

GUIDE D'EXERCICE

TÉLÉCONSULTATION

But

Orienter les chiropraticiens qui souhaitent intégrer la téléconsultation dans leur offre de services

Objectifs

Sensibiliser les chiropraticiens aux enjeux liés à la cybersécurité et à la confidentialité

Rappeler les obligations légales et déontologiques des chiropraticiens en lien avec la téléconsultation

Fournir un exemple de formulaire de consentement à la téléconsultation

Dans l'exercice de sa profession, un chiropraticien pose plusieurs actes qui ne requièrent pas qu'il soit physiquement en compagnie de son patient. En effet, l'évolution de la technologie permet que plusieurs actes soient posés à distance. On pense notamment aux actes suivants :

- Dépistage
- Anamnèse
- Examen visuel
- Examen des amplitudes de mouvement
- Observation de la démarche
- Exécution de certains tests orthopédiques
- Présentation du rapport des résultats
- Obtention du consentement éclairé
- Éducation et enseignement
- Surveillance de l'évolution d'une condition
- Démonstration d'exercices
- Conseils visant la promotion de la santé ou la prévention

Le chiropraticien qui offre des téléconsultations doit néanmoins se conformer à l'ensemble des lois, règlements et normes d'exercice auxquels il est assujéti de la même façon que lorsqu'il effectue une consultation en présentiel.

La littérature scientifique et les guides de pratique clinique supportent clairement les bénéfices d'offrir ce type de soutien (éducation, conseils d'autogestion des conditions, soutien au patient et réponse à ses questions) à titre d'intervention de premier plan, notamment dans le cas des cervicalgies et des lombalgies. La téléconsultation permet donc de jouer un rôle important auprès des patients, dans le cadre de l'approche biopsychosociale qui caractérise si bien la profession chiropratique.

GUIDE D'EXERCICE

TÉLÉCONSULTATION

La prestation de services en téléconsultation présente toutefois quelques particularités qui sont abordées dans ce guide d'exercice :

-
- 1 Cybersécurité et confidentialité

 - 2 Consentement libre et éclairé à la téléconsultation

 - 3 Pertinence d'avoir recours à la téléconsultation et qualité des interventions

 - 4 Respect du Code de déontologie et des normes d'exercice

 - 5 Signature électronique de documents

 - 6 Enregistrement de la téléconsultation

 - 7 Annexe : Guide des différents logiciels de téléconférence

 - 8 Annexe : Consentement à la téléconsultation

GUIDE D'EXERCICE

TÉLÉCONSULTATION

1 Cybersécurité et confidentialité

Le chiropraticien qui offre des services en téléconsultation doit s'assurer que l'équipement utilisé est protégé adéquatement contre des cyberattaques. Il doit pouvoir se servir d'outils informatiques de façon sécuritaire. S'il ne maîtrise pas suffisamment l'utilisation de tels outils, il peut retenir les services d'une personne qualifiée.

Le chiropraticien doit donc faire des efforts raisonnables pour assurer la confidentialité d'une téléconsultation. Les éléments suivants doivent être considérés :

- utilisation d'un réseau de télécommunications sécurisé (qui n'est pas public);
- utilisation d'un équipement informatique à jour qui répond aux normes de bonnes pratiques en matière de cybersécurité (antivirus à jour, connexion wifi sécurisée avec mot de passe, etc.);
- utilisation d'une plateforme technologique suffisamment sécurisée (voir liste en annexe);
- tenue de la téléconsultation dans un lieu, tant pour le chiropraticien que pour son patient, qui assure la confidentialité des échanges.

2 Consentement libre et éclairé à la téléconsultation

Le chiropraticien qui offre des services de téléconsultation doit préalablement obtenir le consentement libre et éclairé de son patient étant donné que la nature d'une intervention à distance a un impact sur le déroulement de la consultation.

Le consentement doit être recueilli par écrit et être ajouté au dossier du patient. Le texte permettant de documenter le consentement doit inclure les éléments suivants :

- les services proposés;
- les moyens technologiques proposés;
- les risques;
- les avantages;
- les limites;
- les règles entourant l'enregistrement d'une téléconsultation;
- la procédure à suivre en cas de panne ou de défaillance des outils technologiques utilisés;
- la procédure d'urgence.

Un formulaire de consentement libre et éclairé à la téléconsultation est disponible en annexe.

GUIDE D'EXERCICE

TÉLÉCONSULTATION

3 Pertinence d'avoir recours à la téléconsultation et qualité des interventions

Tous les actes pouvant être exercés par le chiropraticien ne peuvent l'être au cours d'une téléconsultation. Il est de la responsabilité du chiropraticien de s'assurer que le recours à la téléconsultation soit pertinent et bénéfique au suivi du patient auquel il le propose. De plus, les actes qu'il pose lors d'une téléconsultation doivent être d'une qualité équivalente aux actes qu'il pose lors d'une consultation en présentiel.

Aussi, le chiropraticien qui propose une téléconsultation à un patient doit s'assurer que celui-ci dispose des aptitudes et de l'équipement nécessaires.

4 Respect du Code de déontologie et des normes d'exercice

Le chiropraticien qui pose des actes en téléconsultation doit respecter en tout temps son Code de déontologie et les normes d'exercice de la profession. Ainsi, il doit consigner au dossier toutes ses interventions comme lors d'une consultation en présentiel et inscrire au dossier le moyen technologique utilisé. De plus, il doit obtenir le consentement écrit de son patient préalablement à l'examen qu'il réalisera à distance ou au moment où il émet des recommandations (exercices, modifications posturales, application de glace ou de chaleur, etc.) puisque ces recommandations ont la nature d'un traitement.

