

Direction des soins infirmiers  
Direction des ressources technologiques

## PROCÉDURE

TÉLÉCONSULTATION		
N° Procédure : <b>PRO-119</b>	Responsable de l'application : Direction des soins infirmiers et direction des ressources technologiques	
N° Politique/Règlement associé : <b>POL-110</b>		
Approuvée par : <b>Comité de direction</b>	Date d'approbation : <b>2024-06-11</b>	Date de révision : <b>2028-06-11</b>
Destinataires : Personnel administratif, gestionnaires, responsables d'un service en téléconsultation, professionnels, médecins, chercheurs et usagers.		

### 1. ÉTAPES COMMUNES

- Se référer à la POL-110 - *Télsanté* ;
- Suivre les formations disponibles<sup>1</sup> ;
- S'assurer d'utiliser les technologies autorisées par le MSSS ;
- Se référer au *Guide de transfert d'informations confidentielles*<sup>2</sup> ;
- Se référer au *Logigramme de gestion des risques et l'échelle de criticité*<sup>3</sup>.

### 2. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – PERSONNEL ADMINISTRATIF, PROFESSIONNELS, MÉDECINS, CHERCHEURS ET USAGERS

#### 2.1 Préalables d'une téléconsultation

- S'assurer des critères d'admissibilité : Aptitudes cognitives et motrices, niveau de risque pour la clientèle, capacité de déplacement de l'utilisateur, habiletés technologiques et posséder les équipements requis (accès Internet, ordinateur avec caméra et microphone, tablette, téléphone intelligent, disponibilité des outils connectés, prêt d'équipement pour l'utilisateur, règles des ordres professionnels, respect du choix de l'utilisateur, etc.) ;
- Établir conjointement avec l'utilisateur l'horaire des consultations virtuelles ;
- Informer l'utilisateur des risques et des limites d'une téléconsultation ;
- Obtenir le consentement libre et éclairé de l'utilisateur (ANNEXE 1) ;

---

<sup>1</sup> Voir dans l'intranet sous : Soins et services > Soins infirmiers > Télsanté > Formation

<sup>2</sup> Voir dans l'intranet sous : Soins et services > Soins infirmiers > Télsanté > Formation > Guide sur le transfert d'informations confidentielles

<sup>3</sup> Voir la politique POL-110 *Télsanté*, Annexe 4

- Avoir un plan de contingence en cas de problème technologique ou d'une situation clinique urgente lors de la téléconsultation ;
- Faire parvenir le dépliant destiné à l'utilisateur expliquant ses droits et responsabilités ;
- Envoyer tout autre document de référence pertinent sur la télésanté ;
- Planifier idéalement un rendez-vous pour simuler une connexion à une rencontre Teams avant le premier véritable rendez-vous ;
- Guider l'utilisateur sur le site Web de l'établissement (Soins et services - Services par thématique - Télésanté), pour transmettre de l'information et les indications sur le bon déroulement d'une téléconsultation ;
- Demander un jeton de téléaccès (si requis).

## **2.2 Avant la téléconsultation**

- S'assurer que l'environnement permet la confidentialité ;
- Au besoin, appliquer un arrière-plan dans Teams (ex. : arrière-plan CIUSSS-EMTL) ;
- Vérifier l'accès, le fonctionnement du matériel technologique et des applications requises ;
- Tester l'équipement technologique ;
- Faire connaître les coordonnées et la description de l'offre de services du Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS) pour les usagers et les travailleurs ;
- Envoyer un courriel à l'utilisateur avec l'invitation (hyperlien) à la rencontre Teams ;
- En cas de bris de service, dépendamment de la durée d'indisponibilité, convenir d'une alternative avec l'utilisateur (ex. : présentiel, appel téléphonique, report de la rencontre, etc.).

