésanté doivent être transmis à l'utilisateur et sa famille **avant la prestation de soins et services**. Les éléments d'informations à transmettre doivent porter sur les éléments suivants :

- la portée des soins et services offerts par télésanté;
- les autres modalités de services disponibles correspondant aux besoins de l'utilisateur pour qui la télésanté ne répondrait pas à ses besoins;
- comment accéder aux services de télésanté;
- les mesures de sécurité en place en ce qui concerne les renseignements des usagers;
- la ou les personnes-ressources en cas de besoin;
- les organismes partenaires impliqués dans le service de télésanté, s'il y a lieu;
- comment les rendez-vous liés au service de télésanté sont organisés et à quoi peut-on s'attendre;
- l'alternative de prestation des soins et services dans le cas où il y aurait une défectuosité du système le moment venu.

7. Validation de l'identité de l'utilisateur

Afin d'assurer une prestation de soins et de services sécuritaire pour les usagers, il s'avère obligatoire d'effectuer l'identification de tout usager nécessitant des soins et des services au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale, et ce même pour les soins et services offerts par télésanté. La validation de l'identité de l'utilisateur doit respecter la *Politique relative à l'identification des usagers (PO-08)*.

8. Gestion du dossier de l'utilisateur

Lors de la prestation de soins et services par télésanté, le professionnel qui assure des soins ou des services doit avoir accès au dossier de l'utilisateur. Le dossier de l'utilisateur doit respecter la *Politique relative à la tenue du dossier de l'utilisateur et la protection des renseignements personnels (PO-22)*.

Les éléments suivants doivent être respectés afin de s'assurer de répondre aux exigences prévues par les diverses lois et normes relatives à la tenue du dossier de l'utilisateur dans un contexte de dispensation de soins et services par télésanté :

- toute personne ou tout groupe à qui sont fournis des services prévus dans le cadre de la mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale, incluant les services de télésanté, doit avoir un dossier au nom de l'utilisateur;

- les dossiers parallèles sont à proscrire. En cas de situation particulière, tel le télétravail, contactez le service des archives afin de convenir des modalités;
- le dossier de l'utilisateur est constitué selon les modalités et conformément aux règles prévues au *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements*. Il comprend tout renseignement personnel relatif aux soins et services dispensés à un usager du CIUSSS de la Capitale-Nationale, peu importe la forme sous laquelle on le retrouve (écrite, photographiée, informatisée ou autre);
- les plateformes informatiques utilisées pour la dispensation des soins et services par télésanté ne sont pas considérées comme un dossier d'utilisateur, mais plutôt comme un « moyen » de dispenser les soins et services.

8.1 Notes professionnelles

Chaque professionnel est tenu d'inscrire au dossier de l'utilisateur les interventions qu'il réalise pendant les activités de télésanté. Dans sa note professionnelle, le professionnel doit spécifier que l'intervention a été réalisée par modalité de télésanté. L'enregistrement des conversations et des interventions lors de la téléconsultation n'est pas considéré comme une note significative au dossier de l'utilisateur. Toutes les informations, interventions ou mesures de soutien effectuées à l'aide des plateformes informatiques de télésanté doivent obligatoirement être inscrites et versées au dossier de l'utilisateur.

8.2 Photographie

Les photographies prises lors d'un soin et service offert par télésanté doivent être versées au dossier de l'utilisateur au moyen du formulaire ***CN00293 Photographie et documentation clinique complémentaire***. Ce formulaire permet d'identifier et d'associer au dossier de l'utilisateur la photographie, à la note professionnelle et au suivi clinique de l'utilisateur.

La conservation originale des photographies peut être réalisée dans le "K", dans un dossier informatique nommé selon les initiales et le numéro de dossier de l'utilisateur, dans la mesure où celle-ci est détruite dans un délai de 12 mois à la suite de la prise de la photographie. Dans cette situation, l'accès au dossier de partage doit être restreint uniquement aux intervenants concernés.

