

Télésanté

Émise par : Direction de l'enseignement, des relations universitaires
et de la recherche (DERUR)

En vigueur depuis le 22 mois 2022

1. Mise en contexte

La télésanté est une modalité de soins et de services qui met à profit les technologies de l'information et de la communication (ci-après les « TIC ») afin d'accroître l'accessibilité géographique et temporelle des services, de soutenir les réseaux intégrés de santé et de services sociaux, et d'offrir des soins continus en temps opportun.¹ L'utilisation de la télésanté est régie par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) qui a mis en place plusieurs instances de gouvernance et de coordination depuis 2015. Une communauté de pratique en télésanté est alimentée par le Réseau québécois de la télésanté et le Centre de coordination de la télésanté (ci-après le « CCT ») du Réseau universitaire intégré de santé et de services sociaux (RUISSS) McGill. Le CCT partage son expertise et accompagne les établissements de son territoire dans le déploiement de projets provinciaux et locaux (tel qu'illustré par la figure 1 en annexe 1).

La présente politique s'appuie sur le *Cadre de référence ministériel MSSS-CDG03* (Gouvernance, gestion de projets et de services utilisant la télésanté au Québec). Elle précise les principes directeurs encadrant l'utilisation rigoureuse de la télésanté et détaille les rôles et les responsabilités des parties prenantes.

2. Objectifs

La présente politique vise à :

- Assurer la qualité des soins et services offerts via la télésanté;
- Promouvoir l'utilisation sécuritaire et complémentaire de la télésanté dans l'offre de soins et services à l'utilisateur;
- S'assurer du respect des règles d'utilisation de technologies de l'information, des règles de confidentialité;
- Baliser la mise en place de corridors de services inter établissement en télésanté;
- Formaliser et uniformiser le développement de nouveaux services en télésanté;
- Favoriser l'implication d'utilisateurs partenaires dans la conception, l'implantation et l'évaluation des projets et services de télésanté;
- Favoriser la collaboration interprofessionnelle et l'intégration des soins et des services.

3. Contexte légal et réglementaire

¹ Utilisation de la télésanté en vertu du décret d'urgence sanitaire, v2.0, p.2.

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 1 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22		
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

La présente politique s'appuie sur le cadre législatif ministériel et aux codes déontologiques des professions afin de mieux circonscrire les pratiques au CISSS de l'Outaouais.

Instance	Référence
MSSS	Cadre de référence en télésanté (<i>MSSS-CDG03 Gouvernance, gestion de projets et de services utilisant la télésanté, version 1.0, MSSS, 2018-11-26</i>)
Les droits des usagers	
Gouvernement du Québec	<i>Charte québécoise des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12)</i>
Gouvernement du Québec	<i>Code civil du Québec (art. 37)</i>
MSSS	<i>LSSSS – Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2, quant aux règles de confidentialité art.19, au respect des droits des usagers art. 3 et les services de télésanté art 108.1-108.2)</i>
MSSS	<i>Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, (L.R.Q, P-31.1)</i>
CISSS de l'Outaouais	Code d'éthique (C-002)
CISSS de l'Outaouais	Code de conduite (P-037)
CISSS de l'Outaouais	Procédure d'obtention du consentement aux soins par les médecins et les dentistes (PRO-105)
CISSS de l'Outaouais	Procédure de déclaration d'un incident/accident lié à un usager (PRO-007)
CISSS de l'Outaouais	Procédure de divulgation de l'information à l'utilisateur à la suite d'un accident (PRO-008)
CISSS de l'Outaouais	Procédure facilitant la divulgation d'actes répréhensibles (PRO-045)
CISSS de l'Outaouais	Procédure d'examen des plaintes des usagers (R-002)
La sécurité et confidentialité des renseignements	
Gouvernement du Québec	<i>Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (Loi 25)</i>
Gouvernement du Québec	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1 art. 10; 13; 17)</i>
Gouvernement du Québec	<i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LRQ, chapitre A-2.1, art. 63.1; 70.1)</i>
MSSS	<i>MSSS 03-003 – Directive de sécurité : Lignes directrices dans le déploiement et la mise en opération de technologies sans fil</i>
MSSS	<i>Termes et conditions d'utilisation des outils de collaboration - Outils de collaboration Suite Office 365</i>
CISSS de l'Outaouais	Politique sur la Sécurité de l'information (P-011)
CISSS de l'Outaouais	Politique sur la confidentialité (P-023)
CISSS de l'Outaouais	Procédure sur la confidentialité et l'accès aux documents, Volet dossier de l'utilisateur (PRO-073)
CISSS de l'Outaouais	Politique d'accès aux documents et protection des renseignements personnels (P-0120)
CISSS de l'Outaouais	Politique Consentement aux soins et aux services en santé et services sociaux (P-043)
CISSS de l'Outaouais	Directive – Identification des usagers (DIR-011)
Gestion, acquisition et utilisation des TIC	

