



## 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 éviter<sup>1</sup>

- 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.

<sup>1</sup> 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"> <li>▪ Si le patient est connu du professionnel</li> <li>▪ Réaliser un plan de contingence</li> <li>▪ Communiquer rapidement une information simple (ex. : renouvellement d'ordonnance)</li> <li>▪ Communiquer une information factuelle ou administrative.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Les conditions ci-dessus (vidéoconférence)</i></li> <li>▪ Si la raison de consultation :               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Est inconnue du professionnel ou risque de mener à une intervention de moindre qualité</li> <li>▪ Comporte une charge émotionnelle importante</li> <li>▪ Nécessite un visuel avec le patient (ex. : voir son environnement ou son non verbal)</li> <li>▪ Nécessite d'établir ou d'entretenir une relation thérapeutique.</li> </ul> </li> </ul>

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



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"><li>▪ Le patient préfère les rencontres en personne</li><li>▪ Réaliser un examen physique ne pouvant être complété à distance</li><li>▪ Toute autre situation pertinente selon le jugement clinique du professionnel de la santé.</li></ul>	<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"><li>▪ préfère la modalité de télésanté</li><li>▪ est en situation de mobilité réduite</li><li>▪ est en région éloignée</li><li>▪ est confiné à domicile</li><li>▪ est loin des soins requis (ex. : spécialité en centre urbain).</li></ul>

## 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)