



## Aide-mémoire Les bonnes pratiques en Télésanté

### Formations avant d'offrir la télésanté



Suivez les formations proposées dans le [guide d'autoformation en Télésanté](#) (prochainement disponibles sur la plateforme [ENA](#)).

### Protection de la confidentialité en télésanté



Consultez le [Guide de transfert d'informations confidentielles](#).

### Préalables à la téléconsultation



Vérifier l'admissibilité de l'utilisateur à la modalité.

Obtenir le consentement libre et éclairé de l'utilisateur.

Avoir un plan de contingence en cas de problème technologique ou d'une situation clinique urgente.



Envoyer un premier courriel à l'utilisateur en lui transmettant le dépliant [Usagers en télésanté](#) ainsi que toute information nécessaire à la téléconsultation (voir le [modèle de courriel](#)).

### Des questions en lien avec la télésanté?



Contactez-nous par courriel : [telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca).

### AVANT chaque rencontre, vous devez :



Envoyer un courriel à l'utilisateur avec l'invitation (hyperlien) à la rencontre Teams.

Valider que votre environnement physique permet la discrétion et l'intimité des propos tenus. Au besoin, appliquer un arrière-plan.

Préparer et tester vos équipements audiovisuels ainsi que vos accès aux applications nécessaires. **En cas des problèmes technologiques, veuillez-vous référer au Centre de services informatiques.**

Avoir accès au dossier et aux applications cliniques nécessaires à la consultation (via [Jeton en télétravail](#)).

## AU DÉBUT de chaque rencontre, vous devez :



Vous présenter et indiquer votre rôle auprès de l'utilisateur.  
Valider l'identité de l'utilisateur à l'aide de deux identifiants et demander son emplacement géographique.

Convenir d'un moyen de communication alternatif en cas de problème technologique avec l'utilisateur.



Demander à l'utilisateur les coordonnées d'une tierce personne en cas de problème technologique ou d'urgence clinique.



Obtenir l'engagement des participants à la confidentialité et vérifier que l'environnement de l'utilisateur garantit la confidentialité des échanges  
Obtenir le [consentement à la Télésanté](#) de l'utilisateur.  
Partager les informations à l'utilisateur sur l'accès au dossier.  
Si un enregistrement est requis, un consentement de l'utilisateur et de l'intervenant est requis.

## AU COURS de chaque rencontre, vous devez :



Maintenir les bonnes pratiques durant la rencontre comme si elle se déroulait en présentiel.  
Suivre le plan d'intervention pour les soins ou les services (durée, sujets abordés, etc.)  
S'assurer que la modalité répond adéquatement aux besoins de l'utilisateur.  
Encourager la participation de l'utilisateur tout au long de la rencontre.

En cas de problème technique consultez le [logigramme de gestion des risques](#).

Informez l'utilisateur de son droit de choisir la télésanté, de mettre fin au service à tout moment et des options pour assurer la continuité des soins.



## APRÈS chaque rencontre, vous devez :



Compléter la note au dossier en vous assurant qu'elle spécifie la modalité télésanté, la technologie utilisée, l'obtention du [consentement à la Télésanté](#) et toutes les informations cliniques pertinentes.  
Mettre à jour le plan d'intervention.  
En cas de transition des soins, communiquer tous les renseignements cliniques pertinents en temps opportun à l'utilisateur et à l'équipe clinique qui le reçoit.

[Déclarer et gérer](#) une violation de la sécurité, de la protection des renseignements personnels ou une infraction aux droits de l'utilisateur.

Faire parvenir le sondage de satisfaction au cours de l'épisode d'un service en télésanté.



La procédure peut être consultée [ici](#).