

Usager partenaire

Le CIUSSS-EMTL est à la recherche de personnes intéressées à s'impliquer activement comme usager partenaire.

Ce rôle consiste à aider les services télésanté à améliorer leurs processus en tenant compte de l'expérience des usagers.

Sondage de satisfaction

Le CIUSSS-EMTL souhaite connaître votre opinion sur les services de télésanté. Votre service clinique pourrait vous envoyer un sondage de satisfaction électronique afin d'obtenir vos commentaires.

Commentaire

Pour tout commentaire, n'hésitez pas à vous adresser directement au service clinique avec qui vous avez eu votre séance virtuelle.

Équipe Télésanté

Centre intégré universitaire de santé et de service sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

☎ 514 252-6000, poste 4857
✉ telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Soutien technologique

Contactez le Centre de soutien aux services numériques en santé (CSSNS)

✉ <https://telesantequebec.ca/patient/cssns-soutien/>

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Hôpital Maisonneuve-Rosemont

5415, boul. de l'Assomption
Montréal (Québec) H1T 2M4

☎ 514 252-3400 🌐 <https://ciuss-estmtl.gouv.qc.ca>

D'autres publications et ressources d'intérêt sur la santé sont disponibles sur le site Internet du Centre d'information pour l'utilisateur et ses proches (CIUP)

🌐 <https://biblio-hmr.ca/in/fr/ciup>

Tous droits réservés

© CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, 2024

CP-MED-142

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal



Usagers
en télésanté



Qu'est-ce que la télésanté ?

La télésanté est un service pratiqué à distance, au moyen des technologies de l'information et de la communication (TIC), à des fins éducatives, de diagnostic, de traitement, de recherche, de gestion clinique ou de formation. Elle permet de mieux organiser les services, les collaborations interprofessionnelles et surtout les interventions auprès des usagers. Elle vise surtout à rendre accessibles, de façon sécuritaire, des services cliniques aux usagers à distance. Cette modalité permet d'organiser et d'offrir des services de santé et de services sociaux qui s'intègrent à l'offre de soins habituelle.

Le concept est parfois désigné sous d'autres termes :

- Soins virtuels
- Télémédecine
- Téléconsultation
- Santé numérique

Types de services de télésanté

Différentes activités sont possibles dans le cadre de la télésanté, dont :

- Échanger avec un médecin, une infirmière ou un professionnel de la santé, dans le cadre d'actes professionnels ou non, à distance
- Obtenir un suivi d'état de santé à distance
- Effectuer une visite virtuelle à partir de son domicile
- Assister à une formation à distance

Pourquoi utiliser la télésanté ?

La télésanté offre plusieurs avantages aux usagers et aux professionnels de la santé. Elle permet de réaliser diverses activités cliniques à distance à l'aide d'outils technologiques. Par exemple, les usagers peuvent discuter de leurs options de traitements, avoir une consultation, recevoir de l'information ou faire un suivi sur leur état de santé avec un professionnel ou un médecin. Elle permet aussi d'éviter les déplacements parfois non essentiels des usagers et des professionnels.

Qui est responsable de la télésanté ?

Les activités de télésanté sont coordonnées par le Réseau québécois de la télésanté (RQT) au Québec. Au CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL), une équipe dédiée s'assure que les services cliniques respectent les meilleures pratiques.

