

# Explorer les plateformes disponibles pour la télémédecine et leurs fonctionnalités

Yves Robitaille, MD, CSPQ, ABOM

29 juillet 2020

# Divulgation de conflits d'intérêts potentiels

- Chercheur clinique, Conférencier, Consultant Médical:
  - Abbott, Amgen, AstraZeneca, BI, Eli Lilly, Insulet, Janssen, LHS Therapeutics, Medtronic, Merck, NovoNordisk, Sanofi
- Conférence ce jour organisée par Eli Lilly
- Support financier de Eli Lilly
- Je suis rémunéré par Eli Lilly pour cette conférence
- Pas de conflit d'intérêt potentiel à déclarer
- Les opinions exprimées dans la présentation sont les miennes et ne représentent pas nécessairement celles de Lilly

# Divulgation de conflits d'intérêts potentiels (2)

- Je n'ai aucune formation en informatique de la santé
- Je ne suis nullement informaticien
- Mais j'ai un intérêt pour la médecine et les bébelles
- J'ai donc sauté dans le train de la télémédecine, que j'attendais en gare depuis des années
- J'ai quand même fait des recherches...

# Sécurité COVID

- L'antivirus est installé et actif sur mon ordinateur. Vous êtes donc protégées et protégés.

# Objectifs

- Exigences pour la télémédecine:
  - MSSS
  - CMQ
  - OIIQ
  - ODPQ
- Matériel « idéal » pour la téléconsultation
- Comparaison des différentes plateformes
  - Solutions « génériques »
  - Solutions DME

# Exigences du MSSS

- <https://telesante.quebec/pdf/20-210-133W%20Guide%20de%20soutien%20pour%20la%20mise%20en%20%C3%93uvre%20des%20t%C3%A9l%C3%A9consultations%20dans%20les%20%C3%A9tablissements%20de%20sant%C3%A9%20dans%20le%20contexte%20de%20pand%C3%A9mie%20V2%20VF%20.pdf>
- Recommandations pour les professionnels exerçant en établissement public et sans solution informatisée
- Pour les professionnels exerçant en GMF ou en clinique:
  - Utiliser les solutions du DMÉ préférentiellement

# Exigences du MSSS

- Modalités de travail à distance:
  - Jeton de téléaccès
  - Citrix
  - Clé DSQ
- Solution de visioconférence:
  - TEAMS
  - ZOOM (utiliser la plateforme du MSSS)
  - REACTS (nécessite l'installation d'une app et création d'un profil)
  - Le professionnel doit initier la consultation, pas l'utilisateur
  - Pas de Skype, FaceTime, etc

# Exigences du MSSS

- Solution de collaboration clinique, de partage, de transmission et d'entreposage des documents:
  - Compte Microsoft Office 365 du MSSS
  - Si pas d'accès à un télécopieur, abonnement à la télécopie infonuagique du MSSS
- Environnement du professionnel:
  - Assurer la confidentialité
  - Équipement technologique complet nécessaire



# Exigences du MSSS

- Obtention du consentement libre et éclairé de la part du patient
- Avoir une solution alternative en cas de panne (téléphone)
- La note doit contenir la mention TÉLÉCONSULTATION
- Transmission de documents:
  - Télécopieurs
  - Télécopie infonuagique
  - Ordonnance:
    - Pharmacie obligatoirement
    - Jamais directement à l'utilisateur

# Exigences du MSSS

- Transmission de documents (suite):
  - Ordonnances d'imagerie médicale à un laboratoire d'imagerie médicale privé ou à un service de radiologie et de médecine nucléaire:
    - Directement à l'endroit désigné par le patient
    - Jamais directement au patient
  - Transmission d'ordonnances ou de documents directement à un usager
    - Aviser le patient que le courriel pourrait ne pas être sécurisé
    - Utiliser Outlook (adresse du MSSS)
    - Chiffrement du courriel
    - JAMAIS d'ordonnance de Rx ou d'imagerie

