Coronavirus (COVID-19)

Guide de soutien pour la mise en œuvre des téléconsultations dans les établissements de santé du Québec dans le contexte de pandémie

Mise à jour du 19 novembre 2020

Votre gouvernement

Québec

Collaborateurs

Auteurs principaux :

M^me^ Alexa Bernier-Sylvestre, DGTI, MSSS

M^me^ Elisabeth Bourassa, Analyste - spécialiste volet médicament et pharmacie, DGTI, MSSS

M^me^ Mélanie Caron, Conseillère spéciale en pharmacie et à la télésanté, DGAUMIP, MSSS

Personnes et groupes consultés :

M. Sébastien Carrier, Coordonnateur télésanté, RUISSS U de Laval

M^me^ Sabrina Lapointe, Coordonnatrice télésanté, CIUSSS de l'Estrie-CHUS

M^me^ Isabelle Théberge, Coordonnatrice technologique télésanté, DGTI, MSSS

M^me^ Katy Shadpour, Coordonnatrice télésanté,
M^me^ Antoinette Ghanem, Conseillère principale
RUISSS McGill

M^me^ Marie-Josée Paquet, Coordonnatrice télésanté, RUISSS U de Montréal

M^me^ Johanne Roy et M^me^ Marie-Pier Pagé
Direction nationale des soins et services infirmiers, MSSS

M^me^ Mélanie Ratelle, présidente, M^me^ Francine Roy et M^me^ Julie Morin,
Ordre des technologues en imagerie médicale, en radio-oncologie et en électrophysiologie médicale du Québec

D^r^ Yves Robert, Secrétaire,
Collège des médecins du Québec

D^re^ Julie Lalancette
Fédération des médecins omnipraticiens du Québec

M. Luc Mathieu
M. Joel Brodeur
Ordre des infirmiers et des infirmières du Québec

D^r^ Maxine Dumas-Pilon
Médecin-conseil, MSSS

D^r^ Jean-Denis Roy et D^r^ Marie-Claude Beaudet
Fédération des médecins spécialistes du Québec

M^me^ Caroline Poulin
Analyste, spécialiste en processus et renseignements cliniques, DGTI, MSSS

M^me^ Nadine Gilbert
Direction de la biovigilance et de la biologie médicale, MSSS

M. Bruno Gagnon
Conseiller en architecture technologique et en télécommunication, DGTI, MSSS

M. Christian-Marc Lanouette et M^me^ Hélène Carignan
Direction des services de proximité en santé physique, MSSS

D^r^ Julien Quinty, professeur régulier faculté de médecine de l'Université Laval, médecin de famille GMF-U Lévis

M. Patrick Boudreault, pharmacien
Directeur des affaires externes et du soutien professionnel
Ordre des pharmaciens du Québec

Table des matières

Collaborateurs 2
Introduction 1
Organisation de la télésanté dans les établissements 1
Organisation préalable au démarrage d'un service de téléconsultations 2
Organisation matérielle et technologique 2
Planification de l'obtention du consentement de l'usager 4
Organisation clinique 4
Documentation de la téléconsultation et rédaction des ordonnances 5
Transmission de documents à l'intérieur d'un établissement du RSSS 6
Transmission d'une ordonnance de médicaments à une pharmacie d'établissement 6
Transmission d'ordonnances ou de documents à l'extérieur des établissements du RSSS à l'aide du système de télécopie infonuagique 6
Transmission d'ordonnances de médicament à une pharmacie communautaire 7
Transmission d'ordonnances d'imagerie médicale à un laboratoire d'imagerie médicale privé ou à un service de radiologie et de médecine nucléaire 8
Transmission d'informations ou de documents à un professionnel hors établissement ne possédant pas d'adresse courriel sécurisée 8
Transmission d'ordonnances ou de documents directement à un usager 9
Transmission d'ordonnances de biologie médicale (laboratoire) à un usager 9
Transmission d'autres types de documents ou d'ordonnances à un usager 9
Particularités pour les détenteurs de compte TEAMS 9
Particularités pour les détenteurs de compte ZOOM 10
Particularités pour les détenteurs de compte REACTS 10
Groupe de coordination des téléconsultations en période de la pandémie 10
Liens utiles 12
Références 13

Introduction

La télésanté est une modalité d'organisation et de prestation de services qui crée un réseau virtuel complémentaire aux services existants et qui permet d'offrir des soins et des services à distance par l'utilisation des solutions technologiques. Les bases de la télésanté dans les organisations du réseau se retrouvent dans le *Cadre de référence en télésanté du MSSS*, disponible sur l'extranet TI du MSSS, accessible d'un poste du réseau.

