



Téléconsultations réalisées par un résident/moniteur : quel est le cadre à respecter ?

Bien qu'elles comportent plusieurs avantages et représentent une avancée dans les soins de santé, les téléconsultations soulèvent des enjeux de sécurité et de qualité des soins qui interpellent à la fois le CMQ, les programmes de formation et les médecins professeurs et superviseurs, ainsi que les résidents/moniteurs eux-mêmes. Cette fiche vise à offrir un cadre de bonnes pratiques au résident/moniteur qui réalise des téléconsultations¹, dans le respect de ses obligations déontologiques².

Autorisation du superviseur

Le résident/moniteur doit être autorisé par le superviseur à réaliser une téléconsultation. Ce dernier doit être en mesure d'assurer un niveau approprié de supervision auprès du résident/moniteur, selon les critères précisés dans la [fiche 3](#), et de décider si cette téléconsultation peut se faire de façon autonome par le résident/moniteur.

Le résident/moniteur qui supervise un résident plus junior doit respecter les bonnes pratiques décrites dans la présente fiche et consulter la [fiche 3](#), portant sur la supervision des apprenants.

Pour la supervision d'un étudiant en médecine, le résident/moniteur doit prendre connaissance de la [fiche 21](#).

Sélection des patients

Les patients doivent être sélectionnés préalablement par le superviseur selon :

- les intérêts du patient et ses attentes;
- la raison de la consultation ou du suivi;
- la connaissance préalable du patient par le résident/moniteur ou le superviseur;
- la nécessité d'un examen physique;
- les limites du patient et de son environnement;
- l'autonomie, les capacités ou les limites du résident/moniteur³.

À CONSULTER ÉGALEMENT

[Fiche 2 – Rencontre en personne ou téléconsultation: comment trancher ?](#)

Consentement

Le consentement libre et éclairé du patient à participer à une téléconsultation est obligatoire.

Le patient doit aussi donner son consentement à ce qu'un résident/moniteur fasse cette téléconsultation et il doit être avisé qu'il peut retirer ce consentement en tout temps. Le processus dynamique du consentement et ses règles s'appliquent tout comme lors d'une consultation en présentiel.

Puisque le consentement à une téléconsultation se donne verbalement et non par écrit, ce consentement (ou son refus) doit être documenté au dossier.

En cas de refus

Lors d'un refus de téléconsultation, le résident/moniteur doit tenter d'en comprendre les raisons auprès du patient, puis s'en remettre à son superviseur. Le résident/moniteur n'est pas en mesure de diriger lui-même le patient vers des corridors de référence.

Responsabilité relative au consentement

Bien que le résident/moniteur puisse se voir confier la tâche d'obtenir un consentement libre et éclairé du patient pour des procédures ou des chirurgies, les défis liés à la téléconsultation doivent être pris en compte par le superviseur. Comme pour tout consentement aux soins, ce processus doit être documenté au dossier. Autant le résident/moniteur que le superviseur doivent comprendre qu'il revient ultimement au médecin qui réalisera la procédure médicale de s'assurer que le patient a bien compris les éléments de la discussion qui ont éclairé son consentement et qu'il le maintient librement.

À CONSULTER ÉGALEMENT

[Fiche 11 – Quel type de consentement est requis pour une téléconsultation ?](#)

1. Pour une définition de la « téléconsultation », voir le [glossaire](#).
 2. Pour en savoir davantage, consulter le [Guide de l'apprenant et du superviseur](#) conçu par le CMQ.
 3. Voir les critères énoncés dans la [fiche 3](#).



Environnement physique et outils informatiques

Le résident/moniteur peut réaliser une téléconsultation à partir du milieu de formation ou exceptionnellement à partir de son domicile, avec l'autorisation du superviseur et seulement pendant la garde. Il doit alors s'assurer que son environnement physique permet de préserver le secret professionnel. Il doit également respecter la [nétiquette](#).

L'utilisation de plateformes sécurisées, déterminées par le milieu de formation, est obligatoire, de même que l'accès au dossier médical du patient (pour en prendre connaissance et y déposer toute la documentation liée à la téléconsultation⁴). Pour les téléconsultations faites à partir du domicile du résident/moniteur, l'accès sécuritaire à un dossier médical électronique est impératif.

Si l'accès au dossier médical n'est pas possible, il revient au superviseur de prendre la décision de confier (ou non) cette consultation au résident/moniteur, selon les enjeux de sécurité qui en découlent pour le patient et pour le résident/moniteur.

En tout temps, les règles de confidentialité ainsi que les obligations déontologiques doivent être respectées.

À CONSULTER ÉGALEMENT

[Fiche 4 – Quelles sont les conditions nécessaires pour effectuer des téléconsultations?](#)

Secret professionnel

Le résident/moniteur, comme tout médecin ou superviseur, est le gardien du secret professionnel. À ce titre, il doit s'assurer :

- que la téléconsultation se déroule dans un endroit privé, autant pour lui que pour le patient ;
- qu'aucune documentation n'est conservée dans son ordinateur personnel ou son téléphone cellulaire, ni déposée ou diffusée dans les médias sociaux ;
- que toute personne accompagnant le patient est identifiée et que son nom est inscrit au dossier ;
- que tout autre professionnel de la santé l'accompagnant est présenté au patient et que ce dernier consent spécifiquement à la participation de cette autre personne à la téléconsultation. Il est obligatoire d'inscrire le nom de cette personne, son titre et le consentement au dossier ;
- de ne pas enregistrer la téléconsultation sans l'autorisation du patient. Cette autorisation doit être clairement documentée au dossier, selon les règles de l'établissement ou du milieu de formation dans lequel le résident/moniteur est en stage, le cas échéant ;
- de consigner au dossier tout consentement obtenu, notamment celui de procéder à la téléconsultation et d'être soigné par un résident/moniteur, et tout enregistrement, le cas échéant.

En résumé

La téléconsultation par un résident/moniteur est uniquement possible s'il y a :

1. Autorisation du superviseur
2. Utilisation d'une plateforme sécurisée, approuvée par le MSSS ou l'établissement
3. Sélection préalable des patients par le superviseur
4. Conformité au *Code de déontologie*
5. Respect des obligations du secret professionnel et de la confidentialité
6. Consentement libre et éclairé du patient à la téléconsultation et à sa réalisation par un résident/moniteur
7. Consentement libre et éclairé aux soins
8. Conformité aux règles de documentation et de tenue des dossiers du CMQ et de l'établissement
9. Respect de la *nétiquette*

4. Pour connaître les particularités de la tenue des dossiers lors d'une téléconsultation, voir la [fiche 9](#).