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 2 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

Gouvernement du Québec	<i>Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ. C. G-1.03, a. 10)</i>
Gouvernement du Québec	<i>Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information : application des règles de droit, règles d'équivalence fonctionnelle, transfert de l'information, la conservation, la consultation, la transmission. (Sécurité juridique des communications)</i>
Gouvernement du Québec	<i>Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ., c. C-65.1)</i>
MSSS	<i>Cadre global de gestion des actifs informationnels appartenant aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux;</i>
MSSS	<i>Directive 04 Directive sur l'utilisation sécuritaire des outils de collaboration par les médecins</i>
MSSS	<i>Directive 05 Utilisation de la suite collaborative Office 365 dans un contexte de soins virtuels</i>
CISSS de l'Outaouais	<i>Procédure d'acquisition d'équipements médicaux, non médicaux et mobilier (PRO-063)</i>

4. Orientations

La télésanté est une modalité congruente aux soins et services offerts à l'utilisateur. Le choix de l'utilisation d'une TIC pour la dispensation d'un soin ou service s'effectue de concert entre le ou les l'utilisateur(s) et le ou les professionnel(s) afin d'assurer la sécurité, la confidentialité et le consentement explicite des parties prenantes.

De façon à obtenir une rétroaction permettant d'ajuster la dispensation des soins et services, chaque direction privilégie l'implication d'un usager partenaire dans la mise en place de ses services en modalité télésanté.

Ce document se veut un complément à la déontologie et à l'éthique professionnelle telles que supportées par les ordres professionnels, les conseils professionnels et autres gouvernes encadrant la pratique des professionnels de la santé et des services sociaux.

5. Champ d'application

- L'ensemble des soins et des services impliquant l'utilisation des TIC;
- Le développement ou la transformation d'une activité clinique existante avec l'utilisation de la TIC;
- Les activités cliniques se déroulant dans le cadre d'un projet de recherche, dans le cadre d'activités d'enseignement ou de supervision clinique impliquant l'utilisation des TIC.

6. Personnes visées

- Le personnel, les bénévoles, les chercheurs et les stagiaires du CISSS de l'Outaouais;
- Les cliniciens, professionnels, techniciens offrant des soins et services aux clientèles
- Les médecins, résidents, pharmaciens, dentistes et sage-femmes exerçant leur profession dans une installation du CISSS de l'Outaouais;
- Les enseignants et superviseurs de stages des maisons d'enseignement;

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 3 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

- Les responsables et les employés des ressources détenant une entente contractuelle avec le CISSS de l’Outaouais ou exerçant dans les organismes communautaires et qui offrent des services à des usagers selon une entente de services ou un plan d’intervention précis;
- Les usagers et usagers partenaires des différents services du CISSS de l’Outaouais.

7. Définitions

L’évolution constante et rapide des technologies et leur emploi dans le réseau de la santé amènent l’usage de plusieurs néologismes. Afin d’assurer une compréhension commune, les différents termes les plus souvent utilisés en télésanté sont présentés :

Télésanté

« On entend par service de télésanté une activité, un service ou un système lié à la santé ou aux services sociaux, pratiqué au Québec, à distance, au moyen des technologies de l’information et des communications, à des fins éducatives, de diagnostic ou de traitement, de recherche, de gestion clinique ou de formation. Toutefois, cette expression ne comprend pas les consultations par téléphone ».²

Depuis le 13 mars 2020, le décret d’urgence sanitaire a permis l’utilisation du téléphone comme modalité de télésanté. Malgré la fin du décret le 2022-06-01, elle est toujours reconnue et des travaux sont en cours afin de baliser son utilisation.

