

# Évaluation de la qualité de l'exercice en télémédecine



L'évaluation de la qualité de l'exercice concerne également les actes médicaux posés en télémédecine, que ce soit lors d'une téléconsultation, d'un téléavis, d'une téléassistance ou encore d'une télésurveillance.

Cette évaluation a pour objectif de bonifier la qualité de l'acte médical, la tenue des dossiers ou l'organisation d'une clinique pour la télésanté.

## Évaluation de la qualité de l'acte médical et de la tenue des dossiers

Ces évaluations peuvent être effectuées en analysant les dossiers médicaux à l'aide notamment de critères explicites, d'indicateurs ou de critères implicites. Pour savoir comment utiliser ces différents outils d'évaluation, il est suggéré de consulter le guide intitulé [L'évaluation de l'acte médical](#) ou de participer à l'un de nos [ateliers](#) sur le sujet.

### Quels éléments peuvent être évalués ?

L'évaluation de la qualité de l'acte médical porte sur les mêmes sujets, que l'acte ait été réalisé en présentiel ou en virtuel, avec quelques ajouts particuliers pour la télémédecine.

#### a) En qualité de l'acte médical

- **Histoire de la maladie actuelle:** Elle devrait comprendre les informations permettant d'élaborer un diagnostic différentiel pertinent telles que la caractérisation des douleurs, les symptômes positifs et négatifs pertinents de la revue des systèmes, les antécédents familiaux et personnels significatifs, les allergies et les intolérances, etc.
- **Examen physique et mental:** Il devrait inclure les tests nécessaires pour préciser le diagnostic différentiel.
- **Liste de médicaments:** Elle devrait être révisée pour s'assurer de la nécessité de poursuivre la médication, de modifier les doses ou encore de mettre en évidence des effets secondaires ou la présence d'interactions.
- **Investigations paracliniques:** Les tests nécessaires pour affiner le diagnostic différentiel devraient avoir été demandés et leurs résultats, analysés de façon appropriée.
- **Diagnostic:** Un diagnostic différentiel, puis un diagnostic final pertinent devraient avoir été posés.
- **Traitements pharmacologiques et non pharmacologiques:** Ces traitements devraient être initiés, poursuivis ou cessés selon les normes de pratique en vigueur. Il faut s'assurer que la médication choisie puisse être prescrite en télémédecine. Pour plus d'informations, consulter la [fiche sur les médicaments](#).
- Etc.

#### b) En tenue des dossiers

- La modalité de communication devrait être identifiée dans la note au dossier.
- Les notes devraient être rédigées selon la méthode SOAP (subjectif, objectif, impression diagnostic (*assessment*) et conduite à tenir (*plan*)).
- Etc.

### Évaluation d'éléments particuliers à la télémédecine

---

Certains éléments de l'évaluation de la qualité sont davantage spécifiques aux consultations effectuées en télémédecine. Par exemple :

- **Consentement:** Un consentement pour l'utilisation de la télémédecine comme mode de consultation et un consentement en lien avec l'utilisation des outils technologiques nécessaires (sécurité des données, etc.) devraient avoir été obtenus. Pour plus d'informations, consulter la [fiche sur le consentement](#).
- **Rencontre en présentiel-corridor de référence:** La problématique du patient nécessitait-elle une rencontre en présentiel, par exemple pour effectuer un examen physique? Cette rencontre en présentiel a-t-elle eu lieu? Le cas échéant, si le médecin qui a mené la rencontre virtuelle ne participe pas à celle en présentiel, le corridor de référence obligatoire était-il présent et fonctionnel? Pour plus d'informations, consulter la [fiche sur le corridor de référence](#).
- **Pertinence du virtuel:** Le patient aurait-il dû être vu d'emblée en présentiel? Était-il possible de savoir à l'avance qu'un examen physique serait nécessaire? En ce qui concerne l'organisation clinique, un triage était-il présent pour orienter d'emblée le patient en présentiel lorsque requis afin de faire une utilisation judicieuse des ressources (éviter deux rendez-vous pour la même évaluation, l'un en virtuel et l'autre en présentiel par exemple)?
- **Sécurité et confidentialité des données:**
  - Vérifier les modalités et les outils de communication utilisés afin de s'assurer qu'ils garantissaient la sécurité et la confidentialité des données.
  - S'assurer, lors de la survenue d'un incident de sécurité, que le responsable de la protection des renseignements personnels ait été informé.
  - S'assurer qu'une double identification du patient ait été effectuée.
- **Localisation exacte du patient lors d'une téléconsultation:** Celle-ci devrait avoir été recherchée en début de rencontre pour savoir où diriger les services nécessaires en cas d'urgence.
- **Bris de communication:** vérifier qu'un plan de communication alternatif avait été convenu en cas de rupture de la communication.
- Etc.

Une étude de qualité pourrait également porter sur les différences entre les évaluations faites en virtuel en comparaison de celles en présentiel. Elle pourrait concerner, par exemple, le taux de prescription d'un type de médicament lors des rencontres en virtuel versus les rencontres en présentiel (ex.: l'utilisation d'antibiotiques en présence d'une infection des voies respiratoires).

### Évaluation de l'organisation de la pratique

---

Puisque la télémédecine est une nouvelle modalité de pratique, il peut être pertinent de mesurer après coup la satisfaction du patient à l'égard de celle-ci. Par exemple : un sondage pourrait être envoyé à la patiente ou au patient afin d'obtenir son opinion sur le temps d'attente, la qualité de l'écoute du professionnel, sa compréhension du plan de traitement, la possibilité de poser des questions au médecin pendant la rencontre, la facilité à laquelle le médecin a pu être joint après la consultation dans le but d'obtenir un renseignement supplémentaire, etc.