

AIDE-MÉMOIRE : LES ÉTAPES CLÉS D'UNE TÉLÉCONSULTATION

Guide sur la planification, la gestion des imprévus, la réalisation et la clôture des téléconsultations, garantissant des soins de qualité et une documentation adéquate.

PLANIFIER UNE TÉLÉCONSULTATION

Compréhension de l'activité de téléconsultation

Le professionnel doit connaître et être en mesure d'expliquer clairement au patient les avantages, les risques et les limites de la téléconsultation

[Fiche 02. Avantages & points de vigilance](#)

[Fiche 06. Consentement aux soins virtuels](#)

Familiarisation avec les pratiques de son établissement

Il est essentiel de se conformer aux protocoles établis par son établissement, notamment en assurant l'existence d'un **corridor de référence** et d'un **plan de contingence**.

Contactez un répondant télésanté

Évaluer la pertinence de la modalité de télésanté

Le clinicien doit évaluer si la téléconsultation est appropriée en fonction des critères d'éligibilité et des besoins du patient.

[Fiche 03. L'éligibilité à la téléconsultation](#)

[Fiche 05. Les prérequis à la téléconsultation](#)

Communiquer sécuritairement

Afin de protéger la confidentialité des données des usagers le professionnel doit choisir les outils technologiques appropriés et certifiés par le MSSS.

[Infographie : communication numérique en télésanté](#)

[Fiche 04. Les moyens de communication en téléconsultation](#)

Obtenir le consentement aux soins virtuels

Le consentement du patient pour la téléconsultation et tout enregistrement de contenu multimédia doit être documenté, et le patient peut le retirer à tout moment.

[Fiche 06. Consentement aux soins virtuels](#)

[Gabarit consentement aux soins virtuels](#)

[Autorisation d'enregistrement \(AH-217\)](#)



Préparation de la rencontre

Le professionnel doit se préparer comme pour une consultation en personne et doit s'assurer que le patient reçoive les instructions nécessaires à sa connexion.

[10. Modèle : courriel de confirmation en téléconsultation](#)

[Participer à une téléconsultation \(telesantequebec.ca\)](#)

Plan de contingence en cas de problème technique ou d'urgence

Il est obligatoire d'avoir un plan de contingence en cas de problèmes techniques ou d'urgence, incluant un moyen de communication alternatif et la localisation de l'utilisateur lors de la rencontre.

Prétest technique avant la rencontre

Avant la consultation, un prétest technique est recommandé pour assurer la présence du patient et la fluidité de la rencontre virtuelle.

[Tester l'équipement technologique \(telesantequebec.ca\)](#)

[Contacter le CSSNS](#)

MENER UNE TÉLÉCONSULTATION

Appliquer les bonnes pratiques en téléconsultation

Le professionnel doit suivre les bonnes pratiques de gestion d'une consultation virtuelle pour assurer le bon déroulement de la consultation.

[Fiche 07. Les bonnes pratiques en rencontres virtuelles](#)

[08. Aide-mémoire : bien démarrer une téléconsultation](#)

Trucs & astuces en téléconsultation

Les téléconsultations nécessitent de maîtriser plusieurs nouveaux outils numériques. Familiarisez-vous avec ces outils et contactez le CSSNS, en cas de problème.

[Guide technologique détaillé de la téléconsultation](#)

Communication du plan de suivi et de traitement

Avant de conclure la consultation, le professionnel doit expliquer au patient comment il recevra de la documentation et planifier un suivi en personne, si nécessaire, pour établir une relation thérapeutique.

[Infographie : communication numérique en télésanté](#)



TERMINER UNE TÉLÉCONSULTATION

Documenter la téléconsultation

Après la consultation, le professionnel doit mettre à jour le dossier du patient en y incluant le consentement à la téléconsultation, le mode de consultation utilisé, l'emplacement du patient, ainsi que tout incident de sécurité ou autre information jugée pertinente.

[Notes d'évolution \(AH-253\)](#)

[Ordonnances médicales \(AH-251\)](#)

[Formulaire de déclaration d'incident \(AH-223\)](#)

Transmettre la documentation

Les moyens de transmission des documents dépendent des outils disponibles pour communiquer à distance avec les parties concernées.

[Infographie : communication numérique en télésanté](#)

Réaliser l'enseignement nécessaire

S'il y a lieu, après réception du rapport de consultation, le professionnel demandeur effectue l'enseignement nécessaire auprès du patient. Cette étape peut faire l'objet d'une nouvelle téléconsultation.

Compiler les statistiques d'utilisation

Contactez votre répondant en télésanté ou votre chef de service pour vous assurer que vos activités sont compilées correctement et systématiquement.

Contactez un répondant télésanté

Suivez ces étapes afin d'offrir des soins virtuels efficaces et bien documentés !