Cependant, en période de pandémie et de distanciation physique, des changements majeurs se sont opérés pour faciliter l'implantation de la télésanté et ces activités sont maintenant possibles.

Ce guide vise en premier lieu à soutenir les établissements de santé et leurs professionnels qui veulent offrir des téléconsultations à partir de l'établissement ou de leur domicile. Il s'adresse plus spécifiquement à la situation où le professionnel n'a pas accès à un dossier médical électronique (DMÉ) ou à un dossier clinique informatisé (DCI) qui permet de documenter sa consultation ou d'émettre des ordonnances.

Les outils proposés dans ce document doivent être utilisés seulement si aucun autre moyen technologique n'est disponible dans l'établissement (ex. : Les médecins du CIUSSS de l'Estrie-CHUS doivent prescrire dans le DCI Ariane lorsque possible et non pas utiliser la solution infonuagique de télécopie).

Il ne s'adresse donc pas aux professionnels œuvrant en GMF ou en bureau privé puisque les DMÉ offrent déjà des solutions de ce type propres à leur solution et permettant d'effectuer l'ensemble des opérations nécessaires dans un contexte de soins.

Il est à noter que du matériel de formation sur des technologies mises en place dans le cadre de la COVID-19 ainsi que des outils d'aide à la pratique de la télésanté sont également disponibles sur le site https://telesantequebec.ca.

Organisation de la télésanté dans les établissements

Quatre centres de coordination relevant des quatre centres hospitaliers universitaires de la province et dirigés par le MSSS soutiennent les établissements de leur territoire de RUISSS respectif dans la mise en place des services de télésanté. Il s'agit des centres de coordination en télésanté (CCT) du Québec : le CCT du RUISSS Laval, le CCT CIUSSS de l'Estrie-CHUS, le CCT RUISSS de l'Université de Montréal et le CCT RUISSS McGill.

Chacun des établissements de santé a mandaté deux responsables afin d'assurer le rôle de pilote clinique et de pilote technologique pour les activités de télésanté. Les coordonnées des pilotes télésanté des établissements peuvent être obtenues en communiquant la demande à l'adresse suivante : telesante@msss.gouv.qc.ca. Il ne faut pas hésiter à les mettre à contribution afin de soutenir vos démarches en télésanté.

Organisation préalable au démarrage d'un service de téléconsultations

N. B. : Ce guide est rédigé dans l'esprit où la téléconsultation a lieu entre un professionnel et un usager, mais il pourrait aussi être adapté à l'échange entre deux professionnels.

Idéalement avant la première téléconsultation, il importe de réaliser les étapes suivantes :

Organisation matérielle et technologique

Le professionnel œuvrant dans un établissement de santé doit se référer aux pilotes de télésanté de son établissement pour connaître le ou les choix des solutions mises à sa disposition ainsi que le matériel de formation et de support à la réalisation des téléconsultations. Ces outils peuvent comprendre :

- Modalités de travail à distance (jeton d'accès, Citrix, etc.) disponibles dans l'établissement. Ces moyens permettent, lorsque disponibles, d'accéder au réseau informatique et certaines applications et outils informatique (exemple : le DCI de l'établissement) de l'extérieur de l'établissement;
- Une ou les solution(s) de visioconférence;
- Solution de collaboration clinique, de partage, de transmission et d'entreposage des documents;
- Recommandations et éventuellement les modalités mises en place par l'établissement quant à l'organisation des rendez-vous et la tenue des téléconsultations.

Ainsi le professionnel devrait en préparation de ses activités de téléconsultation prendre connaissance des solutions à utiliser et du processus à suivre.

Modalités de travail à distance

Ces outils sont fournis normalement par la direction des ressources informationnelles de l'établissement.

Solutions de visioconférence

Les établissements et les professionnels ont été engagés à choisir parmi les solutions de visioconférence recommandées par le MSSS : REACTS, TEAMS ou ZOOM.

