



CONSENTEMENT AUX SOINS VIRTUELS

Ce document décrit les avantages, les risques et les limites de la modalité de soins dispensés à distance et propose un exemple de déclaration pour initier la discussion avec l'utilisateur.

L'obtention du consentement aux soins virtuels est seulement obligatoire **au début** d'un épisode de soins comportant un volet de services offerts à distance, que ce service implique une collaboration interdisciplinaire ou non. Elle peut être faite par écrit ou verbalement et doit être noté au dossier du patient. Cependant, le respect du consentement à l'intérieur de l'épisode de soins est un **processus continu**. Le professionnel de la santé est responsable de porter son **jugement clinique** tout au long de la durée prévue au consentement afin d'évaluer si la modalité de télésanté répond toujours aux situations cliniques qui en découlent.

AVANTAGES DE LA TÉLÉSANTÉ

La télésanté comporte de nombreux avantages. Elle permet notamment :

- D'accroître l'accessibilité aux soins et services ;
- D'éviter des déplacements ;
- De favoriser la participation active des usagers à leur parcours de soins et ;
- D'offrir des soins en continu au bon moment.

RISQUES ET LIMITES PROPRES À LA TÉLÉSANTÉ

Toutefois la prestation de soins à distance comporte aussi ses risques et ses limites. Le ministère vise à garantir la sécurité et la confidentialité des données de santé des usagers, en présentiel et à distance. **L'utilisateur doit alors être informé des mesures suivantes.**

- Les soins virtuels sont adaptés à une trajectoire de soins spécifique (spécialité et/ou condition médicales);
- Comme toute activité de soins de santé, les soins à distance comportent leurs propres limites. Le professionnel doit user de son jugement clinique pour déterminer la pertinence des soins à distance;
- L'utilisation des technologies de l'information comporte des risques pour la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont propres;
- Un plan de contingence doit être planifié avec l'utilisateur;
- L'endroit où l'utilisateur peut obtenir un suivi en présentiel;
- Lorsque l'utilisateur est pris en charge à long terme, un suivi en présentiel est requis;
- L'utilisateur doit consentir spécifiquement à l'enregistrement d'une téléconsultation qui le concerne.



Que la dispensation de soins soit effectuée en **présentiel** ou à **distance** le « risque zéro » n'existe pas. Chaque situation comporte ses propres risques et limites. Le professionnel doit user de son **jugement clinique** pour déterminer la modalité la plus adaptée.



Risques	Limites
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il n'est pas possible de sécuriser totalement les échanges effectués par le biais des technologies. ▪ Il n'est pas recommandé à un usager d'utiliser des ressources technologiques qui ne sont pas personnelles pour participer à une téléconsultation. Par exemple, une adresse courriel corporative, un ordinateur fourni par un employeur ou un réseau sans fil public. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certaines situations ne peuvent pas être substituées à des soins à distance. Par exemple, un examen physique en personne pourrait être requis. Le choix de recourir aux soins à distance dépend du jugement clinique du professionnel.* ▪ Un consentement spécifique sera requis si la consultation doit être enregistrée. Ce consentement peut être verbal ou écrit. ▪ Le patient a un devoir de transparence et doit, pour des raisons de sécurité, divulguer sa localisation lors de la téléconsultation. Cette information doit être notée dans un plan de contingence.

*Voir ressources complémentaires.

EXEMPLE DE DÉCLARATION

Exemple de déclaration qu'un établissement ou un professionnel de la santé peut partager avec l'utilisateur afin d'ouvrir la discussion à propos des risques, limites et avantages de la télésanté :

La télésanté est une modalité de soins qui comporte de nombreux avantages. Elle permet entre autres d'accroître l'accessibilité aux soins et services, d'éviter des déplacements, de favoriser la participation active des usagers et d'offrir des soins en continu au bon moment.

Pour ce faire, nous utilisons des technologies de communication certifiées par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Cependant, il est important de comprendre qu'aucune technologie de communication numérique n'est totalement sûre. Il existe toujours un risque que des informations soient interceptées.

Les soins virtuels comportent certaines limites. Dans certains cas, des rencontres en personne peuvent être nécessaires.

Nous vous encourageons à verbaliser vos préoccupations. Si vous avez des questions ou des inquiétudes concernant les soins virtuels, n'hésitez pas à les partager avec nous. Votre confort et votre compréhension sont essentiels.



Ressources complémentaires

Fiche 02. Téléconsultation : avantages et points de vigilance

Fiche 03. L'éligibilité à la téléconsultation par vidéoconférence

Modèle générique de consentement aux soins virtuels_062024.pdf (telesantequebec.ca)

Références

Association médicale canadienne. (2020, mars). Guide sur les soins virtuels. Consulté le mars 14, 2024, sur Association canadienne médicale: https://www.cma.ca/sites/default/files/pdf/Guide-sur-les-soins-virtuels_mar2020_F.pdf

Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ). (2016, octobre 6). Télépratique et gestion du dossier numérique en santé et en relations humaine. Consulté le mars 21, 2024, sur Conseil interprofessionnel du Québec: https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/CIQ_telepratique_dossier_numerique_vf_2016-10-06.pdf

Gazette officielle du Québec. (2024, mars 6). Projet de règlement : Services de santé et services sociaux pouvant être dispensés et activités pouvant se dérouler à distance. Consulté le avril 26, 2024, sur Publications du Québec: https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/gazette/pdf_encrypte/lois_reglements/2024F/82661.pdf