



# La téléassistance : en quoi ça consiste ?

## Définition

La téléassistance médicale est une activité clinique dans laquelle un médecin assiste à distance, en temps réel, un autre professionnel en présence du patient, afin de le soutenir dans la réalisation d'un acte médical, chirurgical ou d'un autre type de soins.

La téléassistance implique l'usage des technologies de l'information et des communications (TIC) pour permettre une interaction directe et sécurisée.

## Particularités de la téléassistance

- **Synchrone uniquement.** La téléassistance se déroule en temps réel.
- **Présence du patient.** Le patient est généralement physiquement présent auprès du professionnel qui reçoit l'assistance. Rarement, suivant la pathologie clinique et le jugement des médecins impliqués, le patient pourrait être en virtuel et non à côté du médecin qui a demandé de l'aide par téléassistance.
- **Appui technique ou clinique.** Le médecin à distance peut guider, superviser ou valider une démarche diagnostique ou thérapeutique.
- **Responsabilité partagée.** Le professionnel en présence du patient demeure responsable de l'acte posé, mais l'expert engagé dans la téléassistance partage une responsabilité liée à la qualité du soutien fourni. Sa démarche doit s'appuyer sur des principes scientifiques reconnus en respectant les mêmes normes de pratique en vigueur, avec la même diligence et compétence que lors des consultations en personne.

### Exemples

- Un médecin est guidé par une radiologiste pour l'interprétation en direct d'une échographie abdominale.
- Une résidente en chirurgie générale est supervisée à distance par un chirurgien lors d'une procédure mineure en clinique. (Le médecin superviseur doit être en mesure d'assurer un niveau approprié de supervision auprès de la résidente/monitrice, selon les critères précisés dans la [Fiche 3 — Les apprenants et la télémedecine : quelles sont les responsabilités du superviseur?](#)).
- Un neurochirurgien d'un centre universitaire assiste à distance une neurochirurgienne dans un autre hôpital.
- Une urgentologue examine un patient ayant une présentation atypique d'une pathologie neurologique avec l'aide d'une neurologue à distance en vue de statuer sur la conduite à tenir (ex. : téléthrombolyse).
- Un médecin assiste, à distance, une infirmière pour la réalisation de soins de plaies.
- Un urgentologue demande une assistance, à distance, par une pédiatre intensiviste pour réanimer une patiente pédiatrique.

## Obligations de tout médecin qui fournit l'assistance

### Qualité de l'acte

- Fournir des conseils et une assistance qui respectent les normes de qualité pour l'intervention proposée.
- S'assurer de disposer d'une information suffisante pour formuler une opinion professionnelle adéquate.
- Reconnaître les limites inhérentes à l'utilisation de la technologie, notamment lorsque la qualité de l'image ou du son est insuffisante, ce qui peut compromettre la fiabilité des observations ou des communications. Par ailleurs, l'intégration de technologies novatrices qui ne reposent pas sur une assise scientifique reconnue ou réglementaire doit être rigoureusement encadrée : elles ne devraient être utilisées que dans le cadre d'un projet de recherche structuré, avec des protocoles clairs et une évaluation éthique appropriée.
- Ne pas hésiter à questionner le médecin sur place et ne pas fournir d'assistance si les conditions ne permettent pas une collaboration adéquate.
- Être disponible en cas de besoin pour conseiller le médecin qui a requis la téléassistance lors du suivi du patient. Tout collègue compétent peut également assurer le remplacement du médecin en question.
- Disposer des outils nécessaires à la réalisation d'une téléassistance de qualité.

### Tenue des dossiers

- Tout médecin qui a fourni la téléassistance doit rédiger une note clinique en y précisant notamment sa démarche clinique et les informations pertinentes. Cette note doit être conservée dans un dossier au nom du patient, selon les normes en vigueur.
- Mentionner au dossier le nom des médecins en présence du patient et le lieu où s'est déroulée l'intervention.
- Inscrire au dossier toutes les informations pertinentes en lien avec la téléassistance, notamment les conseils fournis tout au long de l'intervention et les éléments qui les justifiaient. Il n'est pas nécessaire d'inclure une vidéo (son ou image) de l'intervention.

## Obligations de tout professionnel en présence du patient

---

### Consentement

Obtenir le consentement du patient à l'implication d'un médecin à distance et à l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC). Ce consentement peut être obtenu verbalement, mais il doit impérativement être consigné dans la note médicale. Le consentement peut être retiré à tout moment par le patient. Dans les situations d'urgence, si ce dernier ne peut donner son consentement, le médecin devra tenter d'obtenir un consentement substitué si possible.