Plusieurs expressions sont définies par le MSSS³:

Téléavis: Activité exercée à distance par un professionnel auprès d’un autre professionnel, en mode synchrone ou asynchrone, permettant de donner son avis au sujet d’un cas clinique.

Télécomparution : Activité exercée à distance en mode synchrone conjointement avec la magistrature, permettant à une personne visée par une démarche juridique liée à son état mental d’obtenir une audience ou une comparution dans des délais requis. Ce service est offert en partenariat avec le ministère de la Justice.

Téléconsultation : Activité exercée à distance par un professionnel afin d’offrir ses services auprès d’un usager ou de plusieurs usagers en mode synchrone ou asynchrone. La téléconsultation a pour but de poser ou de confirmer un diagnostic, de réaliser un suivi de l’évolution de la condition ou de réajuster un plan de traitement.

Télééducation : Activité exercée à distance par un professionnel auprès d’une ou de plusieurs personnes (usager ou professionnel), en mode synchrone ou asynchrone, permettant le transfert de connaissances. Dans le cas d’un usager, la télééducation permet de fournir de l’information concernant sa maladie, ses symptômes ou les gestes à préconiser pour s’administrer un soin particulier.

² Loi sur les services de santé et les services sociaux. Chapitre S-4.2. Article 108.1

³ Lexique des termes utilisés en télésanté (version 1.0 2018-03-27). Ministère de la Santé et Services sociaux du Québec. [Extranet TI MSSS - Activités cliniques \(rtss.gc.ca\)](https://extranet.ti.msss.ca/activites-cliniques)

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d’administration	Date : 2022-09-22	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 4 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

Téléassistance : Activité exercée à distance par un professionnel auprès d'un autre professionnel, en mode synchrone, permettant de l'assister dans l'exécution d'une tâche clinique.

Télésurveillance : Activité de surveillance à distance exercée par un professionnel auprès d'un usager, en mode synchrone ou asynchrone. La surveillance se fait à l'aide de données cliniques transmises par l'entremise de technologies de l'information et permet de déterminer le suivi clinique requis.

Temps différé (asynchrone) : Activité clinique de télésanté réalisée en deux temps ou avec un certain délai en l'absence de toutes les parties prenantes. Ex : Transmission d'informations avec analyse ultérieure.

Temps réel (synchrone) : Activité clinique de télésanté réalisée immédiatement ou sans délai en présence de toutes les parties prenantes. Ex: Transmission d'informations avec analyse en direct.

8. Orientations et principes directeurs

8.1. Offre de soins et services

Les avancées technologiques, le contexte épidémiologique, l'étalement de la population et la distance physique séparant les centres de soins spécialisés sont des facteurs favorisant l'exploitation de la télésanté comme modalité inhérente à l'offre de service.

- Le choix de prestation de service se fait en collaboration entre le professionnel et l'utilisateur. En cas de refus de la télésanté par l'utilisateur, une méthode alternative de prestation de soins et de services doit être offerte à l'utilisateur;

En sus des projets de télésanté provinciaux, le CISSS de l'Outaouais développe ses services de télésanté avec d'autres établissements ou au sein de sa région.