- L'établissement doit accompagner le professionnel dans l'utilisation de la solution de visioconférence disponible dans l'établissement. Au besoin, le référer au site de formation sur les solutions au https://telesantequebec.ca. La solution peut être installée sur de l'équipement de l'établissement ou personnel du professionnel;
- **Il importe cependant que le professionnel initie toujours la téléconsultation au moyen des outils fournis par le MSSS afin de s'assurer que le lien est bien sécurisé (ex. : ne pas demander à l'usager de démarrer la rencontre ZOOM ou TEAMS car son profil pourrait être non sécuritaire. Toujours employer les outils fournis par le MSSS).** En revanche, l'usager ou le professionnel qui répond à votre demande bénéficie d'un lien sécurisé pendant la téléconsultation. Il n'a pas besoin d'installer un logiciel sauf dans le cas de REACTS, où une création de profil est exigée.

Solution de collaboration clinique, de partage, de transmission et d'entreposage des documents

- S'assurer que le professionnel a un compte Microsoft Office 365 du RSSS et qu'il sait comment utiliser la messagerie Outlook;
- La demande de compte Microsoft Office 365 peut être faite à la direction des ressources informationnelles de son établissement ou encore en même temps que l'inscription au service de télécopie infonuagique décrit plus bas;
- Des instructions de démarrage et de la formation pour l'utilisation de la messagerie Outlook sont disponibles au https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO/SitePages/Outlook.aspx . Il y a une section spécifique pour l'utilisation web de la messagerie;
- Si le professionnel n'a pas accès à un télécopieur, s'assurer qu'il est inscrit au service de télécopie infonuagique et qu'il connaît la procédure générale d'utilisation du service de télécopie infonuagique. Lien vers le formulaire d'inscription en ligne : Demande d'abonnement au service de télécopie infonuagique.

Environnement du professionnel

S'assurer que l'environnement du professionnel est fonctionnel (en établissement, à domicile ou dans un autre environnement permettant de garantir la confidentialité de la téléconsultation) :

- Déterminer les locaux utilisés en établissement en s'assurant de respecter la confidentialité;
- Vérifier que le professionnel a le matériel et les technologies requis (caméra ou tablette numérique, microphone, écouteurs, accès à son compte Microsoft Office 365 RSSS, accès aux logiciels cliniques) et que tout est fonctionnel;
- Vérifier que la bande passante est adéquate pour de la vidéoconférence. Il existe plusieurs outils qui permettent de valider la vitesse disponible sur un appareil à un moment précis;
- Rendre disponibles les listes des numéros de téléphone et de télécopieur fréquemment utilisés;
- Vérifier que l'accès au Dossier santé Québec (DSQ) fonctionne adéquatement;
- Vérifier l'accès à intranet ou au dépôt de formulaire nécessaire (ordonnances pré-imprimées ou autres);
- Accès au Dossier clinique informatique (DCI) lorsque disponible;
- Vérifier si les logiciels et équipements sont aussi disponibles en cabinet privé et au domicile, si nécessaire et pertinent.

Planification de l'obtention du consentement de l'usager

Choisir le modèle de formulaire de consentement :

- Idéalement, le consentement libre et éclairé de l'usager est obtenu avant la première rencontre virtuelle, mais durant la pandémie, il est toléré que le consentement soit discuté verbalement lors de la première séance et documenté dans la consultation.
- Le professionnel doit obtenir, en tout temps, un consentement libre et éclairé tant pour les soins/services offerts que pour l'utilisation de la télésanté : il peut consulter le document produit par le Conseil interprofessionnel du Québec : Outil d'aide à la décision : Télépratique et gestion du dossier numérique en santé et en relations humaines.
- Si la téléconsultation doit être enregistrée à des fins pédagogiques ou à d'autres fins, le consentement des deux parties est obligatoire et l'enregistrement doit être conservé sur le répertoire sécurisé du professionnel (OneDrive Microsoft 365 RSSS). Des directives plus précises sont disponibles sur le site https://telesantequebec.ca.

À noter que plusieurs modèles de formulaires de consentement sont disponibles dans les outils de partage des connaissances des pilotes télésanté (smartsheet en télésanté) ou sur les sites des différents ordres professionnels.

