



Bulletin d'information TÉLÉSANTÉ

Bulletin #9 : Septembre 2022

Visite d'Agrément Canada

L'équipe de la télésanté, en collaboration avec les différentes directions cliniques, prépare la visite d'Agrément Canada qui est prévue dans la semaine du 16 octobre 2022. L'ensemble des critères de la norme télésanté sera évalué par cas traceurs, par consultation de documentation, dont les notes d'évolution au dossier de l'utilisateur, par discussion avec les pilotes clinique et technologique et par observation d'activités de télésanté. Différents usagers, puisqu'ils sont au centre de la démarche, pourront également être rencontrés par le visiteur, ainsi que les intervenants afin de faire part de leur expérience.

Afin de vous accompagner pour la visite prévue, voici quelques questions qui pourraient vous être posées.

- Êtes-vous en mesure d'identifier un bon coup réalisé dans votre service ? Une piste d'amélioration ?
- Quels sont les critères d'admissibilité à la téléconsultation au niveau clinique et technologique ?
- Quelles sont les mesures en place pour pallier aux problèmes techniques qui pourraient survenir lors d'une téléconsultation ?
- Quels sont les éléments spécifiques à la télésanté à indiquer dans la note au dossier ?
- Comment mesurez-vous la qualité des interventions en télésanté ?
- Que faites-vous si un usager désire porter plainte sur le service reçu ?
- Quelle est la structure de gouvernance de la télésanté au sein de notre établissement ?

Vous n'avez pas réponse à toutes ces questions ? Voici les outils disponibles afin d'être en mesure d'y répondre et ainsi devenir expert en télésanté !

1. Relire les [5 bulletins télésanté Spécial Agrément](#) qui traitent de la gouvernance, des usagers partenaires, de la gestion de la qualité, des dossiers usagers et du programme d'orientation
2. Passer en revue le [site web sur la télésanté](#), plus spécifiquement, la [politique relative à la télésanté](#)
3. Consulter les 5 [fiches sur les pratiques professionnelles](#)

**Il est important d'assurer la compréhension des informations par les usagers.
Le meilleur moyen d'y parvenir est de vulgariser l'information.**



À RETENIR

- Tout comme lors d'une intervention en présence, l'utilisateur possède les mêmes droits relativement à la confidentialité et au secret professionnel.
- La confidentialité s'applique aux informations qui concernent la vie privée et l'identité de l'utilisateur.
- L'environnement physique pour la télésanté permet d'assurer la confidentialité.
- L'adresse courriel utilisée est celle du réseau.
- Offrir à l'utilisateur la possibilité d'être accompagné par un proche ou une personne de confiance.
- L'utilisateur est identifié à l'aide de sa carte d'assurance-maladie.
- Le consentement verbal de l'utilisateur est requis et inscrit au dossier.
- On révisé et s'assure, avec l'utilisateur, de sa compréhension des informations qui lui ont été envoyées concernant la télésanté. Vulgariser les informations.
- Les plateformes et logiciels utilisés sont approuvés par le MSSS.
- On doit consigner les renseignements de l'utilisateur à son dossier de façon sécuritaire.
- La note résultant d'une intervention en télésanté est versée au dossier le plus rapidement possible.
- Les normes déontologiques sont les mêmes pour une consultation en télésanté ou en personne, et ce, pour tous les professionnels.

Ressources en télésanté

- ✓ Consulter le [site internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale](#) afin d'avoir accès aux outils, formations et lignes directrices de l'établissement.
- ✓ Consulter le [site internet du Réseau québécois de la télésanté](#) pour accéder aux coffres à outils des professionnels et du patient.
- ✓ Pour toutes questions concernant la télésanté, contactez-nous par courriel au: telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

L'équipe de TÉLÉSANTÉ

