

# Trousse COVID-19

## Télésanté

### Réflexions pour les usagers, les professionnels de la santé et les équipes des technologies de l'information intervenant dans la télésanté

#### Comment utiliser la présente trousse :

Les usagers, les professionnels de la santé et les équipes des technologies de l'information collaborent pour créer de nouvelles consultations virtuelles ou pour adapter celles en place entre les professionnels de la santé et leurs usagers dans le cadre de la pandémie de la COVID-19. Afin d'aider les organismes à mettre au point les éléments clés permettant de fournir des consultations virtuelles (CV) fiables et en toute sécurité, Agrément Canada (AC) et l'Organisation de normes en santé (HSO) ont créé la présente trousse complémentaire. Une consultation virtuelle peut être définie comme une interaction ou un échange de documents par vidéoconférence, courriel ou téléphone, dans un environnement numérique sécurisé entre un professionnel de la santé et un usager.

Le présent document reflète certains critères figurant dans la norme Télésanté HSO 83001 et vise à soutenir les consultations virtuelles pendant la pandémie de la COVID-19. **Cette trousse ne remplace pas les lois ni les exigences réglementaires des juridictions et des ordres professionnels.**

La trousse est divisée en trois sections :

**À l'intention des usagers :** participer à une consultation virtuelle

**À l'intention des professionnels de la santé :** offrir des consultations virtuelles et des soins mixtes

**À l'intention des équipes des technologies de l'information :** construire des cadres de systèmes d'informations techniques

Chaque section comporte une série de questions destinées à guider chaque groupe dans la préparation de leurs consultations virtuelles dans le cadre de la pandémie de la COVID-19.

Un exemplaire gratuit de la norme Télésanté HSO 83001 est disponible ici en utilisant le code promotionnel **SUPPORT4ALL** : [Virtual Health \(EN\)](#), [Télésanté \(FR\)](#) Pour utilisation à l'extérieur du Canada : [Virtual Health \(EN\)](#)

Pour soutenir votre plan d'exploitation de services de santé virtuelle, Agrément Canada étudie également d'autres trousseaux sur la santé virtuelle et de nouvelles solutions pour mieux guider les professionnels et les organismes dans la mise en place et l'évaluation des services de santé virtuels après la COVID-19 et vous tiendra au courant. Pour en savoir plus et accéder à des ressources additionnelles de HSO concernant la COVID-19, nous vous encourageons à visiter le site <https://covid19.healthstandards.org/>



## À L'INTENTION DES USAGERS

Certaines équipes de soins de santé proposent des rendez-vous en ligne, par téléphone ou par courriel lorsque cela est possible afin de réduire au minimum les risques de propagation de la COVID-19. Ces rencontres sont connues sous le nom de **consultation virtuelle (CV)**. Votre équipe de soins de santé peut vous contacter pour mettre en place une CV. Vous trouverez ici un guide qui vous aidera à faire en sorte que votre CV soit efficace.

### Mise en place de votre équipement technologique

- ☐ Vous devrez savoir quel type d'équipement technologique est nécessaire pour participer à une CV.
- ☐ Demandez s'il s'agira d'un courriel, d'un appel téléphonique ou d'un appel vidéo. Quel programme ou quelle application sera utilisé?
- ☐ Il se peut que vous deviez télécharger une application et créer un compte au préalable.
- ☐ Si vous ne savez pas comment configurer votre équipement technologique, demandez de l'aide à quelqu'un.

### Connaître vos droits en matière de protection des renseignements personnels, de sécurité et de confidentialité

- ☐ Votre organisme de soins de santé doit disposer de renseignements disponibles sur son site web concernant le respect de la protection de vos renseignements personnels, de votre sécurité et de votre confidentialité. Si vous avez des questions, veuillez les poser à votre prestataire au début de votre CV.
- ☐ Sachez comment déclarer une violation possible de la sécurité, de la confidentialité ou une intrusion liée à votre CV, ou vous renseigner sur ces sujets.

### Préparation de votre consultation virtuelle

- ☐ Assurez-vous que votre équipement technologique est correctement configuré.
  - ☐ Le cas échéant, votre microphone et votre caméra vidéo fonctionnent-ils correctement?
  - ☐ Êtes-vous dans un endroit calme de manière à ce que vous puissiez facilement entendre et être entendu?
  - ☐ Souhaitez-vous qu'un membre de votre famille ou un aidant soit présent, pour prendre des notes ou poser des questions?
- ☐ Assurez-vous que tous vos documents sont prêts avant la réunion, y compris :
  - ☐ votre carte de santé;
  - ☐ un stylo et du papier pour noter des renseignements et des instructions;
  - ☐ une liste des médicaments que vous prenez, qu'ils soient prescrits ou en vente libre, y compris les vitamines, les remèdes à base de plantes et les suppléments;
  - ☐ des notes sur vos antécédents médicaux, vos symptômes, ainsi que;
  - ☐ toutes les questions que vous souhaitez poser.