Organisation clinique

- Déterminer s'il existe des formulaires de collecte de données en préparation à la visite pour certaines cliniques et déterminer si des réponses doivent être retournées par l'usager avant la rencontre ou si elles seront discutées entre le professionnel et celui-ci durant la rencontre virtuelle.
- Convenir du soutien administratif possible pour l'obtention du consentement (verbal ou écrit) de l'usager et l'acheminement du matériel de préparation à la rencontre.
- Établir avec la gestionnaire de la clinique externe ou du milieu de soins le processus pour identifier quels rendez-vous seront effectués par téléphone ou par téléconsultation. Au besoin, mettre sur pied un comité télésanté (c.f. p. 9).
- Aviser le service des archives médicales et/ou de l'accueil du début des téléconsultations dans le secteur et discuter de la méthode de transmission des formulaires et des copies d'ordonnances au dossier de l'usager. Convenir au besoin d'une procédure d'ouverture de dossier de l'usager si celui-ci n'est pas connu de l'installation.
- Si la téléconsultation peut conduire à des ordonnances de médicaments destinées à la pharmacie de l'établissement, s'assurer de consulter le chef de département de pharmacie de l'établissement sur les règles à respecter.
- Disposer du numéro de téléphone de l'usager et convenir d'un moyen de communication alternatif en cas de problème technologique.

Documentation de la téléconsultation et rédaction des ordonnances

Les professionnels qui ont accès à distance à des outils de documentation numériques (par exemple par un dossier clinique informatisé) sont invités à les utiliser.

À défaut de tels outils, voici des formulaires provinciaux qui peuvent être édités et puis acheminés :

- AH-253 Notes d'évolution
- AH-251 Ordonnances médicales
- D'autres formulaires normalisés sont également disponibles : Autres formulaires normalisés du réseau

Conseils d'utilisation des formulaires :

Obligatoirement :

- Utiliser la section *Nom de l'établissement* pour inscrire le nom de l'installation et de l'établissement, mais aussi le nom, le prénom, le numéro de dossier, la date de naissance et le numéro d'assurance maladie de l'usager. À défaut du NAM, ajouter une autre information qui permettra d'assurer l'identité de l'usager : nom et prénom de la mère ou du père, adresse ou numéro de téléphone;
- Dans le corps du formulaire, inscrire la mention TÉLÉCONSULTATION;
- À titre de signature, inscrire son nom et prénom, sa profession et son numéro de pratique ou de prescription;
- Il est important de respecter les règles émises par votre ordre professionnel lorsque cela s'applique.

Lorsque le document est complété, il peut être converti en format PDF en sélectionnant l'icône

, en cliquant sur le bouton droit de la souris et en choisissant l'option impression en PDF. Nommer le fichier par le titre du formulaire suivi du numéro de dossier de l'usager (par ex. : Notes d'évolution_012345). Cette étape est nécessaire afin que personne ne puisse modifier votre fichier.

Aucun fichier ne devrait être gardé localement sur des appareils numériques ou des ordinateurs sauf sur des répertoires sécurisés autorisés pour ce type d'activités (OneDrive). Ils doivent être détruits une fois acheminés à destination, après réception de la confirmation du succès de l'envoi.

Ultimement, les documents doivent être inclus au dossier habituellement utilisé pour l'usager. Il est donc impératif de transmettre une copie de façon sécuritaire aux archives médicales en tout temps.

Seules les images nécessaires à la documentation devraient être transférées dans le dossier de l'usager. Pour les enregistrements vidéo, le professionnel doit préciser dans ses notes les éléments pertinents consultés et les documenter. Le professionnel peut contacter le service des archives de son établissement pour connaître les procédures en vigueur.

Transmission de documents à l'intérieur d'un établissement du RSSS

Le professionnel qui travaille à l'extérieur de l'établissement peut recourir à la messagerie sécurisée Outlook pour transmettre des documents à une instance de son établissement qui a une adresse du RSSS. Si cette instance ne reçoit que des documents par télécopie, se référer à la section Transmission d'ordonnances à l'extérieur des établissements du RSSS.

Il est recommandé de demander un accusé-réception du courriel.

Transmission d'une ordonnance de médicaments à une pharmacie d'établissement

Les règles d'émission d'ordonnance habituelles doivent être respectées même en période de crise sanitaire. Tout processus dégradé peut mener à un risque de documentation partielle au dossier de l'usager. Les établissements ont déjà des règles en place pour des ordonnances verbales. D'autres permettent des connexions à distance pour faire des ordonnances électroniques.

