



MOYENS DE COMMUNICATION EN TÉLÉSANTÉ

Évaluez quelle modalité de consultation répond le mieux aux besoins d'un usager afin d'offrir les soins les plus adaptés à sa situation.

Le professionnel doit exercer son **jugement clinique** afin d'évaluer la pertinence de recourir à la modalité de télésanté et le type d'interaction nécessaire selon le cas clinique. Le moyen de communication doit être déterminé en tenant compte de l'importance des aspects suivants :



CONFIDENTIALITÉ ET
PROTECTION DES
DONNÉES PERSONNELLES



BESOIN D'UN SIGNAL
VISUEL



NATURE ET QUANTITÉ
D'INFORMATION
(CAS CLINIQUE)



PRÉFÉRENCE DU
PATIENT

VIDÉOCONFÉRENCE SYNCHRONES (MICROSOFT TEAMS)

L'application Teams de Microsoft est le moyen préconisé par le MSSS permettant de rencontrer les usagers par le biais de vidéoconférences. Elles permettent d'échanger à distance de manière sécuritaire en temps réel.

À privilégier

- Établir ou confirmer un diagnostic à distance
- Assurer un suivi de l'évolution de la condition ou ajuster le plan de traitement
- Interpréter le non verbal du patient et/ou son environnement
- Évaluer visuellement l'environnement de l'utilisateur
- Favoriser l'implication des proches aidant
- Vérifier la bonne compréhension de tous les participants à la téléconsultation.

À éviter¹

- Si le patient n'est pas à l'aise avec cette modalité
- Un examen physique ne pouvant être complété à distance est requis
- Si la confidentialité de la rencontre doit être garantie (ex. : cas de violence conjugale soupçonnée ou réelle).



Si le professionnel a pris en charge le patient lors de précédentes téléconsultations, ceux-ci devraient considérer se rencontrer en personne.

¹ Voir la fiche 03. [L'éligibilité clinique à la téléconsultation.](#)



TÉLÉPHONE

Le téléphone est un moyen de communication pratique et bien connu des professionnels et des usagers. Son utilisation devrait cependant être limitée aux échanges simples et courts.

À privilégier	À éviter
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si le patient est connu du professionnel ▪ Réaliser un plan de contingence ▪ Communiquer rapidement une information simple (ex. : renouvellement d'ordonnance) ▪ Communiquer une information factuelle ou administrative. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Les conditions ci-dessus (vidéoconférence)</i> ▪ Si la raison de consultation : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Est inconnue du professionnel ou risque de mener à une intervention de moindre qualité ▪ Comporte une charge émotionnelle importante ▪ Nécessite un visuel avec le patient (ex. : voir son environnement ou son non verbal) ▪ Nécessite d'établir ou d'entretenir une relation thérapeutique.

COMMUNICATIONS ÉCRITES

Par exemple, courriels sécurisés, messagerie sécurisée (Teams), etc. Selon le cas, l'utilisateur doit être informé des implications, des risques et des limitations du moyens de communication écrite retenu.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envoi de lien de rencontre virtuelle Teams ▪ Transmission d'information ou de documentation avant ou après la consultation virtuelle (ex. : photos et vidéos, plan de traitement, résumé de visite) ▪ Référence vers un site web institutionnel pour enseignement ou autre (ex. : RQT) ▪ Assurer la traçabilité des échanges, au besoin. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Les conditions ci-dessus (téléphone)</i> ▪ Si la conversation avec l'utilisateur doit se faire en temps réel (synchrone).
---	---



Les textos (SMS) et courriel hors réseau (ex. : Gmail, iCloud, Yahoo, etc.) ne sont pas un moyen de communication sécuritaire en contexte clinique. Ils devraient être délaissés par les professionnels de la santé. La **messagerie instantanée** de l'application Teams peut sécuritairement remplacer les SMS.



PRÉSENTIEL

Certaines situations ne sont pas admissibles à la modalité de télésanté et requièrent la présence physique de l'utilisateur dans son milieu de soins. Il revient au professionnel de déterminer la modalité la plus appropriée.

À privilégier	Considérer la modalité de télésanté si...
<ul style="list-style-type: none">Le patient préfère les rencontres en personneRéaliser un examen physique ne pouvant être complété à distanceToute autre situation pertinente selon le jugement clinique du professionnel de la santé.	<p>La situation clinique est admissible à la modalité de télésanté et que l'une ou plusieurs des situations suivantes se présentent. Le patient...</p> <ul style="list-style-type: none">préfère la modalité de télésantéest en situation de mobilité réduiteest en région éloignéeest confiné à domicileest loin des soins requis (ex. : spécialité en centre urbain).

Ressources complémentaires

03. L'éligibilité clinique à la téléconsultation

05. Les prérequis à la téléconsultation par vidéoconférence

Fiche 2 - Rencontre en personne ou téléconsultation : comment trancher? (cmq.org)