5 Signature électronique de documents

La signature électronique d'un formulaire de consentement tant par le chiropraticien que par son patient est valide. L'Ordre des chiropraticiens du Québec recommande l'utilisation d'une plateforme comme [ConsignO Cloud](#).

6 Enregistrement de la téléconsultation

La téléconsultation peut être enregistrée à condition que le chiropraticien et son patient y consentent tous les deux. Si un enregistrement de la téléconsultation est effectué, il ne le sera qu'au bénéfice du patient qui participe à la téléconsultation au cours de laquelle il a été réalisé. Toute reproduction ou visionnement par quelqu'un d'autre est prohibé sans autorisation à la fois du chiropraticien et de son patient.

Le patient pourrait ainsi, par exemple, revoir la démonstration d'exercices recommandés par le chiropraticien une fois la téléconsultation terminée.

GUIDE D'EXERCICE

TÉLÉCONSULTATION

Annexe : Guide des différents logiciels de téléconférence

Afin d'aider les chiropraticiens à entreprendre de bonnes démarches pour les téléconsultations, voici un petit guide des différents logiciels de téléconférence qui pourraient vous être utiles. Voici un article proposant certaines applications sécuritaires : <https://www.avg.com/en/signal/secure-message-apps>.

1. Skype

- Gratuit
- Voix ou vidéo
- Enregistrement des appels possible
- Sécuritaire, utilise l'Advanced Encryption Standard ¹

2. Zoom

- Gratuit
- Voix ou vidéo
- Enregistrement des appels possible
- Lire l'usage des données personnelles à l'adresse suivante : <https://zoom.us/privacy>
- Document informatif : <https://zoom.us/docs/doc/Zoom-Security-White-Paper.pdf>

3. Google Hangouts

- Gratuit
- Voix ou vidéo
- Google a accès à l'ensemble des communications émises sur cette plateforme et les images qui y sont diffusées peuvent être publiques
- À proscrire

4. BlueJeans

- Gratuit
- Voix ou vidéo
- Respecte les normes de sécurité
- Page informative : <https://www.bluejeans.com/trust-center>

5. Facetime

- Gratuit
- Voix ou vidéo
- Respecte les normes de sécurité : <https://support.apple.com/en-us/HT209110>

6. WhatsApp

- Gratuit
- Voix ou vidéo
- Respecte les normes de sécurité : <https://www.whatsapp.com/privacy>

7. Signal

- Gratuit
- Voix ou vidéo
- L'une des applications les plus sécuritaires : <https://signal.org/legal/#privacy-policy>

8. Cisco Webex

- Gratuit
- Voix ou vidéo
- Besoin d'activer la end-to-end encryption afin d'assurer une confidentialité maximale
- Pour obtenir plus d'informations : <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/privacy-full.html>

¹ Pour obtenir de plus amples informations : https://en.wikipedia.org/wiki/Advanced_Encryption_Standard

TÉLÉCONSULTATION

Annexe : Consentement à la téléconsultation

Les téléconsultations en chiropratique permettent d'évaluer votre situation, de fournir des recommandations, de prescrire des radiographies au besoin et de vous enseigner les exercices qui aideront à vous rétablir. Elles permettent également d'évaluer votre progression et de vérifier la bonne exécution de vos exercices. Elles ont pour avantage de vous éviter un déplacement à la clinique.

Moyens technologiques utilisés

Selon les besoins, les téléconsultations peuvent être faites au téléphone ou par le biais d'une application de vidéoconférence telle que _____.

Risques

Comme pour plusieurs moyens de communication technologiques, un bris de confidentialité lors de l'échange virtuel pourrait survenir sans que le professionnel ou son patient en ait conscience. Il en est de même lors d'échange de documents par courriel.

Limites

Bien qu'il soit possible de réaliser à distance plusieurs tests, certaines limites existent également, notamment en ce qui a trait à la palpation, aux tests de force musculaire ainsi qu'avec certains tests neurologiques et orthopédiques. Dans le même ordre d'idée, toute thérapie manuelle dont vous auriez pu bénéficier lors d'une consultation en clinique ne pourrait évidemment pas être prodiguée.

Enregistrement d'une téléconsultation

L'enregistrement d'une téléconsultation ou d'un extrait d'une téléconsultation est permis à condition que votre chiropraticien ainsi que vous-même y consentiez et que vous soyez la seule personne qui visionnera l'enregistrement. D'autres personnes peuvent visionner l'enregistrement que si votre chiropraticien et vous-même y consentez.

Procédure à suivre en cas de panne ou de défaillance des outils technologiques utilisés

En cas de panne ou de défaillance des outils technologiques utilisés, attendez que votre chiropraticien vous contacte par téléphone afin de rétablir la connexion ou de poursuivre la téléconsultation.

Procédure d'urgence

Vous devez fournir les coordonnées de deux personnes à contacter en cas d'urgence (voisin, conjoint, etc.). Si un incident venait à survenir lors de la téléconsultation, votre chiropraticien contactera ces personnes. Dans l'éventualité où elles ne pourraient pas venir à votre aide, les services d'urgence seront contactés.

PERSONNES À CONTACTER EN CAS D'URGENCE			
Nom	Lien avec vous	No de téléphone	Autre no de téléphone

Je déclare avoir lu et compris l'ensemble des dispositions en lien avec les téléconsultations pour donner un consentement libre et éclairé à l'utilisation de téléconsultations dans le cadre de mon suivi chiropratique.

Nom du patient (en lettres moulées)

Signature du patient

Date de naissance du patient

Nom du chiropraticien (en lettres moulées)

Signature du chiropraticien

Date