Si, dans des circonstances exceptionnelles, un mode de transmission alternatif doit être envisagé, le prescripteur doit se référer au chef du département de pharmacie pour connaître les modalités d'acheminement. Chaque département de pharmacie pourra permettre l'acheminement d'ordonnance par télécopieur ou par courrier électronique.

Un mécanisme devra être mis en place pour que l'ordonnance soit aussi archivée.

Transmission d'ordonnances ou de documents à l'extérieur des établissements du RSSS à l'aide du système de télécopie infonuagique

Pour acheminer des ordonnances ou d'autres documents à un tiers extérieur du réseau (pharmacie communautaire, laboratoire d'imagerie médicale (LIM) ou autre), le service de télécopie infonuagique (web fax) fourni et soutenu par le MSSS peut être utilisé. Il s'agit d'un système qui permet d'acheminer un message courriel et ses pièces jointes vers un télécopieur. Il faut donc connaître le numéro de télécopieur du destinataire. Des bottins seront disponibles pour faciliter le repérage des numéros de télécopieurs pertinents.

Pour des raisons de sécurité, le professionnel doit détenir un compte Microsoft Office 365 et utiliser l'adresse courriel du RSSS. Il peut obtenir ce compte et demander son inscription au service de télécopie infonuagique en complétant en ligne le formulaire suivant : FORMULAIRE D'INSCRIPTION

Transmission d'ordonnances de médicament à une pharmacie communautaire

ATTENTION! : Aucune ordonnance de médicament ne doit être transmise directement à un usager. Le seul destinataire autorisé pour une ordonnance de médicament est une pharmacie.

Veuillez vous référer à la procédure générale d'utilisation du service de télécopie infonuagique.

Règles importantes pour les ordonnances de médicament :

1) Le corps du courriel doit **obligatoirement** comprendre les éléments suivants :
    a. Coordonnées du destinataire (nom, télécopieur, téléphone)
    b. Coordonnées de l'expéditeur (nom, prénom, numéro de permis ou de prescripteur, téléphone **où il peut être rejoint par le destinataire de la télécopie**).
2) Une ordonnance peut être inscrite directement dans le corps du courriel. Le contenu doit être conforme aux règlements visant votre profession. La signature est assurée par les coordonnées de l'expéditeur et son accès au courriel sécurisé.
    a. Bien identifier l'usager : nom, prénom, date de naissance et numéro d'assurance maladie (NAM) et le numéro de dossier de l'usager. À défaut du NAM, un autre critère d'identification (nom et prénom de la mère ou du père, adresse, n^{o} de téléphone) est recommandé pour éviter des erreurs.
3) Il est aussi possible de joindre une prescription effectuée à l'aide d'un outil numérique de documentation clinique. Toutefois, pour des raisons de lisibilité sur télécopie, les photos ne sont pas autorisées. Les ordonnances manuscrites numérisées sont aussi à proscrire.
4) Ne pas hésiter à inscrire toute information de nature clinique qui facilite l'exécution de l'ordonnance et qui peut réduire le besoin du pharmacien de communiquer avec le prescripteur (intention thérapeutique, allergie ou autre).
5) L'envoi d'une ordonnance de médicament ne doit viser qu'un seul destinataire. Toutefois, le service des archives médicales devrait être mis en copie conforme afin qu'une copie soit déposée dans le dossier de l'usager.

Exemple d'une ordonnance rédigée dans le corps du courriel

Bonjour,

Voici une ordonnance pour une de vos patientes

Pharmacie Auxbonsoins
Tél : 999-333-5555
Télécopieur : 999-333-5554

Ordonnance pour M^{me} Test Covid, D D.N. 3 janvier 1946, NAM : COVT465303XX. Numéro de dossier : 012345. Aucune allergie connue.

Aspirine 80 mg 1 co po ID 30 cos Ren 24 mois

D^{r} Test Untel , #Lic 00000, téléphone où vous pouvez me rejoindre : 123 456-7899
L'adresse courriel de l'expéditeur ne doit pas être utilisée pour des situations demandant réponse immédiate. Utiliser plutôt les coordonnées inscrites dans le corps du courriel

Transmission d'ordonnances d'imagerie médicale à un laboratoire d'imagerie médicale privé ou à un service de radiologie et de médecine nucléaire

Le professionnel doit acheminer l'ordonnance au laboratoire d'imagerie désigné par l'usager. Les ordonnances destinées à un laboratoire d'imagerie médicale doivent être transmises à l'unique laboratoire choisi par l'usager. Une liste des cliniques privées et des établissements est disponible.

