

## **INFORMATIONS SUR LA TÉLÉSANTÉ**

### **FEUILLET À L'INTENTION DES USAGERS**

#### **INFORMATIONS RELATIVES AUX SOINS ET SERVICES DE TÉLÉSANTÉ**

La télésanté, signifie que le soin ou le service est offert à distance, en utilisant les technologies de l'information et des communications. Par exemple, il peut s'agir de l'utilisation d'une plateforme de vidéoconférence, d'Internet, d'équipement informatique ou d'un objet connecté, comme une tablette ou un stéthoscope électronique. N'hésitez pas à demander à votre intervenant si la télésanté pourrait répondre à vos besoins!

### **Explications générales**

- Avant de débiter, votre intervenant<sup>1</sup> s'assurera que ce service est adapté à vos besoins et à votre condition de santé;
- La télésanté ne vise pas à remplacer totalement les soins et les services offerts en présence. Elle est une option complémentaire;
- Le CISSS des Laurentides utilise des technologies sécurisées, certifiées et autorisées par le ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Tous les moyens nécessaires seront mis en place afin que vous puissiez recevoir votre service en toute confidentialité.

### **Quels sont les avantages?**

- Permet de limiter vos déplacements tout en recevant le service requis selon vos besoins;
- Permet l'accès aux services dans un contexte où le service en présence n'est pas toujours possible;
- Permet, au besoin, de recevoir les soins ou les services d'un médecin, d'un professionnel ou d'une équipe d'intervenants éloignés de votre lieu de résidence et ayant une expertise spécifique nécessaire pour répondre à votre besoin.

### **Quels sont les risques?**

- Comme pour toute communication électronique, l'utilisation de la technologie peut entraîner certains risques au niveau de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels, comme l'introduction d'un logiciel malveillant ou l'interception d'un échange courriel ou d'une rencontre à distance par un tiers malintentionné;
- L'utilisation de matériel informatique non protégé de votre part, par exemple l'absence d'un antivirus, les mises à jour non effectuées sur votre équipement informatique ou l'utilisation d'un réseau sans fil (Wifi) non sécuritaire, peut augmenter ces risques;
- La technologie utilisée peut présenter, de façon occasionnelle, une défaillance temporaire (par exemple, une coupure de son ou d'image).

<sup>1</sup>Le terme intervenant inclut tout professionnel de la santé, médecins et stagiaires, tous genres confondus.

## INFORMATIONS RELATIVES SUR LES SOINS ET SERVICES DE TÉLÉSANTÉ

### Ce qu'un service de consultation ou d'intervention à distance implique pour vous

- Vous devez avoir le matériel informatique nécessaire (ordinateur, tablette ou téléphone intelligent) et une connexion Internet adéquate;
- Une adresse courriel privée est recommandée;
- Vous devez vous installer dans un **espace qui permet la confidentialité** de votre rencontre;
- Les écouteurs avec micro sont recommandés;
- La télésanté ne peut pas remplacer tous les soins et les services en présence. Les intervenants qui assureront votre suivi pourraient vous demander de vous présenter en personne pour certains besoins spécifiques;
- Comme pour tout autre service que vous recevez, vos données et vos informations concernant votre suivi seront conservées à votre dossier personnel d'utilisateur.

### Informations importantes à retenir

- Lors des rencontres cliniques virtuelles, il vous est interdit d'enregistrer le contenu audio et vidéo des rencontres, de faire des captures d'écran, de prendre des photos et de copier/coller des contenus de discussion (clavardage);
- Vous devez informer l'intervenant responsable de votre suivi pour toute absence ou urgence, détérioration de votre situation ou changement de votre condition physique, ou encore si vous éprouvez des problèmes avec la technologie;
- Si vous demeurez avec des questions ou des incertitudes en lien avec votre service de télésanté, n'hésitez pas à vous adresser à votre intervenant.

Notez ici les coordonnées et le nom de l'intervenant à joindre au besoin :

---

---

### Outils en ligne



[www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/reseignements-utiles/telesante](http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/reseignements-utiles/telesante)

[Réseau québécois de la télésanté | Québec \(telesantequebec.ca\)](http://Reseau%20qu%C3%A9b%C3%A9cois%20de%20la%20t%C3%A9l%C3%A9sant%C3%A9%20|%20Qu%C3%A9bec%20(telesantequebec.ca))

[Commentaires et suggestion des usagers](#)

[Commissariat local aux plaintes et à la qualité des services](#) : pour nous faire part de toute insatisfaction et permettre d'améliorer notre service.