

Télépratique

Consentement de l'utilisateur

Aide-mémoire

Lors de la prestation d'activités cliniques à distance, le professionnel de la santé doit s'assurer d'obtenir le consentement libre et éclairé et spécifique de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom. Quelles informations donner à l'utilisateur afin d'obtenir un consentement libre, éclairé et spécifique?

1. La nature de l'intervention proposée

Par exemple, le but de la rencontre est-il de réaliser un plan d'intervention? De faire un suivi de l'état de santé? De communiquer le résultat d'un examen? D'enseigner des exercices? Le fait qu'un utilisateur consente à recevoir ses résultats d'examens par téléphone n'implique pas qu'il accepte de faire l'ensemble de son suivi de cette façon, à titre d'exemple.

2. La modalité proposée

Exemples : vidéoconférence avec Zoom ou Teams, le téléphone, le courriel, le texto.

3. Les avantages, limites et contraintes

Par exemple : « Je ne pourrai pas réaliser une évaluation physique complète lors de la vidéoconférence, par contre vous pourrez me décrire vos symptômes et je pourrai observer certains éléments afin de vous donner quelques recommandations de base. Si cela est requis, nous pourrions nous rencontrer ultérieurement pour compléter l'évaluation. »

4. Les risques encourus

Par exemple, lorsqu'il s'agit d'une vidéoconférence, vous pouvez aviser l'utilisateur que le CISSS de la Montérégie-Ouest a recours à des technologies certifiées et sécurisées, mais que, comme pour toute communication électronique, il existe certains risques quant à la protection des renseignements personnels.

5. Les mesures qui doivent être prises pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements communiqués

Par exemple, on peut demander à l'utilisateur s'il est seul dans la pièce et préciser si, de notre côté, nous sommes seuls, si nous utilisons des écouteurs plutôt que les haut-parleurs de l'ordinateur, etc. Si jamais un collègue est présent avec vous pour du soutien technique ou pour toute autre raison, l'utilisateur a le droit d'en être informé, mais vous pouvez préciser à l'utilisateur que cette autre personne est liée par les mêmes obligations de confidentialité que vous.

6. Les autres alternatives possibles

Si l'utilisateur n'est pas à l'aise avec la modalité proposée, quelles sont ses autres options? Ce sera à discuter avec l'utilisateur.

À retenir...

- La télépratique a prouvé son efficacité dans bien des situations. Par contre, **la télépratique pourrait ne pas convenir à certains types de clientèle** en raison de l'état clinique ou cognitif de certains usagers.
- **La télépratique ne peut constituer la seule option possible dans l'offre de service** d'un programme ou d'une direction, car cela risquerait de désavantager certaines populations plus vulnérables. La télépratique doit être complémentaire à l'offre de service en présence.
- Idéalement, le **consentement libre et éclairé de l'utilisateur est obtenu par écrit avant la première rencontre virtuelle**. Dans le cas où le consentement est obtenu verbalement, il est très important que le professionnel de la santé rapporte dans sa note au dossier la discussion ayant mené au consentement de l'utilisateur.
- Le consentement est un processus continu et **un utilisateur peut retirer son consentement en tout temps**.