8.2. Élément essentiel à la prestation de service de télésanté de qualité

L'utilisation des modalités de télésanté doit au préalable, avoir fait l'objet, un processus clinique tenant en compte les thèmes suivants :

- Les lois et les règlements qui encadrent la télésanté;
- Les standards ou les normes de pratique en vigueur;
- Les responsabilités des professionnels et leurs devoirs déontologiques;
- La pertinence de recourir à une modalité de télésanté;
- La collaboration d'un usager partenaire ainsi qu'un représentant proche aidant;
- Le consentement;
- La confidentialité;
- Un protocole de contingence;
- Un plan d'urgence;
- L'évaluation de la fiabilité des appareils nécessaires à la réalisation;
- L'évaluation des connaissances initiales du professionnel ainsi que les besoins d'accompagnement et de formation de celui-ci;
- L'évaluation des connaissances initiales du client ainsi que les besoins d'accompagnement et de formation de celui-ci;
- Un accès sécuritaire aux données cliniques du client;

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 5 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

- Les modalités prévues afin de le signaler tout accident ou incident relatif à l'utilisation de modalités de télésanté, pour le professionnel et pour le client;
- Les modalités de prestation de services en cas de refus, par le client, de recevoir le service de télésanté.

8.3. Entente de service

Préalablement à la dispensation de soins ou services en télésanté, une entente de service doit avoir été conclue entre les parties prenantes soit entre l'établissement et un autre établissement, un organisme ou une autre personne (LSSSS, L.R.Q., art.108.1).

Cette entente doit inclure:

- La nature précise des services dispensés en télésanté;
- La description des responsabilités de chaque partie;
- Les modalités d'échange d'informations convenues afin de permettre les démarches d'évaluation de la qualité de l'acte et de traitement des plaintes;
- Les mesures qui doivent être prises pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements communiqués.

8.4. Sécurité de l'information

L'utilisation des TIC à des fins de télésanté s'effectue en fonction des recommandations en vigueur de l'établissement et des orientations du MSSS. Les TIC sélectionnées par les services sont approuvées par la Direction des Technologie Biomédical et de l'Information (DTBI) avant toute utilisation avec un usager ou dans un contexte d'échange de données confidentielles⁴.

⁴ Une information confidentielle est définie comme étant une information à caractère personnel, médical, social, ou toute autre information que l'organisation considère comme telle. (MSSS, DGTI, 2021)

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 6 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

Règles à adopter lors de l'utilisation de la suite Microsoft Office O365⁵

- Les outils de collaboration offerts par le MSSS répondent aux exigences ministérielles et gouvernementales de sécurité de l'information. Les utilisateurs sont tenus donc d'utiliser, dans le cadre de leurs fonctions, les outils de collaboration fournis par le MSSS et d'en adopter un usage exemplaire, au regard des dispositions du cadre de gouvernance de la sécurité de l'information et des meilleures pratiques en la matière.
- Les outils de collaboration ne doivent aucunement se substituer aux processus d'affaires en place, ils viennent compléter l'offre de service ministérielle en matière de technologie de l'information.

Plus d'informations sur les [termes et conditions d'utilisation des outils de la suite Microsoft Office O365](#).

- Règles relatives aux échanges de l'information confidentielle
- Règle non limitative d'utilisation de la vidéo
- Règles relatives aux contrôles d'accès aux outils de collaboration
- Règles relatives à la sensibilité des informations
- Règles relatives au chiffrement
- Règles relatives à la gestion documentaire et à la conservation des documents
- Règles relatives à l'utilisation des appareils mobiles
- Règles relatives à l'utilisation des comptes invités
- Règles relatives à l'utilisation des photos de profils
- Termes et conditions – Outlook
- Termes et conditions – Microsoft TEAMS

8.5. Consentement aux activités

Le consentement libre et éclairé implique la connaissance par l'utilisateur de l'ensemble des risques et avantages liés à l'utilisation d'une TIC pour la prestation de son soin ou service.

La démarche d'obtention du consentement à la dispensation de soins ou services par le biais de la télésanté doit être documentée et dûment consignée au dossier de l'utilisateur.

9. Responsables de la mise en œuvre de la politique

Les soins et services en télésanté sont intégrés transversalement dans la structure de gestion de l'établissement et sont sous la responsabilité de chacun des services et relèvent de la direction où ils sont offerts. Les professionnels et médecins utilisant la télésanté doivent respecter les balises éthiques et déontologiques s'appliquant à l'intervention professionnelle de l'établissement, de même que toutes les personnes identifiées au point 6 du présent document.