## À L'INTENTION DES USAGERS

### Participation active à votre consultation virtuelle

- ☐ Au début de votre CV, votre professionnel de la santé vous demandera votre consentement pour participer.
- ☐ Votre professionnel de la santé vérifiera également votre identité en vous demandant deux types d'identification, tels que votre nom, votre date de naissance, votre adresse ou votre numéro de carte santé.
- ☐ Il est important que vous exprimiez activement vos besoins, vos objectifs et que vous souleviez toute autre question que vous pourriez avoir pendant votre CV, comme vous le feriez en personne.
- ☐ Vous et votre professionnel de la santé allez élaborer ensemble un plan de soins qui répondra à vos besoins et à vos objectifs.
- ☐ Avant la fin de l'appel, assurez-vous que vous comprenez bien votre plan, la manière de gérer vos symptômes et le moment auquel vous devrez effectuer un suivi.
  - ☐ C'est-à-dire des analyses de sang, des tests, des prescriptions, des orientations, un suivi avec les autres membres de votre équipe de soins, etc.
- ☐ Disposez-vous des ressources et des outils nécessaires pour gérer efficacement de votre santé pendant cette période?

### Suivi après votre consultation virtuelle

- ☐ Assurez-vous de suivre votre plan de soins et de savoir comment faire un suivi avec votre professionnel de la santé si votre état change.
- ☐ Demandez des copies de votre dossier médical ou d'autres renseignements pertinents.



## À L'INTENTION DES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

### Mise en place du service de soins virtuels (SSV)

- ☐ Le SSV est-il intégré dans votre modèle de prestation de soins?
- ☐ Le SSV optimise-t-il la prestation des services dans le cadre du maintien des services de santé essentiels pendant une pandémie?
- ☐ Envisagez-vous un protocole de triage pour déterminer quels usagers sont prioritaires pour votre SSV?
- ☐ Disposez-vous de critères et de protocoles clairs pour les références et coordination des services ciblés des usagers afin de vous assurer que vous respectez les efforts du système de santé pour maintenir les services essentiels pendant la pandémie?
- ☐ Le SSV est-il utilisé de manière appropriée pour fournir des soins virtuels fiables et en toute sécurité (c'est-à-dire, taille de l'écran, composants vidéo et audio, USB sécurisé)?
- ☐ La Consultation Virtuelle (CV) assure-t-elle la continuité des soins (c.-à-d., une consultation en personne en temps opportun lorsque cela est cliniquement indiqué dans un environnement de soins approprié, des suivis, des analyses de laboratoires)?
- ☐ Existe-t-il des processus pour déclarer et gérer une violation de la sécurité, de la protection des renseignements personnels ou une infraction aux droits de l'utilisateur conformément aux politiques de votre organisme et à la législation de votre juridiction?
- ☐ Si vous utilisez la surveillance clinique à distance, la photographie ou tout autre renseignement numérique, comment cela est-il documenté au dossier de l'utilisateur?

### Protection des renseignements personnels, sécurité et confidentialité

- ☐ Le SSV respecte-t-il toutes les législations pertinentes en matière de sûreté, de sécurité, de protection des renseignements personnels et de confidentialité dans votre juridiction ainsi que celles des ordres professionnels?
- ☐ Le SSV garantit-il le respect des exigences en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels sur la santé tout au long du continuum de soins, tant lorsqu'ils sont entreposés (sur la plateforme technologique) que lorsqu'ils sont en transit (entre les plateformes technologiques)?

### Préparation à la consultation virtuelle

- ☐ Avez-vous réfléchi aux problèmes de santé cliniques qui peuvent être évalués et traités en toute sécurité (champ de compétence) par le biais d'une CV?
- ☐ Avez-vous accès aux renseignements cliniques appropriés nécessaires à l'évaluation et au traitement pendant la CV?
- ☐ Les renseignements pertinents de l'utilisateur sont-ils recueillis avant et pendant la CV et documentés de manière sécurisée au dossier de l'utilisateur?
- ☐ Surveillez-vous les services de soins virtuels pour assurer des interventions en temps opportun, afin de garantir le respect des services essentiels (c.-à-d., visites, diagnostic, consultations, etc.)?
- ☐ Adoptez-vous des règles d'étiquette virtuelles dans vos services? À titre d'exemple, citons une caméra à hauteur des yeux, des environnements confidentiels, des badges visibles par l'utilisateur, la suppression des distractions visuelles derrière les professionnels de la santé et la ponctualité des rendez-vous avec l'utilisateur.



## À L'INTENTION DES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

### Au cours de la consultation virtuelle (CV)

- ☐ Utilise-t-on au moins deux identifiants propres à la personne pour confirmer l'identité de l'utilisateur afin de s'assurer qu'il reçoit le service ou l'intervention qui lui est destiné?
- ☐ Obtenez-vous et documentez-vous le consentement éclairé de l'utilisateur au début de chaque CV?
- ☐ Fournissez-vous aux usagers et aux familles des renseignements sur leurs droits et leurs responsabilités concernant la CV?
- ☐ Au cours de la CV, les ressources et les renseignements appropriés sont-ils fournis aux usagers pour promouvoir et permettre une prise en charge autonome?
- ☐ Répondez-vous aux dernières questions et clarifiez-vous les instructions avant de clore la séance?

### Après la consultation virtuelle

- ☐ En cas de transition des soins après la CV, tous les renseignements cliniques pertinents ont-ils été communiqués en temps opportun à l'utilisateur et à l'équipe clinique qui le reçoit?



## À L'INTENTION DES ÉQUIPES DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

### Mise en place du service de soins virtuels (SSV)

- ☐ Y a-t-il une structure de gouvernance en place qui définit le SSV dans votre organisme?
- ☐ Le SSV est-il intégré dans le plan opérationnel de votre organisme?
- ☐ Le SSV optimise-t-il la prestation des services dans le cadre du maintien des services de santé essentiels pendant une pandémie?
- ☐ Existe-t-il des principes directeurs pour l'élaboration et l'acquisition de technologies numériques (c.-à-d., du matériel, des logiciels, du matériel audio et visuel et des USB sécurisés) afin de promouvoir des soins fiables et en toute sécurité dans un cadre virtuel?
- ☐ Existe-t-il un système sécurisé de gestion de la documentation pour les renseignements personnels sur la santé (RPS) et tout autre renseignement clinique pertinent (c.-à-d., téléversements de documents, notes de consultation clinique, etc.)?
- ☐ Le SSV s'efforce-t-il d'assurer l'interopérabilité entre les plateformes numériques pour soutenir la continuité des soins?
- ☐ Existe-t-il des procédures permettant à tous les utilisateurs, y compris les usagers, de déclarer les violations à la protection des renseignements personnels, à la sécurité et les intrusions?
- ☐ Existe-t-il des procédures permettant à tous les utilisateurs de gérer les violations à la protection des renseignements personnels, à la sécurité et les intrusions?
- ☐ Si vous utilisez la surveillance des signes vitaux à distance, comment cela est-il documenté?
- ☐ Les usagers ont-ils accès à leurs renseignements de santé personnels par le biais du système numérique?

### Protection des renseignements personnels, sécurité et confidentialité

- ☐ Le SSV respecte-t-il toutes les législations pertinentes en matière de sûreté, de sécurité, de protection des renseignements personnels et de confidentialité dans votre juridiction ainsi que celles des organismes de réglementation professionnels?
- ☐ Vos équipes numériques et de soins sont-elles au courant des exigences de conformité en matière de respect de la protection et de la confidentialité des renseignements des usagers, et respectent-elles la législation provinciale, territoriale ou fédérale applicable?
- ☐ Le SSV garantit-il le respect des exigences en matière de confidentialité et de protection des renseignements de santé personnels tout au long du continuum de soins, tant lorsqu'ils sont entreposés (sur la plateforme) que lorsqu'ils sont en transit (entre les plateformes)?

### Préparation de la consultation virtuelle (CV)

- ☐ Avez-vous mis en place des procédures pour communiquer les périodes d'indisponibilité planifiées ou non planifiées à toutes les parties prenantes (usagers, professionnels de la santé, personnel de soutien clinique)?
- ☐ Les ressources et la formation appropriées sont-elles en place pour faciliter l'orientation des usagers, des professionnels de la santé, du personnel de soutien clinique vers le SSV?
- ☐ Communiquez-vous à vos usagers les nouveaux modes d'accès à la CV (c.-à-d., téléphones, sites web, médias sociaux, messages de portail, etc.) avec des précisions telles que la portée du programme, les coûts (le cas échéant), qui a accès aux renseignements des usagers, qui surveille ces renseignements, quelles sont les garanties mises en place pour protéger ces renseignements, comment ceux-ci sont utilisés, qui en est responsable, des considérations sur la manière dont les données peuvent être utilisées à l'avenir, les organismes partenaires participant au SSV, comment les consultations virtuelles sont menées, à quoi les usagers doivent s'attendre et les autres services disponibles pour répondre à leurs besoins?