🌐 <https://telesantequebec.ca/>



Vos droits en tant qu'utilisateur

Pour les services en télésanté, vous avez les mêmes droits que lorsque vous recevez des soins et services en présence d'un médecin ou d'un professionnel de la santé, tels que :

- Être informé des limites et des risques associés à l'utilisation d'une technologie dans un contexte de soins (par exemple, la technologie utilisée, si la rencontre est enregistrée ou non, quel est le matériel nécessaire -- connexion à Internet, ordinateur, cellulaire, tablette, etc.).
- Avoir l'information pertinente afin de consentir de manière libre et éclairée à cette modalité.
- Retirer votre consentement en tout temps sans préjudice au niveau de votre prise en charge, ainsi une alternative vous sera proposée.
- Votre consentement peut être verbal ou écrit, et clairement documenté dans le dossier médical.
- En cas d'incapacité, les règles de consentement substitué usuelles sont applicables.
- Vos proches aidants ainsi que vos proches peuvent se joindre à la prestation de soins si vous le consentez.
- Bénéficier d'un service d'interprétation même en télésanté.
- Avoir le droit d'avoir accès aux renseignements contenus dans votre dossier de santé.
- Avoir le droit d'être traité avec respect.
- Avoir le droit de savoir comment vos renseignements sont utilisés.

- Le respect de vos pratiques culturelles.
- Le respect de vos croyances spirituelles.
- Le droit de prendre des risques.
- Le droit de ne subir aucun abus, aucune exploitation et aucune discrimination.
- Le droit de participer ou non à des projets de recherche ou des essais cliniques.
- Le droit d'exprimer des inquiétudes au sujet de la qualité d'un service.

Pour plus d'informations à ce sujet, visitez le lien suivant :

 <https://telesantequebec.ca/patient/elements-a-considerer-pour-une-rencontre-virtuelle/>

Pour formuler une plainte concernant les services reçus, visitez le lien suivant :

 <https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/nous-joindre/plaintes-et-insatisfactions/plaintes-services-recus>

Vos responsabilités en tant qu'utilisateur

Afin de limiter les risques en lien avec la protection des renseignements personnels lorsque vous utilisez des équipements informatiques personnels, voici les précautions à suivre :

- Appliquer les correctifs de sécurité proposés par les fabricants de logiciels (*Microsoft, Adobe, Apple, Android*, etc.).
- Avoir un logiciel antivirus installé et mis à jour régulièrement.



- Éviter d'utiliser un réseau sans fil public (dans un café Internet par exemple).
- Fermer le logiciel utilisé lors de votre rencontre de télésanté après que celle-ci soit terminée.
- Choisir un lieu propice à l'échange d'information confidentielle.
- Présenter votre carte d'assurance maladie du Québec ou une autre pièce d'identité.

Les éléments suivants doivent aussi être abordés avant votre rencontre en télésanté :

- Être en mesure d'utiliser la technologie qui vous est proposée, cela peut se faire par l'entremise d'une séance virtuelle Test avant la tenue de votre première rencontre.
- Convenir d'une méthode alternative de communication en cas d'imprévu compromettant ou retardant votre présence ou celle du professionnel de la santé.

Notre engagement pour des services de qualité et sécuritaire

Au Québec, la pratique de la télésanté est encadrée au même titre que les pratiques professionnelles réalisées en présence des usagers. Chaque ordre professionnel, dont le Collège des médecins du Québec, est tenu d'encadrer la pratique de ses membres. Nous nous engageons à promouvoir les règles de bonnes pratiques à suivre en compte, peu importe la profession, notamment :



- Le respect des obligations envers la confidentialité et la protection des renseignements personnels. Ceci inclut le fait de sensibiliser l'utilisateur et le professionnel à participer aux soins virtuels dans un espace facilitant le respect de la confidentialité.
- L'utilisation, par les professionnels de la santé, des technologies recommandées et certifiées par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- L'obtention, par les professionnels de la santé, du consentement de l'utilisateur avant d'avoir recours aux soins virtuels.
- L'utilisation des technologies recommandées et certifiées par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- La consignation de l'information confidentielle dans le dossier de l'utilisateur selon les modalités légales en vigueur.

Les préoccupations des usagers au cœur de nos actions

Notre équipe de télésanté ainsi que les services qui offrent des soins virtuels sont à l'affût des commentaires et de l'expérience utilisateur afin de concevoir, mettre en œuvre et améliorer les services de télésanté dans notre organisation.