### Tenue des dossiers

- Documenter l'intervention de façon usuelle.
- Inclure dans le dossier du patient :
  - Le nom et les coordonnées du professionnel assistant, ainsi que son titre ou sa spécialité, son établissement d'appartenance et l'équipement utilisé (visioconférence, robotique, etc.);
  - La nature de l'assistance reçue;
  - Le résumé des échanges effectués avec le médecin sollicité, incluant les recommandations ou les validations obtenues.

### Qualité de l'exercice

- Informer tout médecin ou professionnel qui offre la téléassistance des besoins et attentes à son égard, puis s'assurer de ses connaissances et compétences pour adéquatement répondre à ceux-ci;
- Fournir aux médecins ou aux professionnels qui offrent la téléassistance les informations cliniques requises à sa préparation : recueil des données, résultats d'examen complémentaires, de consultation, etc.;
- Lors de l'intervention, il est important de bien décrire ou montrer au professionnel à distance tous les éléments nécessaires à sa prise de décision afin de recevoir des conseils adaptés à la situation;
- Prévoir un plan B advenant une défectuosité des appareils lors de l'intervention;
- Assurer le suivi clinique selon les recommandations reçues ou selon son propre jugement.

## Obligation du médecin sur place et de celui qui fournit l'assistance

---

### Secret professionnel

Utiliser des outils permettant d'assurer la sécurité des données du patient.

### Qualité de l'acte

Disposer des outils nécessaires à l'exercice de la télésanté (caméra, microphone, plateforme de communication) et s'assurer d'obtenir des images et du son de qualité. Prévoir une connexion internet fiable. Voir également la section [Sécurité des échanges : quelques rappels](#), de la fiche 13 sur la télémédecine.

## Sécurité des échanges

---

- L'usage de plateformes sécurisées et certifiées par un organisme reconnu tel que Santé Québec est obligatoire (ex. : suite Microsoft Office 365 du MSSS)<sup>1</sup>.
- Les autres outils (grand public et gratuits), tels que FaceTime, WhatsApp et les réseaux sociaux, sont à proscrire.
- Les échanges doivent être traçables et confidentiels, conformément aux normes du Collège des médecins du Québec (CMQ) et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

## Révision de la qualité de l'exercice

---

Les médecins impliqués dans la téléassistance sont encouragés, lorsque cette pratique est courante et répétitive, à procéder à des évaluations de la qualité de l'exercice afin d'analyser non seulement la qualité de l'acte médical, mais aussi celle du système et de la technologie utilisée (du point de vue de la fiabilité et de la sécurité). Cette démarche s'inscrit dans la même logique que les évaluations de qualité exigées pour les autres pratiques médicales.

1. Pour de plus amples informations sur les outils pouvant être utilisés, consultez le [Bureau de certification du MSSS](#) ou le [Centre de soutien aux cliniciens et professionnels du site Télésanté Québec](#).

## Juridiction

---

La question de la juridiction doit être considérée lorsqu'un médecin consultant exerce en dehors du Québec ou lorsqu'un médecin québécois accepte de participer à une téléassistance pour un patient se trouvant dans une autre province ou un autre pays.

### Médecins consultants exerçant à l'extérieur du Québec

Tout médecin qui participe à une activité de téléassistance visant une patientèle située au Québec doit respecter les lois et règlements encadrant la pratique de la médecine sur le territoire québécois. En règle générale, cette activité requiert :

- un permis d'exercice du CMQ;
- un certificat de spécialiste;
- une inscription à titre de membre actif au tableau de l'ordre québécois.

Toutefois, les médecins répondant à certains critères pourraient bénéficier d'une autorisation spéciale. Pour de plus amples détails à ce propos, consultez la section [Autorisation spéciale en télémédecine](#), dans le site Web du CMQ.

**Exception** : Une téléassistance ponctuelle pour un avis clinique très spécialisé, sollicitée par tout médecin du Québec auprès d'un expert situé hors Québec, est considérée comme une situation exceptionnelle. Dans ce cas, les médecins consultants n'ont pas à détenir un permis d'exercice au Québec ni une autorisation spéciale.

Pour de plus amples informations à ce propos, contactez par courriel la Direction des études médicales et de l'admission (DÉMA) à [demandepermis@cmq.org](mailto:demandepermis@cmq.org).

### Médecins québécois agissant comme consultants à l'extérieur du Québec

Lorsqu'un médecin du Québec est invité à participer à une téléassistance pour un patient hors du Québec, il doit :

- vérifier les exigences réglementaires auprès de l'ordre professionnel compétent dans la juridiction concernée;
- consulter son assureur en responsabilité professionnelle (ex. : ACPM) afin d'obtenir des conseils sur la couverture applicable.