



COLLÈGE
DES MÉDECINS
DU QUÉBEC



Ordre
des infirmières
et infirmiers
du Québec

Téléconsultations: rappel des obligations professionnelles et déontologiques

Le Collège des médecins du Québec (CMQ) et l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ) souhaitent rappeler à leurs membres respectifs que peu importe le mode de dispensation des soins, le professionnel concerné doit respecter en tout temps ses devoirs et obligations professionnels et déontologiques. Il demeure responsable des actes qu'il pose. Ses responsabilités sont les mêmes, **que les soins soient prodigués en présentiel ou à distance, y compris via des plateformes privées de télémédecine.**

Le contexte sanitaire a imposé certaines restrictions dans les milieux cliniques, ce qui a contribué au déploiement extensif des téléconsultations. Néanmoins, avec l'amélioration de la situation sanitaire, le CMQ et l'OIIQ encouragent les professionnels ainsi que les milieux cliniques à revoir les activités et l'organisation des services afin d'offrir des soins optimaux et adaptés aux besoins de la population.

Avant de choisir la téléconsultation

La décision d'opter pour la téléconsultation doit tenir compte de multiples facteurs. Il appartient au professionnel de déterminer si une situation ou un problème de santé est compatible avec une téléconsultation. Son choix doit se baser sur l'intérêt du patient et sur le respect des normes professionnelles et déontologiques auxquelles il est soumis.

Cette décision ne devrait par ailleurs jamais être dictée par l'agenda du professionnel ni par les impératifs d'une clinique ou d'un fournisseur de services de santé. Aucun critère n'est plus important que la qualité et la sécurité des soins prodigués au patient. Le professionnel a notamment l'obligation de compléter rigoureusement sa démarche clinique et d'assurer le suivi requis par l'état du patient.

Corridors de services

À l'exception de certains services publics offerts à la population comme Info- Santé 811, des corridors de service **doivent être établis** pour permettre une évaluation en présentiel si la condition du patient le nécessite. Cette exigence s'applique notamment lorsque les professionnels exercent via une plateforme privée de télémédecine. Il n'est pas acceptable que des patients soient redirigés vers des services publics sans que des corridors de services aient été préalablement établis. Le recours à l'urgence doit être réservé aux patients nécessitant une attention urgente et prioritaire.

Rappelons certaines des conditions essentielles à respecter pour les professionnels concernés, afin d'assurer une prestation des soins sécuritaire à la population lors de téléconsultations :

- **Évaluer, au préalable, la pertinence de recourir à la téléconsultation** en fonction du type d'intervention à réaliser auprès du patient ou du suivi requis;
- **Obtenir le consentement libre et éclairé du patient** tant pour les soins à dispenser que pour l'utilisation des moyens technologiques, et déterminer en partenariat avec celui-ci les modalités de fonctionnement;
- **Évaluer le niveau de risque** quant à la sécurité des données (p. ex.: réseau informatique sécurisé) et utiliser des plateformes sécurisées;
- S'assurer du **respect de la confidentialité** et du **secret professionnel** tant lors des interventions auprès du patient qu'à l'égard des informations obtenues par le professionnel dans le cadre de son exercice (p. ex. : données, images);
- **Procéder à l'évaluation requise** par l'état de santé du patient, **compléter sa démarche clinique** et assurer la **surveillance** et le **suivi** requis;
- Si l'état du patient l'exige, **consulter un autre professionnel** ou diriger le patient vers ce professionnel, après avoir complété sa démarche clinique avec la plus grande attention;
- **Colliger les données pertinentes** à la situation clinique du patient et à la justification de ses décisions cliniques, ainsi que les conseils et renseignements fournis (incluant les moyens technologiques utilisés dans le cadre de sa pratique et le versement au dossier des documents pertinents);
- **Collaborer** avec les autres professionnels de la santé et toutes personnes habilitées dans la prestation de soins de santé à un patient, **en se rendant disponible, et en créant des canaux de communication efficaces et fluides** (notamment afin d'apporter des précisions au besoin quant à la démarche clinique effectuée, incluant le traitement et le suivi).

Soutien et accompagnement des professionnels

Le CMQ et l'OIIQ continueront à mettre de l'avant, auprès de l'ensemble de leurs membres, l'importance du respect des devoirs et obligations professionnels et déontologiques qui leur incombent, quels que soient leurs contextes de pratique.

Les infirmières, infirmiers ou médecins qui estiment qu'une situation doit être portée à l'attention de leur ordre sont invités à le faire en écrivant à info@cmq.org pour le CMQ et à syndic@oiiq.org pour l'OIIQ.

Pour en savoir davantage

Médecins

- [Code de déontologie des médecins](#)
- [Fiches d'information sur la télémédecine](#)

Infirmières et infirmiers

- [Code de déontologie des infirmières et infirmiers](#)
- [Directives pour la pratique à distance à l'intention des infirmières et des IPS](#)