## **3. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – PROFESSIONNELS, MÉDECINS, CHERCHEURS ET USAGERS**

### **3.1 Au début de la téléconsultation**

- Se présenter et indiquer son rôle auprès de l'utilisateur ;
- S'assurer de la qualité du son et de l'image ;
- Valider l'identité de l'utilisateur avec deux identifiants (ex. : nom complet, date de naissance, numéro d'assurance maladie, adresse civique, etc.) et demander l'emplacement géographique de l'utilisateur ;
- Convenir avec l'utilisateur des coordonnées d'une tierce personne en cas de problème technologique ou toute situation clinique urgente (ex. : nom, numéro de téléphone, adresse courriel) ;
- Obtenir l'engagement de l'utilisateur à la confidentialité ;
- Obtenir le consentement de l'utilisateur à participer à la rencontre virtuelle ;
- Valider avec l'utilisateur que son environnement physique permet la discrétion et l'intimité des propos tenus ;

- Valider avec l'utilisateur que toute tierce personne qui assiste à la séance est tenue de respecter la confidentialité ;
- Donner les instructions à l'utilisateur qui demande un accès à son dossier ;
- Obtenir un consentement des deux parties (utilisateur et intervenant) si un enregistrement est requis pour des fins pédagogiques ou autres, et conserver l'enregistrement dans un endroit sécurisé (ex. : environnement Microsoft 365, répertoire réseau de l'établissement).

### **3.2 Pendant la téléconsultation**

- Prendre connaissance du plan d'intervention interdisciplinaire ou plan de services individualisé spécifique au soin ou au service (durée, sujets abordés, etc.) comme si la rencontre était en présentiel ;
- S'assurer de bien répondre au besoin exprimé par l'utilisateur ;
- Maintenir la qualité de l'interaction professionnelle avec l'utilisateur comme si la rencontre était en présentiel ;
- Favoriser la participation de l'utilisateur tout au long de l'intervention et pendant la continuité du plan de soins et services individualisé ;
- Valider si la modalité convient toujours à l'utilisateur et sinon convenir d'une alternative telle qu'une consultation téléphonique ou une consultation en présentiel ;
- Informer l'utilisateur de son droit d'usage de la télésanté, de son droit de cesser à n'importe quel moment le service en télésanté et lui expliquer les options pour assurer la continuité des soins ;
- Partager les informations à l'utilisateur sur l'accès au dossier.

### **3.3 Après la téléconsultation**

- Assurer une tenue de dossier conforme (selon les normes des ordres professionnels) ;
  - Consigner au dossier l'obtention du consentement donné verbalement ou par écrit ;
  - Compléter la note au dossier incluant les informations cliniques pertinentes et les moyens technologiques utilisés en spécifiant la modalité utilisée (ex. : Téléconsultation Teams).
- Mettre à jour le plan d'intervention ;
- En cas de changement clinique et suivi, d'orientation de l'utilisateur vers un établissement, de transition des soins, communiquer tous les renseignements pertinents en temps opportun à l'utilisateur et à l'équipe interdisciplinaire ;

- Déclarer et gérer une violation de la sécurité, de la protection des renseignements personnels ou une infraction aux droits de l'utilisateur (cf. *Logigramme de gestion des risques et l'échelle de criticité*<sup>4</sup>) ;
- Faire parvenir le sondage de satisfaction au cours de l'épisode d'un service en télésanté ;
- Signaler, analyser et gérer les incidents liés à la sécurité des usagers survenus lors de la téléconsultation.

## **4. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA PROCÉDURE**

### **4.1 Direction des soins infirmiers et direction des ressources technologiques**

Responsables de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la procédure.

### **4.2 Direction des soins infirmiers et direction des ressources technologiques**

Direction(s), service(s) et secteur(s) ayant participé à l'élaboration, la rédaction et la mise à jour de la procédure.

### **4.3 Calendrier de révision de la procédure**

La présente procédure devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

## **5. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le Comité de direction et annule, par le fait même, toute procédure en cette matière adoptée antérieurement dans l'une des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.

## **6. ANNEXES**

Annexe 1 - Aide-mémoire du consentement

Annexe 2 - Modèle pour le premier courriel envoyé à l'utilisateur

Annexe 3 - Plan de contingence en cas de panne informatique

---

<sup>4</sup> Voir la politique POL-110 *Télésanté*, Annexe 4

## ANNEXE 1 : Aide-mémoire du consentement

### AIDE-MÉMOIRE CONSENTEMENT À LA TÉLESANTÉ

#### Objectif :

Obtenir un consentement libre et éclairé de l'utilisateur ou son représentant afin de recevoir des soins et services virtuels considérant les limites et les risques associés.