Président.e-directrice/teur générale adjoint.e:

- Assumer la responsabilité de l'offre de service en télésanté de l'Outaouais;

⁵[Termes et conditions d'utilisation des outils de collaboration Suite office O365, MSSSS, DGTI \(2021\)](#)

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 7 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

- Engager l'établissement lors de signatures d'ententes de services inter établissement et par le biais des ententes de gestion et d'imputabilité.

Directrices/teurs cliniques :

- Approuver les orientations des projets et leur portée;
- Approuver la stratégie et le plan de mise en œuvre des services;
- Assurer le financement requis pour le déploiement des services.

Comité tactique télésanté ⁶:

- Assister les pilotes clinique et technologique dans la promotion de la télésanté ;
- Susciter des initiatives de développement ou d'optimisation de services ;
- Prioriser les demandes de nouveaux services en télésanté;
- Adopter les plans d'action et de communication régional en télésanté;
- Assurer une liaison avec le bureau de projets de l'établissement lorsque nécessaire;
- Recommander des mécanismes de coordination des projets en télésanté;
- Soutenir les pilotes dans la réalisation des projets, l'évaluation de la pérennité des services déployés et la mise à jour de l'inventaire provincial des services en télésanté;
- Entériner le bilan annuel des activités de télésanté de l'établissement;
- Contribuer à la diffusion des indicateurs et des résultats atteints auprès des équipes cliniques et des équipes de gestion;
- Assurer la vigie quant à la qualité des services offerts en télésanté dans l'établissement:
 - Confidentialité dans tout le processus menant à un soin ou service de télésanté;
 - Sécurité de toutes les informations échangées avant, pendant ou après le service de télésanté;
 - Mise en place d'alternatives possibles à l'offre de service de télésanté avant, pendant ou lors du service (exemple : si le service de télésanté n'est pas disponible au moment prévu);
 - Utilisation sécuritaire des outils de télésanté disponibles;
 - Consignation des informations au dossier de l'utilisateur selon les règles de l'établissement;
 - Respect des modalités mises en place en vue d'assurer la confidentialité au processus.
- Réévaluer annuellement et mettre à jour l'actuelle politique de télésanté, considérant l'évolution rapide des technologies et la nécessité d'adapter les modalités entourant la télésanté.

Représentant télésanté d'une direction :

- Participe aux rencontres du comité tactique télésanté;
- Valorise la télésanté dans ses sphères d'influence;

⁶ <https://telesantequebec.ca/pilote/gouvernance-en-telesante/>

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 8 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

- Transmet à sa direction les projets novateurs, initiatives ou opportunités présentés au comité tactique;
- Transmet à sa direction les enjeux, les difficultés ou obstacles rencontrés dans les projets au comité tactique;
- Accompagne le gestionnaire de sa direction tout au long du processus de gestion de projet
- Assure la cohérence entre le projet et les orientations de sa direction
- Coordonne les actions à entreprendre conformément au processus de gestion de projet
- Mobilise les ressources nécessaires à la réussite des projets qu'il représente les ainsi que les groupes de travail dans l'avancée de leurs travaux;
- Communique à sa direction les meilleurs pratiques afin de donner des soins et services de qualité.

Pilote clinique (DERUR) :

- Promouvoir la télésanté;
- Agir comme répondant clinique en télésanté au sein de son établissement;
- Animer les comités ou les groupes de travail en télésanté;
- Coordonner les projets et services en télésanté et accompagner les équipes cliniques dans leur mise en œuvre;
- Travailler en étroite collaboration avec le pilote technologique de son établissement;
- Participer au comité territorial de coordination des opérations en télésanté (CTCOT);
- Agir comme agent de liaison avec le CCT de son territoire;
- Promouvoir l'accessibilité de l'information et de la formation sur l'utilisation de la technologie pour les professionnels de la santé et l'utilisateur et sa famille.