La transmission d'une photographie entre professionnels du réseau de la santé peut se faire d'un courriel professionnel à un autre courriel professionnel, à condition d'avoir expliqué à l'utilisateur les risques encourus et que celui-ci ait consenti au transfert de la photographie.

8.3 Conversations écrites sur les plateformes de télésanté (fil de conversation, clavardage, « chat »)

Ces échanges écrits doivent faire l'objet d'une note professionnelle au dossier de l'utilisateur et ne peuvent pas être imprimés et versés directement au dossier de l'utilisateur.

8.4 Conseils professionnels entre professionnels (téléassistance)

Il est de la responsabilité de l'intervenant de l'utilisateur qui reçoit les conseils professionnels d'effectuer la note au dossier des échanges.

8.5 Téléconsultation professionnelle interétablissement

Lorsqu'un utilisateur reçoit des soins et services par télésanté impliquant plus d'un établissement, les principes suivants doivent être appliqués :

- les deux établissements (l'établissement dispensateur de service et l'établissement receveur de service) doivent assurer l'ouverture d'un dossier au nom de l'utilisateur qui reçoit des services. Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, le formulaire **CN000261 Consentement à l'utilisation de la télésanté pour recevoir des soins et services** peut être utilisé comme preuve de demande et d'acceptation des services;
- les notes des professionnels pertinentes doivent se retrouver au dossier de l'utilisateur dans l'établissement dispensateur et l'établissement demandeur;
- l'établissement dispensateur de soins et services doit envoyer une copie des notes ou de la consultation qui a eu lieu au dossier de l'utilisateur de l'établissement demandeur.

9. Enregistrement vidéo

L'enregistrement vidéo est à proscrire des soins et services offerts par télésanté puisque ces échanges ne peuvent être conservés au dossier de l'utilisateur et engendre de nombreux enjeux légaux et de confidentialité. Toutefois, il est maintenant permis, dans **certaines situations bien précises**, d'effectuer l'enregistrement vidéo d'une téléconsultation avec un utilisateur. Les seules situations permises sont l'enregistrement vidéo dans un contexte académique et l'enregistrement pour certains projets de télésanté bien spécifiques. Pour ces situations, les directives de protection qui y sont associées doivent être suivies.

9.1 Enregistrement vidéo d'une téléconsultation par un stagiaire dans un contexte académique

Il s'agit d'un enregistrement vidéo qui a un objectif académique, soit de permettre à un stagiaire d'être évalué par son superviseur de stage. Il doit respecter les conditions suivantes :

- le consentement écrit à l'enregistrement vidéo de l'utilisateur doit être obtenu par le superviseur ou le stagiaire avant d'effectuer l'enregistrement et l'information doit être consignée au dossier de l'utilisateur (formulaire ministériel AH-217 DT9089);
- l'enregistrement vidéo ne peut être conservé au dossier de l'utilisateur;
- l'enregistrement vidéo ne peut pas remplacer la note professionnelle et l'information recueillie lors d'une rencontre en télésanté doit en tout temps se retrouver dans la note professionnelle au dossier de l'utilisateur;
- le superviseur ou le stagiaire doit aviser l'utilisateur qu'aucun accès ou copie de l'enregistrement vidéo ne lui sera disponible. Une note professionnelle de la rencontre sera toutefois disponible sur demande aux archives médicales avec le consentement de l'utilisateur;
- l'enregistrement vidéo doit être conservé uniquement dans la plateforme sécurisée TEAMS sur un canal privé entre le stagiaire et son superviseur. Cet enregistrement peut être conservé pour une durée maximale de 6 mois afin d'assurer les suivis académiques requis. Par la suite, tous les enregistrements vidéo doivent être supprimés.

Suggestion de communiqué d'informations que vous pouvez transmettre à un usager :

Avec votre consentement, la consultation en télésanté sera enregistrée pour des fins académiques. L'accès à l'enregistrement sera limité au stagiaire et à son superviseur de stage et portera uniquement sur la période de la téléconsultation. L'enregistrement sera conservé pour une période maximale de 6 mois et sera ensuite détruit. Il ne pourra pas être communiqué à des tiers sans votre autorisation, sauf dans le cas de certaines exceptions prévues par la loi.