ATTENTION! : Aucune ordonnance d'imagerie médicale ne doit être transmise directement à un usager. Le seul destinataire autorisé pour une ordonnance d'imagerie est un laboratoire d'imagerie médicale ou un service de radiologie et de médecine nucléaire.

Transmission d'informations ou de documents à un professionnel hors établissement ne possédant pas d'adresse courriel sécurisée

Aucune information clinique ne doit être transmise à un professionnel ne possédant pas d'adresse courriel sécurisée. Il est donc interdit de faire suivre des informations ou des documents de nature clinique à des adresses courriel de type Gmail, Hotmail ou autre.

Le professionnel doit plutôt utiliser le service de télécopie infonuagique provincial pour acheminer ce type d'information.

Transmission d'ordonnances ou de documents directement à un usager

Il est nécessaire d'obtenir le consentement de l'usager à l'utilisation de son courriel personnel à la transmission de documents. On doit le mettre en garde que l'envoi pourrait ne pas être sécurisé. Le professionnel consigne le consentement de l'usager dans ses notes.
Il est important de chiffrer un courriel que le professionnel transmet directement à un usager. Pour se faire, il faut aller dans option et cliquer sur Chiffrer. Si un professionnel utilise la version mobile d'Outlook, il faut cliquer sur le symbole … , choisir Option des messages et choisir Chiffrer ce message.

Aucune ordonnance de médicament ne doit être transmise directement à un usager. Le seul destinataire autorisé pour une ordonnance de médicament est une pharmacie.

Aucune ordonnance d'imagerie médicale ne doit être transmise directement à un usager. Le seul destinataire autorisé pour une ordonnance d'imagerie est un laboratoire d'imagerie médicale ou un service de radiologie et de médecine nucléaire.

Transmission d'ordonnances de biologie médicale (laboratoire) à un usager

Les ordonnances de laboratoire de biologie médicale doivent être acheminées directement à l'usager afin qu'il les présente au centre de prélèvements de son choix. Durant la période de la COVID-19, certains centres de prélèvements fonctionnent par rendez-vous. L'usager doit s'informer des modalités en vigueur sur son territoire. Il est important que le prescripteur inscrive les coordonnées où il peut être rejoint en urgence pour communiquer des valeurs critiques.

Transmission d'autres types de documents ou d'ordonnances à un usager

Les autres documents tels que des formulaires d'assurance ou des billets médicaux peuvent aussi être transmis aux usagers par courriel durant la période de la COVID-19.

Des ordonnances de consultation à un autre professionnel (physiothérapeute, etc.) ou à d'autres types peuvent aussi être transmises directement à l'usager.

Particularités pour les détenteurs de compte TEAMS

Tous les professionnels qui ont un compte Microsoft Office 365 du RSSS peuvent faire la demande d'un accès à l'outil de vidéoconférence et de collaboration clinique et administrative TEAMS.

Les sessions de téléconsultations TEAMS permettent d'échanger de manière sécuritaire des photos, des fichiers ou des vidéos avec des usagers lorsqu'une consultation le requiert. Le document échangé demeurera accessible par le professionnel jusqu'à ce que celui-ci l'efface ou que son compte soit fermé.

Pour les professionnels disposant d'un compte TEAMS, il sera aussi possible de partager les différents fichiers au moyen de cet outil en utilisant la fonction équipe ou conversation lorsque le destinataire fait partie du RSSS et dispose aussi d'un compte TEAMS tel que prévu dans le projet de téléconsultations en CHSLD, notamment. Il est alors possible d'ouvrir le fichier et de l'imprimer pour le verser au dossier de l'usager. L'avantage d'utiliser ceci est la traçabilité des actions au moyen d'une journalisation pérenne.

Il importe cependant que le professionnel initie toujours la téléconsultation au moyen des outils fournis par le MSSS afin de s'assurer que le lien est bien sécurisé (ex. : ne pas demander à l'usager de démarrer la rencontre TEAMS, car son profil pourrait être non sécuritaire. Toujours employer les outils fournis par le MSSS).