Pilote technologique (DTBI) :

- Agir comme répondant technologique en télésanté au sein de son établissement;
- Coordonner le volet technologique des projets en télésanté et accompagner les équipes cliniques dans leur mise en œuvre;
- Agir comme conseiller technologique dans les développements en télésanté;
- Assurer la gestion du parc d'équipements de télésanté de son établissement;
- Coordonner les activités de soutien technologique de première ligne auprès des utilisateurs;
- Travailler en étroite collaboration avec le pilote clinique de son établissement;
- Participer au comité territorial de coordination des opérations en télésanté (CTCOT);
- Agir comme agent de liaison avec le CCT du RUISSS McGill.

Le professionnel clinique et médical exerçant leur profession et le stagiaire dispensant un service de télésanté :

- S'assurer de l'éligibilité de l'utilisateur au service de télésanté, selon les particularités de son service;

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 9 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

- Respecter les politiques, procédures et protocoles établis, notamment en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels, de sécurité de l'information et d'identification de l'utilisateur;
- Acquérir et maintenir les connaissances afin de pouvoir offrir des services de télésanté de façon consciencieuse et sécuritaire (tant au niveau des modalités que des outils technologiques);
- Prendre les dispositions pour que l'installation de son poste de travail et de l'équipement utilisé soit sécuritaire et que l'environnement permette le respect de la confidentialité de l'utilisateur (gestionnaire impliqué au besoin);
- S'assurer que l'utilisateur dispose du matériel et des connaissances minimales nécessaires au bon déroulement de l'intervention par télésanté;
- Informer l'utilisateur ou son représentant quant aux risques associés à l'utilisation des technologies;
- Obtenir et consigner au dossier le consentement de l'utilisateur relatif aux services et à l'utilisation de la télésanté;
- Tenir le dossier de l'utilisateur à jour et en conformité avec les règles qui s'appliquent, notamment en précisant le type de modalité de télésanté, en adaptant et en mettant à jour le plan de traitement/d'intervention et en spécifiant la modalité technologique utilisée pour l'intervention;
- S'assurer de la pertinence de l'intervention en télésanté de même que de la sécurité et du bien-être de l'utilisateur;
- Déclarer tout incident ou un accident lors d'un service de télésanté selon les mécanismes habituels de gestion des risques;
- Convenir d'un plan de contingence avec l'utilisateur.

Usager ou son représentant légal

- Participer activement à l'élaboration du plan d'intervention;
- Respecter les mesures d'application et de sécurité convenue avec le professionnel;
- Appliquer le plan de contingence, au besoin, convenu avec le professionnel;
- Déclarer tout incident ou accident qui surviendrait pendant la prestation de soins;
- Donner un consentement libre et éclairé;
- Consulter les outils qui lui ont été fournis pour la télésanté⁷.

10. Autres dispositions

Cette politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration. Considérant l'évolution rapide des technologies et la nécessité d'adapter les modalités entourant la télésanté, le comité tactique révisera annuellement cette politique.

Politique soumise par la Direction de l'enseignement, des relations universitaires et de la recherche.

⁷ <https://telesantequebec.ca/patient/patient-rencontres-virtuelles/>

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22	Page 10 sur 14	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

Adopté par :

- Conseil d'administration Date : 2022-09-22
- Comité de direction Date : 2022-07-12

Révision : Date : 2023-11-15

Page 11 sur 14

Annexe 1 - Structure de gouverne

Trois niveaux de coordination constituent l'instance de gouverne (illustré en figure 1): national (instances ministérielles), territorial (quatre Centres de coordination en télésanté (CCT) et local: les comités tactiques (un par établissement). Les CCT relèvent des Réseau universitaires intégré de santé et de services sociaux (RUISSS) et ont pour mandat de conseiller et soutenir les pilotes clinique (DERUR) et technologique (DTBI) dans le déploiement et la gestion de la croissance des services en télésanté; le tout en conformité avec les orientations ministérielles.