9.2 Enregistrement dans le cadre d'un projet de télésanté

Il peut être permis d'enregistrer des vidéos pour certains projets de télésanté bien précis pour lesquels les besoins ont été évalués et encadrés étroitement par l'équipe de télésanté et des archives du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Dans ces situations particulières, vous devez vous référer au service de télésanté et suivre les directives émises spécifiquement pour votre projet.

9.3 Vidéo incluant des données sensibles à conserver

Lors d'un enregistrement vidéo, des données sensibles peuvent être captées. Dans le cas où un professionnel identifierait des situations de compromission ou de maltraitance dans un enregistrement vidéo, nous serions dans l'obligation de conserver la vidéo dans un accès sécurisé au département des archives. La conservation d'une telle vidéo devra être justifiée et entérinée par le professionnel et son gestionnaire. Le professionnel devra alors informer l'utilisateur de la conservation de la vidéo et entrer en contact avec le chef de service des archives médicales de son arrondissement pour l'aviser du besoin de conservation d'une vidéo sensible. Le professionnel devra indiquer au chef des archives les informations suivantes lors de la transmission :

- la date de la vidéo;
- la raison de conservation;
- la durée de conservation requise (si connue);
- le nom, prénom, courriel et discipline du professionnel.

Le professionnel pourra à ce moment partager la vidéo via la plateforme sécurisée TEAMS en privé avec le gestionnaire des archives concernées pour qu'elle soit conservée de façon temporaire et sécuritaire par le département des archives. La vidéo sera conservée au nom du professionnel avec la date initiale de conservation. Le professionnel et le chef archives devront supprimer la vidéo de TEAMS une fois le transfert fait. Il est de la responsabilité du professionnel de demander la destruction lorsque ce n'est plus nécessaire (dossier fermé, procédure abandonnée, etc.). Toutes demandes d'accès à la vidéo devront être adressées et justifiées au chef des archives du secteur.

Inscription au dossier

Le professionnel doit inscrire au dossier de l'utilisateur qu'une vidéo sensible a été conservée au département des archives médicales et y inscrire la date de la vidéo, la raison de conservation ainsi que la durée de conservation si connue.

Demande d'accès

Une fois la vidéo conservée, si pour une raison une personne a besoin d'avoir accès à la vidéo, la demande d'accès devra être réalisée au département des archives conformément aux procédures actuellement en vigueur dans l'établissement. La vidéo sera rendue accessible selon les modalités prévues.

10. Prévention et contrôle des infections

Si l'équipement de télésanté est utilisé par plusieurs intervenants ou par plusieurs usagers, il est important de procéder à l'hygiène des mains avant et après l'utilisation du matériel et de procéder au nettoyage et désinfection du matériel entre chaque utilisation. Pour se faire, consulter la *Procédure de nettoyage de l'équipement téléphonique et informatique* et le *Protocole de désinfection des tablettes* émises par la Direction des ressources informationnelles du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

11. Sources et références

CIUSSS de la Capitale-Nationale, Cadre d'éthique institutionnel du CIUSSS de la Capitale-Nationale

CIUSSS de la Capitale-Nationale, Code d'éthique du CIUSSS de la Capitale-Nationale

CIUSSS de la Capitale-Nationale, Politique relative à la tenue du dossier de l'utilisateur et la protection des renseignements personnels (PO-22)

CIUSSS de la Capitale-Nationale, Politique relative à l'identification des usagers (PO-08)

MSSS, *Réseau québécois de la télésanté* (2021), <https://telesantequebec.ca/>

MSSS, *Utilisation de la télésanté en vertu du décret d'urgence sanitaire* (2021)

Pour toutes questions concernant la télésanté, vous pouvez écrire à :

telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca