

Règles de bonnes pratiques dans le contexte pandémique

Lorsque la consultation téléphonique n'est pas une mesure suffisante, les soins virtuels au moyen de la télésanté peuvent constituer une solution de rechange efficace pour les interactions avec les patients pendant la pandémie de COVID-19.

Rappel de règles légales, déontologiques et professionnelles à prendre en compte :

- Les obligations envers la confidentialité et la protection des renseignements personnels sont toujours en vigueur, malgré la pandémie de COVID-19;
- Les patients doivent être encouragés à prendre des mesures pour participer aux consultations de soins virtuels dans un espace facilitant le maintien de la confidentialité;
- Les médecins et professionnels de la santé doivent utiliser des technologies recommandées et certifiées par le MSSS (Reacts, Zoom et Teams);
- Les médecins et professionnels de la santé doivent obtenir le consentement de leurs patients avant d'avoir recours aux soins virtuels. Ils doivent donc avoir, avec le patient, une discussion sur la modalité de télésanté utilisée et les risques relatifs à la protection des renseignements personnels associée aux communications électroniques (voir formulation suggérée plus bas);
- Il est important de consigner toutes les consultations de soins virtuels au dossier des patients en s'assurant d'indiquer les moyens technologiques qui ont été utilisés;
- Le consentement du patient doit être consigné au dossier de manière à indiquer l'information donnée au patient et l'obtention verbale du consentement lorsqu'il est impossible d'obtenir une copie signée du formulaire de consentement de la part de ce dernier.

Exemple de formulation qui peut être adressée au patient pour obtenir le consentement verbal :

Sachez que toutes les informations échangées durant notre rencontre virtuelle sont confidentielles. Le service de télésanté a recours à des technologies certifiées et sécurisées, mais comme pour toute communication électronique, il existe certains risques quant à la protection des renseignements personnels. Vous êtes en mesure de limiter ces risques en vous assurant d'être dans un endroit facilitant le maintien de la confidentialité. De plus, la rencontre ne sera pas enregistrée et son contenu ne sera pas utilisé à d'autres fins. Merci de m'indiquer si vous comprenez et êtes d'accord.