Particularités pour les détenteurs de compte ZOOM

Les sessions de téléconsultations ZOOM permettent d'échanger de manière sécuritaire des photos, des fichiers ou des vidéos avec des usagers lorsqu'une consultation le requiert. Le document échangé est cependant perdu à la fermeture de la session. S'il doit être enregistré, il doit l'être sur un répertoire sécuritaire (OneDrive rattaché au compte Microsoft Office 365 RSSS) et non pas sur les appareils.

Il importe cependant que le professionnel initie toujours la téléconsultation au moyen des outils fournis par le MSSS afin de s'assurer que le lien est bien sécurisé (ex. : ne pas demander à l'usager de démarrer la rencontre ZOOM, car son profil pourrait être non sécuritaire. Toujours employer les outils fournis par le MSSS).

Pour vérifier si votre licence ZOOM est conforme aux exigences du réseau, consulter le lien Procédure d'identification des licences Zoom santé du MSSS du sitehttps://telesantequebec.ca.

Les fonctions *interprète* et *sous-titrage* sont dorénavant disponibles, les instructions pour leur utilisation se retrouvent au lien suivant : Procédure d'utilisation des fonctionnalité d'interprète et de sous-titres.

Particularités pour les détenteurs de compte REACTS

Les sessions de téléconsultations REACTS permettent d'échanger de manière sécuritaire des photos, des fichiers ou des vidéos avec des usagers lorsqu'une consultation le requiert. Le document échangé demeure accessible même après la fin de l'échange.

Groupe de coordination des téléconsultations en période de la pandémie

Les établissements ont normalement un comité tactique de la télésanté qui assure la mise en place, la coordination, l'évaluation et la pérennisation des services de télésanté de l'établissement. Durant la période de pandémie et le développement et le déploiement accélérés de nombreux services virtuels surtout pour les téléconsultations en dehors du cadre habituel, il serait pertinent de s'assurer de l'utilisation d'un mécanisme de coordination agile pour traiter tous les aspects de ces services.

Un tel mécanisme, qui pourrait prendre la forme d'un sous-comité du comité tactique de télésanté de l'établissement, permettrait de s'attaquer aux enjeux survenus, d'offrir des recommandations et d'assurer une vigie sur les activités de télésanté réalisées.

Ce comité de coordination pourrait notamment inclure :

- le pilote clinique télésanté de l'établissement;
- le pilote technologique télésanté de l'établissement;
- un représentant du service des archives médicales (règles de gestion de l'information);
- un membre de l'exécutif du CMDP (règles d'émission et de gestion des ordonnances);
- l'officier de sécurité de l'établissement;
- un représentant de la direction qualité, évaluation et performance;
- des professionnels impliqués dans les téléconsultations :
    - Infirmière praticienne spécialisée (IPS);
    - Pharmacien;
    - Infirmière de dialyse;
    - Infirmière pivot en oncologie (IPO);
    - Infirmière de CHSLD;
    - Médecins impliqués en clinique de cancérologie, en cliniques externes, en psychiatrie et en centre d'hébergement.
- des professionnels de la santé hors établissement qui reçoivent des ordonnances;
- un usager partenaire qui utilise le service de téléconsultation.

Liens utiles

https://telesantequebec.ca

FORMULAIRE D'INSCRIPTION au courriel RSSS et au service de télécopie infonuagique

Les téléconsultations réalisées par les médecins durant la pandémie de COVID-19, Collège des médecins, mars 2020

La COVID-19 : directives pour la pratique à distance à l'intention des infirmières et IPS

Prescription infirmière en contexte de télésoins

Références

Albritton, Jordan A. PhD, MPH; Dalto, Joseph PhD, MS; Wayling, Brian MBA Using Telehealth to Provide the Right Care at the Right Time—Anywhere, Quality Management in Health Care: April/June 2018 - Volume 27 - Issue 2 - p 106-108 doi: 10.1097/QMH.0000000000000169

Elyne N. Kahn, Frank La Marca, Catherine A. Mazzola, Neurosurgery and Telemedicine in the United States: Assessment of the Risks and Opportunities, World Neurosurgery, Volume 89,2016, Pages 133-138, ISSN 1878-8750, https://doi.org/10.1016/j.wneu.2016.01.075.

Brooks, N. World Neurosurg. (2016) 95:603-604. http://dx.doi.org/10.1016/j.wneu.2016.02.113

Chaet, D., Clearfield, R., Sabin, J.E. et al. Ethical practice in Telehealth and Telemedicine. J GEN INTERN MED 32, 1136–1140 (2017). https://doi.org/10.1007/s11606-017-4082-2

Edirippulige, S., Armfield, N. R., Greenup, P., & Bryett, A. (2016). Telehealth coordinators in hospital based telehealth services: Who are they and what do they do? Journal of Telemedicine and Telecare, 22(8), 447–452. https://doi.org/10.1177/1357633X16671241

Elyne N. Kahn, Frank La Marca, Catherine A. Mazzola, Neurosurgery and Telemedicine in the United States: Assessment of the Risks and Opportunities, World Neurosurgery, Volume 89, 2016, Pages 133-138, ISSN 1878-8750, https://doi.org/10.1016/j.wneu.2016.01.075.

Greenhalgh Trisha, Koh Gerald Choon Huat, Car Josip. Covid-19: a remote assessment in primary care BMJ 2020; 368 :m1182

James R. van Dellen, The Philosophy of Kaizen and Telemedicine, World Neurosurgery, Volume 91, 2016, Pages 600-602, ISSN 1878-8750, https://doi.org/10.1016/j.wneu.2016.02.112.

Ronald S. Weinstein, Elizabeth A. Krupinski, Charles R. Doarn, Clinical Examination Component of Telemedicine, Telehealth, mHealth, and Connected Health Medical Practices, Medical Clinics of North America, Volume 102, Issue 3, 2018, Pages 533-544, ISSN 0025-7125, ISBN 9780323583626, https://doi.org/10.1016/j.mcna.2018.01.002.

Rosario Maugeri, Francesca Graziano, Salvatore Arena, Giuseppe Roberto Giammalva, Domenico Gerardo Iacopino, Privacy in Modern Healthcare Communications: The Lesson of Alan Turing, World Neurosurgery,Volume 97, 2017, Pages 735-736, ISSN 1878-8750, https://doi.org/10.1016/j.wneu.2016.07.114.

OTN, Fact Sheet: Assessing Respiratory Symptoms via Video, 2020

Référence rapide pour le médecin d'établissement

Téléconsultations

Ces références rapides sont tirées du Guide de soutien pour la mise en œuvre des téléconsultations. Ce guide est destiné aux médecins d'établissement qui n'ont pas accès à un dossier d'usager numérique (DMÉ ou DCI avec fonctionnalités de documentation). En bref, voici les étapes à suivre :

Préalables

1. Activer son compte Microsoft Office 365 selon les instructions reçues de votre établissement. *Ce compte est le seul reconnu comme sécuritaire pour communiquer de l'information clinique nominative d'un usager. Ne jamais utiliser d'adresse gmail, hotmail ou autres.*

2. Faire la Demande d'abonnement au service de télécopie infonuagique pour être en mesure de transmettre des ordonnances aux pharmacies ou en radiologie. Prendre connaissance du mode d'emploi en cliquant sur le lien suivant : Télécopie infonuagique.

3. Communiquer avec les pilotes de télésanté de son établissement pour connaître le ou les choix des solutions mises à sa disposition ainsi que le matériel de formation et de support à la réalisation des téléconsultations. La liste des pilotes et leurs coordonnées se retrouvent sur le site http://telesante.quebec.

Documentation et transmission

4. Documenter l'intervention au moyen des formulaires dynamiques ou directement dans le corps d'un courriel Outlook.
5. Transmettre les ordonnances et documents de manière sécuritaire au destinataire final. Consulter les sections suivantes pour les détails de transmission en fonction du destinataire :

   Transmission de documents à l'intérieur d'un établissement du RSSS
   Transmission d'ordonnances de médicament à une pharmacie communautaire
   Transmission d'ordonnances d'imagerie médicale à un laboratoire d'imagerie médicale privé ou à un service de radiologie et de médecine nucléaire
   Transmission d'ordonnances de laboratoire de biologie médicale ou d'autres documents directement à un usager

En tout temps, consulter le *Guide de soutien pour la mise en œuvre des téléconsultations dans les établissements de santé dans le contexte de pandémie* ou les outils de formation disponibles sur le site http://telesante.quebec ou demander de l'aide à son pilote télésanté clinique ou technologique pour de l'assistance dans la mise en place des processus ou des logiciels.

20-210-133W