



TÉLÉCONSULTATION : AVANTAGES ET POINTS DE VIGILANCE

Les avantages et les points de vigilance de la téléconsultation médicale pour une compréhension mutuelle et des soins de qualité.

Découvrez les bénéfices et les précautions de la téléconsultation, essentiels pour des échanges ouverts et des soins optimaux.

LA TÉLÉSANTÉ POURSUIT LES OBJECTIFS SUIVANTS :

- Accroître l'accessibilité aux services de santé;
- Offrir des soins continus et de qualité en temps opportun;
- Favoriser la participation des patients comme partenaires de soins;
- Améliorer l'utilisation des ressources et des expertises des professionnels;
- Organiser les services en réseaux et favoriser la collaboration entre les professionnels.

AVANTAGES

Économie et accessibilité : La téléconsultation améliore l'accessibilité aux soins en éliminant les déplacements pour les patients, notamment ceux à mobilité réduite ou éloignés des centres médicaux. Elle diminue l'absentéisme aux rendez-vous et le temps à l'hôpital, tout en réduisant les coûts de déplacement et l'empreinte écologique.

Économie de temps : Elle peut favoriser une économie de temps en réduisant le temps passé en salle d'attente et en réduisant l'absentéisme (travail ou école).

Collaboration interprofessionnelle : La télésanté facilite la collaboration entre les professionnels de la santé en permettant, par exemple, les échanges en téléexpertise.

Évaluation visuelle et environnementale : Elle permet d'évaluer le contact visuel, le langage corporel, les mouvements et l'environnement du patient, contribuant ainsi à une meilleure compréhension de sa réalité et à des soins plus adaptés.

Participation des proches et de l'équipe soignante : Les membres de la famille et l'équipe soignante peuvent participer à la consultation depuis différents endroits et accompagner le patient en cas d'une annonce importante, encourageant ainsi le partenariat de soins.

Discussion de sujets délicats : La téléconsultation peut mieux se prêter à la discussion de sujets délicats que le téléphone lorsqu'une rencontre en présentiel est impossible.

Sentiment de présence en temps réel : Elle permet d'établir un échange en temps réel, ce qui peut compenser l'absence d'intervention en personne dans certains cas.



Liens thérapeutiques avec les enfants et les adolescents : La téléconsultation peut aider à établir des liens thérapeutiques avec des enfants craintifs. Les adolescents, eux, peuvent se sentir plus à l'aise avec la technologie vidéo, ce qui favorise leur participation aux soins.

Observance thérapeutique : La télé-éducation et la télésurveillance peuvent aider les patients et leurs proches à mieux suivre les recommandations thérapeutiques.

Télééducation, télésurveillance et suivi des symptômes : Teams permet de partager des documents avec les patients et de les accompagner plus efficacement dans leur parcours de soins. La télésurveillance permet de déterminer le suivi clinique requis.

POINTS DE VIGILANCE

Confidentialité et sécurité de l'information : Il est crucial que le professionnel comprenne et soit en mesure de faire comprendre à son patient les risques et les limites associés à la confidentialité et à la sécurité des informations médicales lors d'une téléconsultation.

Accès aux ressources technologiques : Des patients n'ont pas accès aux ressources pour effectuer une téléconsultation (matériel informatique, bande passante, adresse courriel). D'autres n'ont pas la capacité ou l'intérêt d'effectuer leurs rencontres médicales dans cette modalité.

Difficultés techniques : Des problèmes techniques inattendus peuvent survenir, affectant la qualité et la fluidité de la consultation. Le professionnel doit avoir mis en place un plan de contingence.

Tâches administratives : Si plusieurs systèmes (prise de rendez-vous, notes au dossier, etc.) existent au sein d'un même établissement, il est possible que l'implantation partielle de procédures de soins virtuels mène à la double saisie des informations de rencontre.

Examen physique limité : La téléconsultation ne permet pas le même niveau d'évaluation de la condition d'un patient qu'une consultation en présentiel. Cette modalité devrait être utilisée uniquement dans les contextes qui s'y prêtent.

Rôle complémentaire de la téléconsultation : La téléconsultation ne doit pas devenir l'unique modalité de consultation, mais plutôt être considérée comme une modalité supplémentaire ou complémentaire aux soins traditionnels offerts en personne. Elle doit permettre de bonifier l'offre de service des professionnels de la santé.

La téléconsultation vise à améliorer l'efficacité du système de santé en optimisant l'utilisation des ressources. Elle permet aussi de limiter les infections nosocomiales, soit les maladies infectieuses contractées lors d'une hospitalisation.



Ressources complémentaires

Fiche 01. Aide-mémoire : les étapes clés d'une téléconsultation

Fiche 03. L'éligibilité à la téléconsultation par vidéoconférence

Fiche 06. Le consentement aux soins virtuels

Références

- Bussières, S., & Lacasse, Y. (2020). Évaluation terrain de l'implantation des téléconsultations vidéo durant la pandémie de la COVID-19 à l'IUCPQ. Québec: ETMIS-IUCPQ-UL.
- Ells, C., Palmour, N., Kondrop, E., Ghanem, A., & Grenier, L. (2023). Consultation citoyenne pour l'évaluation de l'expérience usager en télésanté : rapport final. Montréal: CUSM.
- Inforoute Santé du Canada Inc. (2022, Mai). Trousse d'outils pour la gestion du changement en soins virtuels destinée aux cliniciens. Consulté le mars 14, 2024, sur Inforoute: <https://www.infoway-inforoute.ca/fr/component/edocman/6381-trousse-d-outils-pour-la-gestion-du-changement-en-soins-virtuels-destinee-aux-cliniciens/view-document>
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS). (2021, mars 8). COVID-19 et la pratique de la téléconsultation en médecine de première ligne et médecine spécialisée : principes généraux. Consulté le mars 14, 2024, sur INESSS: https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/COVID-19/COVID-19_INESSS_teleconsultation.pdf
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS). (2023, août). SOINS VIRTUELS EN MÉDECINE SPÉCIALISÉE : Fiche synthèse de sept états des connaissances produits par l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux. Consulté le mars 19, 2024, sur INESSS: https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/Rapports/OrganisationsSoins/Fiche_synthese_Soins_virtuels_vfinale.pdf
- Réseau québécois de la télésanté (RQT). (2024). Capsules vidéo pour professionnels. Consulté le mars 19, 2024, sur Réseau québécois de la télésanté: <https://telesantequebec.ca/professionnel/capsules-video-professionnels/>
- Réseau québécois de télésanté (RQT). (2024). Lexique des termes en télésanté. Consulté le mars 19, 2024, sur Réseau québécois de télésanté: <https://telesantequebec.ca/a-propos-rqt/lexique/>