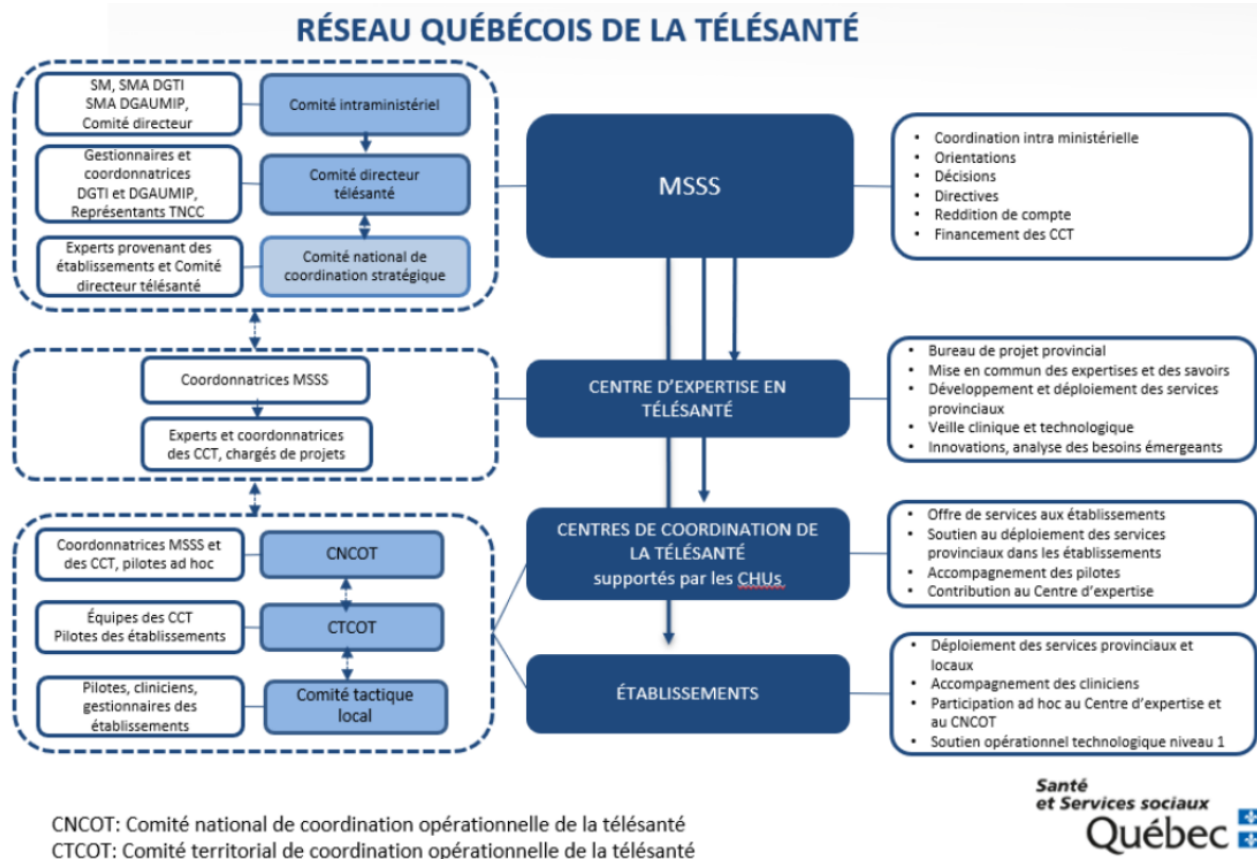


Figure 1. Structure de gouvernance provinciale de la télésanté

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 12 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

Annexe 2- Rôles et responsabilités des pilotes cliniques et technologiques

Extrait du [cadre de référence ministériel en télésanté](#) (pages 26-27)

MSSS-CDR03

Gouvernance, gestion de projets et de services utilisant la télésanté au Québec

4 Annexes

4.1 Annexe 1 – Rôles d'un pilote clinique ou technologique en télésanté dans un établissement

Le pilote clinique de télésanté

Contexte de travail

La télésanté étant une modalité d'organisation de services qui permet une accessibilité à distance à des compétences cliniques spécifiques, il est essentiel que cette modalité soit portée par une personne dans chacun des établissements à l'occasion de toute discussion et décision relatives aux choix d'un mode d'organisation et de prestation de services. Cette personne est le pilote clinique de télésanté.