#### Rappels importants :

- ✓ Vérifier l'aptitude de l'utilisateur à consentir. Vérifier le représentant de l'utilisateur dans le cas échéant.
- ✓ Vérifier si l'utilisateur nécessite un interprète.
- ✓ Informer l'utilisateur ou son représentant sur les alternatives disponibles.
- ✓ Informer l'utilisateur ou son représentant qu'il peut, en tout temps, mettre fin à l'option des services en télesanté.

#### Procédure :

1. Discuter avec l'utilisateur ou son représentant sur les limites et les risques associés.
2. Répondre à toutes les questions de l'utilisateur ou son représentant avant qu'il consente à cette modalité.
3. Vérifier la compréhension de l'utilisateur.
4. Consigner au dossier le consentement verbal ou écrit. Ex : « **Consentement libre et éclairé obtenu verbalement de la part de l'utilisateur pour la dispensation de soins ou de services virtuels** ».
5. S'assurer que l'utilisateur connaisse la procédure en cas d'urgence, d'imprévu ou de bris de connexion (numéro de téléphone et le nom de la personne à rejoindre).
6. En cas de refus ou toute demande de cesser un soin et service virtuel, consigner au dossier les mesures alternatives offertes à l'utilisateur ou son représentant.

#### Éléments clés à expliquer à l'utilisateur ou son représentant pour la dispensation de soins ou de services en télesanté.

<b>1. Description du service de télesanté.</b>	<p>La télesanté consiste à fournir des soins à distance en utilisant les technologies de communication.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Veuillez expliquer le type et l'offre de service en télesanté. (ex. : téléassistance, télé-éducation, téléconsultation, etc.)</li></ul>
<b>2. Limites de la télesanté.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les soins et services virtuels ne peuvent pas remplacer une intervention en personne. L'évaluation peut être limitée par l'absence d'examen physique ou la possibilité d'effectuer des tests.</li><li>• Certains types de soins ou de suivi peuvent nécessiter une consultation en personne.</li><li>• En cas de détérioration importante de l'état de santé, l'utilisateur doit prendre les mesures nécessaires pour obtenir une assistance selon sa condition.</li></ul>
<b>3. Risques associés à la télesanté.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des problèmes de connexion peuvent survenir.</li><li>• La qualité des images et du son peuvent être affectés par la technologie utilisée.</li><li>• En dépit des mesures de protection de la confidentialité des renseignements personnels, telles que le chiffrement des courriels et l'utilisation de réseaux sécurisés comme Teams et Outlook, la sécurité n'est pas totalement assurée.</li><li>• Il existe toujours un risque d'introduire par mégarde des logiciels malveillants dans les systèmes informatiques malgré les mesures de sécurités en places.</li><li>• Les informations peuvent être interceptés à une tierce personne si l'environnement physique ou l'équipement ne permettent pas la confidentialité. (Ex : milieu fermé, interférence d'une autre personne dans la pièce, aucun casque d'écoute etc.)</li><li>• La rencontre ne doit pas être enregistrée sans le consentement conjoint de l'utilisateur et de l'intervenant.</li></ul>

## ANNEXE 2 : Modèle pour le premier courriel envoyé à l'utilisateur

### TÉLÉCONSULTATION

#### MODÈLE POUR LE PREMIER COURRIEL ENVOYÉ À L'USAGER

Objet : Rendez-vous en téléconsultation

Veuillez vérifier votre identité. En cas d'erreur, merci de retourner le courriel sans réponses.

[Inscrire le nom de l'utilisateur]  
[Inscrire la date de naissance]

La modalité de télé santé n'est pas offerte systématiquement à tous les usagers. Vous et votre intervenant avez évalué que vous êtes en mesure de participer à une téléconsultation. Cependant, l'évolution de votre état de santé sera considérée tout au long de votre épisode de soins.

Le service [inscrire le nom du service] au [inscrire l'installation] vous invite donc à votre première téléconsultation à l'aide de l'application [inscrire la modalité] (ex. : Teams). Lors de cette téléconsultation, vous pourrez dialoguer et échanger sur votre état de santé avec [nom du professionnel ou du médecin].

