

Télesanté

pour une meilleure accessibilité
aux soins et services de santé



Qu'est-ce que la télésanté?

La télésanté est une activité en santé et en services sociaux réalisée à distance, au moyen d'outils technologiques. Cette activité implique la communication ou le partage d'information en temps réel ou en temps différé. Elle permet à un usager d'avoir accès, à distance, à un médecin ou à un professionnel de la santé en réponse à un besoin clinique.

Les outils utilisés en télésanté appartiennent à la famille des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ce sont des applications informatiques et des plateformes Web. Elles sont sécuritaires et conçues pour les activités de santé.

Grâce à la technologie, vous pouvez :

- Accéder à des services spécialisés plus facilement, à proximité de votre domicile;
- Obtenir des soins et des services cliniques dans différentes disciplines médicales et professionnelles.

Quels sont les avantages de la télésanté?

Pour l'usager :

- Éviter les déplacements vers les grands centres urbains;
- Permettre d'économiser en frais de déplacement, en temps et en énergie;
- Améliorer votre qualité de vie et celle de vos proches;
- Faciliter la participation des membres de la famille ou d'un proche aidant;
- Améliorer l'accessibilité aux soins et aux services spécialisés;
- Favoriser votre implication dans votre plan de traitement.

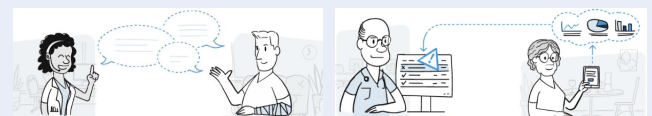
Pour le personnel clinique :

- Utiliser plus efficacement les ressources médicales et professionnelles en limitant leurs déplacements et les coûts associés;
- Faciliter la concertation clinique et le travail multidisciplinaire;
- Permettre les discussions de cas avec les spécialistes et les professionnels de la santé des grands centres urbains;
- Permettre d'évaluer le contact visuel, le langage corporel, les mouvements et l'environnement de l'usager, contribuant ainsi à une meilleure compréhension de sa réalité et à des soins plus adaptés;
- Discuter de sujets délicats. Par exemple, la téléconsultation peut mieux se prêter à la discussion de sujets délicats que le téléphone lorsqu'une rencontre en présentiel est impossible;
- Permettre d'établir un échange en temps réel, ce qui peut compenser l'absence d'intervention en personne dans certains cas;
- Améliorer l'accès à distance à la formation continue;
- Faciliter l'acquisition de compétences pour les intervenants en région.

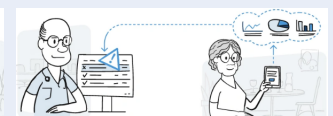
Quelques exemples concrets de soins ou services offerts en télésanté

- Une consultation avec un médecin spécialiste ou un professionnel de la santé, en temps opportun, pour l'évaluation, le traitement et le suivi de la condition clinique d'un usager;
- L'accès à une infirmière spécialisée en soins de plaie pour l'usager à domicile;
- L'analyse et l'interprétation des résultats d'examens, à distance, par un médecin spécialiste;
- La gestion de la maladie chronique et de ses symptômes par la surveillance de données transmises quotidiennement par l'usager.

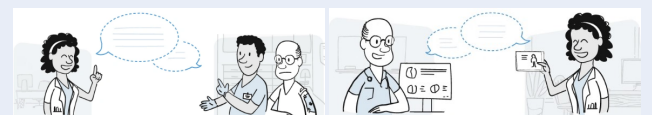
Les activités de télésanté



Téléconsultation



Télésurveillance



Téléassistance



Téléavis



Télééducation



Télécomparution

Est-ce que les services offerts au moyen de la télésanté sont sécuritaires?

Seuls les outils informatiques et technologiques fournis ou homologués par le MSSS répondent aux exigences gouvernementales de sécurité de l'information. Vos renseignements personnels sont traités en toute sécurité et de manière confidentielle. Votre établissement demeure la référence ultime en matière de sécurité informationnelle.

Vous avez un soin à distance ou une activité planifiée?

Pour vous aider à vous préparer à votre rencontre dans le confort de votre domicile, consultez l'information disponible sur le site Web du Réseau québécois de la télésanté dans la section Patient telesantequebec.ca.

Évaluation de votre expérience

Une fois la séance terminée, il pourrait vous être demandé de remplir un bref sondage afin de connaître votre expérience concernant l'utilisation de la télésanté.

Vous pouvez aussi utiliser ce code QR



ou visiter la page Web du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour accéder directement au sondage : cisss-bsl.gouv.qc.ca/telesante

Nous joindre

Pour toutes questions concernant la télésanté, écrivez-nous : telesante.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca.

Liens utiles

- CISSS du Bas-Saint-Laurent : cisss-bsl.gouv.qc.ca/telesante
- Réseau québécois de la télésanté (RQT) : telesantequebec.ca

Vos droits et responsabilités en matière de télésanté

Les droits en matière de santé et de services sociaux pour les usagers utilisant la télésanté sont les mêmes que ceux de toute personne recevant des soins et des services de santé dans un établissement du RSSS. Ceux-ci s'appuient, entre autres, sur la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec et la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux.

Ainsi, en conformité avec les politiques, procédures et règlements de votre établissement, vous avez le droit notamment :

- Au respect et à la dignité;
- À l'information complète et de qualité;
- À la participation aux décisions;
- À la liberté de consentir aux soins ou de les refuser;
- À l'accès à votre dossier médical, à sa confidentialité et à la protection de vos renseignements personnels;
- À recevoir des soins et services de qualité, au moment opportun;
- À l'accompagnement, à la représentation et à l'assistance.

Si vous ne désirez pas obtenir un soin ou service en utilisant la télésanté, vous devez en informer votre intervenant, qui discutera avec vous des autres options possibles.

Toujours en conformité avec les politiques, procédures et règlements de votre établissement, en acceptant de recevoir un soin ou service au moyen de la télésanté, vous vous engagez à :

- Faire preuve de courtoisie et de respect en l'égard du personnel, des intervenants et des autres usagers;
- Verbaliser vos besoins et vos questionnements;
- Informer l'équipe traitante de toute problématique;
- Collaborer à l'élaboration et au suivi de votre plan de traitement.

Insatisfactions concernant les soins et services reçus en télésanté

Les usagers qui sont insatisfaits des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir peuvent porter plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Toute l'information se retrouve dans la section Plaintes et droits des usagers du site Web du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