Tous les établissements ne sont pas en mesure de se doter d'une équipe dédiée à la télésanté et pour se faire, des centres de coordination en télésanté (CCT) disposent d'une offre de services dans chacun des territoires de RUIS. Ces CCT ont besoin d'une liaison avec les établissements de leur territoire et le pilote clinique devient cet agent de liaison par sa connaissance des besoins et des opportunités d'exploitation de la télésanté.

Chaque établissement doit se doter de priorités en télésanté soutenu par des besoins cliniques et par une organisation clinique. Le pilote clinique de télésanté exerce un rôle d'orchestrateur et d'intégrateur des projets et des actifs de télésanté. Il est en mode cogestion du dossier de la télésanté avec le pilote technologique télésanté de l'établissement.

Rôles du pilote clinique :

- Promoteur et représentant de la télésanté;
- Répondant clinique en télésanté pour son établissement;
- Agent de liaison auprès du CCT de son territoire;
- Animateur des comités ou groupes de travail en télésanté dans son établissement;
- Coordonnateur et/ou accompagnateur des projets et services de télésanté;
- Conseiller clinique en organisation de services de télésanté.

Responsabilités

- Participe, en tant que promoteur de la télésanté, à toute discussion ou décision menant à la mise sur pied ou la révision de modalités d'organisation de services cliniques (santé et services sociaux) au sein de son établissement;
- Pilote la réflexion locale liée à l'intégration de la télésanté à l'organisation de services cliniques;
- Représente son établissement au comité territorial de coordination des opérations en télésanté (CTCOT);
- Assure la liaison avec le centre de coordination en télésanté de son territoire;

Page 26 de 32

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 13 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		

- Met en place et anime un comité tactique interne en télésanté. Ce comité tactique voit à l'intégration de tous les projets et de toutes les activités de télésanté de l'établissement;
- Développe et effectue le suivi du plan d'action local en télésanté;
- Soutien les travaux de tout avant-projet ou projet de télésanté de son établissement;
- Coordonne les activités de télésanté à l'interne (programmation interne);
- Veille au respect des orientations cliniques ministérielles;
- Met à jour le répertoire des services de télésanté de son établissement;
- Réalise ou participe à la réalisation de l'évaluation de la pérennité des services de télésanté;
- Travaille en étroite collaboration avec le pilote technologique de son établissement;
- Produit un bilan annuel sur l'utilisation de la télésanté dans l'établissement;
- Prépare la reddition de compte télésanté de l'établissement en vue d'une intégration à la reddition de compte générale de l'établissement au MSSS.

Niveau hiérarchique du pilote et modalités de travail

Il est de la responsabilité de l'établissement de :

- déterminer le niveau hiérarchique du pilote clinique de télésanté;
- s'assurer que les lieux de discussion et de décision sur les modalités d'organisation des services sont accessibles au pilote;
- déterminer s'il s'agit d'une fonction à temps complet ou à temps partiel, en s'assurant que les responsabilités sont bel et bien exercées;

Il s'agit d'une fonction permanente qui ne peut être impartie. Toutefois, l'établissement peut adjoindre un soutien opérationnel au pilote selon sa structure interne.

Le pilote clinique de télésanté relève nécessairement d'une des directions cliniques de l'établissement.

Profil du pilote clinique

- De formation clinique;
- Intérêt pour l'innovation dans l'organisation de services;
- A, de préférence, déjà participé à un projet de télésanté;
- Bon communicateur, esprit de synthèse, sens de l'accompagnement, capacité organisationnelle.

Note : Dans le cadre du dossier de la télésanté, la Commission de la santé et des services sociaux des premières nations Québec-Labrador (CSSSPNQL) est considérée comme un établissement du réseau. Son pilote clinique participe aux comités territoriaux des CCT de Laval et de McGill pour la coordination des opérations en télésanté.

Gouvernance et gestion de projet en télésanté		No : P-085	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-09-22	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2023-11-15	Page 14 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2022-07-12		