#### ANULATION DE LA CONSULTATION

Si vous devez reporter ou annuler la téléconsultation, merci de nous contacter au moins 24h à l'avance au [inscrire le numéro de téléphone].

#### ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER POUR UNE TÉLÉCONSULTATION

Pour le bon déroulement de votre téléconsultation, nous vous invitons à consulter notre site internet : [Télé santé | CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal](#) [Insérer le lien]

1. Lire attentivement les documents et regarder les capsules vidéo. Ces informations seront utiles pour vous familiariser avec une consultation virtuelle.
2. Prendre connaissance du [dépliant dédié à l'utilisateur](#) qui concerne vos droits, vos responsabilités et notre engagement.
3. Assurez un environnement confidentiel, une pièce fermée, sans bruit, seul(e) ou en présence de la personne que vous autorisez à assister à la consultation. Éviter les espaces publics.
4. Vous connecter **5 minutes avant le début** de la téléconsultation en utilisant le lien envoyé dans l'invitation. Vous pourriez attendre quelques minutes dans une salle d'attente virtuelle.
5. Avoir en main votre carte d'assurance maladie. Vous devrez la montrer au début de la téléconsultation afin de valider votre identité.
6. Préparer vos questions sur votre état de santé.
7. Dans le cas où vous ne seriez pas présent(e) au rendez-vous virtuel, ou en cas de problème technique durant la téléconsultation, l'intervenant vous contactera par téléphone.

### SOUTIEN D'UN PROCHE

Si vous avez besoin d'un proche aidant pour vous accompagner et vous soutenir avec la technologie lors de la téléconsultation, s'assurer qu'il autorise la transmission d'information et merci de nous retourner le courriel avec les coordonnées suivantes :

- [Inscrire le nom du proche aidant]
- [Quel est le lien avec vous, ex : fille, fils]
- [Inscrire son numéro de téléphone]

### ASSISTANCE TECHNOLOGIQUE

Si vous éprouvez de la difficulté à vous connecter, veuillez contacter la personne ressource du service au CIUSSS-EMTL :

- o [Inscrire le nom de la personne]
- o [Inscrire le numéro de téléphone]
- o [Inscrire le courriel]
- o [Inscrire l'horaire de disponibilité]

De plus, il est possible de contacter le Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS) du Réseau Québécois de la télésanté :

Horaire : lundi au vendredi, de 7h00 à 18h00

Téléphone : **1 833 564-0404** (gratuit)

Courriel : [soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca](mailto:soutienrqt@ssss.gouv.qc.ca)

Site Internet : <https://telesantequebec.ca/patient/cssns-soutien> [Insérer le lien]

Prise de rendez-vous en ligne : [Prendre rendez-vous en ligne avec un technicien](#) [Insérer le lien]

### TESTER VOTRE ÉQUIPEMENT

Pour que la téléconsultation se déroule dans les meilleures conditions possibles, tester l'équipement technologique **24h à 48h avant votre rendez-vous** en allant sur le site internet du Réseau québécois de la télésanté en [cliquant ici](#). [Insérer le lien] Vous pourrez vérifier le bon fonctionnement de votre connexion Internet, votre ordinateur, tablette ou téléphone intelligent ainsi que le microphone et la caméra.

**POUR PARTICIPER À LA RENCONTRE, CLIQUEZ SUR  
LE LIEN TRANSMIS PAR COURRIEL [Insérer le lien de la réunion Microsoft Teams]**

*Veuillez inclure au courriel tout document pertinent tel que : l'offre de service clinique, pamphlets, renseignement, guide clinique, formations destinées aux usagers, etc.*

## ANNEXE 3 : Plan de contingence à la téléconsultation en cas de panne informatique

### PLAN DE CONTINGENCE À LA TÉLÉCONSULTATION

#### **Conduite à tenir en cas de panne informatique lors d'une activité de téléconsultation<sup>1</sup>**

La téléconsultation est l'utilisation de technologies de l'information et des communications pour dispenser des soins ou des services à distance. Le risque de panne informatique en amont ou pendant une rencontre virtuelle demeure présent, d'où l'importance de prévoir un plan de contingence en cas de problèmes technologiques lors d'une prestation de soins ou services selon la modalité de la téléconsultation.

Le tableau ici-bas est un plan de contingence générique qui indique les actions à prendre par les intervenants du CIUSSS-EMTL et par les usagers selon 4 types de situations, tous services confondus. Chaque service qui offre la modalité de téléconsultation doit veiller à ce que cette information soit partagée avec les intervenants et les usagers, et adapter le contenu du document à sa réalité propre.

<b>CONDUITE À TENIR EN CAS DE PROBLÈMES INFORMATIQUES</b>	
<b>Intervenants du CIUSSS-EMTL</b>	<b>Directives à transmettre à l'utilisateur et/ou proches aidants</b>
<b>Situation 1 : Incapacité à se connecter à une rencontre virtuelle au moment prévu</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Redémarrer son poste de travail;</li> <li>Tenter de se connecter sur un autre poste de travail;</li> <li>Contacteur l'utilisateur par téléphone afin de convenir d'une solution de rechange (reporter la rencontre virtuelle, planifier un rendez-vous téléphonique ou en présentiel);</li> <li>Ouvrir une requête informatique Octopus, dépendamment du problème.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Redémarrer son ordinateur ou autre équipement informatique utilisé (portable, tablette, cellulaire, etc.);</li> <li>Suivre le <a href="#">guide</a> pour se connecter à une rencontre Teams;</li> <li>S'il est toujours impossible de se connecter, aviser par téléphone le service concerné.</li> </ol> <p>Vous serez contacté afin de reporter votre rendez-vous selon la modalité la plus adaptée (virtuelle, téléphonique ou en personne).</p>
<b>Situation 2 : Interruption au courant d'une rencontre virtuelle</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Contacteur l'utilisateur par téléphone au numéro qui a été confirmé au tout début de la rencontre virtuelle;</li> <li>Convenir avec l'utilisateur de la solution de rechange la plus adaptée (reporter la rencontre virtuelle, planifier un rendez-vous téléphonique ou en présentiel);</li> <li>Compléter le formulaire AH-223 si l'interruption de la rencontre virtuelle occasionne des préjudices qui impactent l'utilisateur.</li> </ol> <p>N.B : Il est important de valider le numéro de téléphone de l'utilisateur au début de chaque rencontre virtuelle, sachant que l'utilisateur peut être ailleurs qu'à son domicile habituel.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Maintenir la ligne téléphonique libre en attendant l'appel de l'intervenant afin de déterminer ensemble la marche à suivre.</li> </ol>



**Situation 3 : L'utilisateur ne se présente pas à la rencontre virtuelle au moment prévu**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contacter l'utilisateur par téléphone pour le relancer ou comprendre les motifs de son absence;</li> <li>2. Selon la situation, convenir avec l'utilisateur d'un autre moment pour se rencontrer selon la modalité qui convient le mieux (virtuelle, téléphonique ou en personne);</li> <li>3. Rédiger une note au dossier afin de documenter l'absence de l'utilisateur à son rendez-vous ainsi que la reprise prévue du rendez-vous.</li> </ol>	<p>En cas d'incapacité à vous présenter à votre rendez-vous virtuel, il est important d'en aviser votre intervenant de la santé en amont de celui-ci. Vous serez contacté afin de reporter votre rendez-vous selon la modalité la plus adaptée (virtuelle, téléphonique ou en personne).</p>
---	--

**Situation 4 : Interruption de service prévu**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selon l'ampleur de l'interruption, convenir avec l'utilisateur d'un autre moment ou d'un autre moyen pour se rencontrer selon la modalité qui convient le mieux;</li> <li>2. Rédiger une note au dossier afin de documenter la raison de la modification de la date du rendez-vous ainsi que la reprise prévue du rendez-vous</li> </ol>	<p>Vous serez contacté afin de reporter votre rendez-vous selon la modalité la plus adaptée (virtuelle, téléphonique ou en personne).</p>
--	---

<sup>1</sup> Référence : CIUSSS de Laval