# Exigences du CMQ

- <http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2020-03-31-fr-les-teleconsultations-realisees-par-les-medecins-durant-la-pandemie-de-covid-19.pdf?t=1585669562553>
- Plateformes:
  - TEAMS, ZOOM (version du MSSS), REACTS
  - Solutions intégrées au DME (si ce dernier est homologué MSSS)
  - Solution choisie par un établissement (pour travail en établissement)
  - Pas de médias sociaux, Skype, Facetime, etc
  - Le patient ne peut choisir la solution de téléconférence

# Exigences du CMQ

- Vérifier l'identité:
  - Lecture ou identification visuelle de la carte RAMQ ou dossier hôpital
  - Le médecin doit s'identifier clairement (nom, titre, statut au CMQ, façon de joindre)
- Obtention du consentement:
  - Consentement verbal avec note au dossier
  - Expliciter les limites de la consultation virtuelle, ainsi que possibilité de bris de confidentialité
- Respect des normes de bonne pratique, comme pour RV présentiel
- La consultation doit se dérouler comme en présentiel, hormis l'examen physique
- Certaines situations cliniques (maladies chroniques) se prêtent mieux à la téléconsultation que d'autres (DRS, parésie)

# Exigences du CMQ

- Le médecin inscrit sa note au dossier dès que possible. Celle-ci comprend les mêmes éléments qu'une note régulière, mais on doit également indiquer:
  - > les moyens technologiques qui ont été utilisés;
  - > la façon dont l'identification a été faite;
  - > la localisation du patient lors du déroulement de la téléconsultation (province et pays);
  - > la façon dont le consentement du patient a été obtenu (verbal ou écrit). Le consentement écrit du patient doit être ajouté au dossier, le cas échéant.
  -
- Si le patient a envoyé des photographies elles doivent être versées au dossier

# Exigences du CMQ

- Le territoire où l'acte médical est réputé avoir eu lieu est celui où se trouve le patient, et non celui où le médecin exerce,

# Exigences OIIQ

- Avant de prodiguer des soins à l'aide des technologies, l'infirmière doit:
  - Évaluer la pertinence de recourir à ceux-ci en fonction du type d'intervention
  - S'assurer d'avoir les connaissances requises pour les utiliser de façon sécuritaire
  - Obtenir le consentement libre et éclairé du client tant pour les soins à dispenser que pour l'utilisation des moyens technologiques
  - Évaluer le niveau de risque quant à la sécurité des données, utiliser des plates-formes sécurisées et n'avoir recours en aucun cas aux réseaux sociaux;

# Exigences OIIQ

- Avant de prodiguer des soins à l'aide des technologies, l'infirmière doit (suite):
  - Évaluer la fiabilité des moyens utilisés
  - Anticiper les urgences cliniques et techniques qui pourraient survenir et prévoir un plan afin de les pallier
  - Évaluer la capacité du client à les utiliser ou à collaborer à leur utilisation
- À tout moment, l'infirmière doit répondre à ses devoirs et obligations professionnels et déontologiques et demeure responsable des actes qu'elle pose



# Exigences de l'OPDQ

- En raison de la pandémie due à la COVID-19, les diététistes/nutritionnistes doivent adapter leur pratique afin de limiter la propagation du virus :
  - Les rendez-vous non-urgents en personne doivent être annulés jusqu'au 4 mai.
  - Les consultations par téléphone ou par télépratique sont maintenues. N'hésitez pas à consulter si vous avez un besoin urgent.
  - Seuls les rendez-vous urgents ne pouvant pas être traités en télépratique peuvent être maintenus en personne, et ce, avec toutes les précautions nécessaires.
  - Les diététistes/nutritionnistes utilisent leur jugement professionnel pour déterminer le niveau d'urgence.
  - Les enfants ne devraient pas accompagner un adulte lors d'une consultation.
  - Si vous revenez de voyage, ou si vous êtes symptomatique, respectez les directives d'isolement.

# Exigences de l'OPDQ

- Exigences propres au RV virtuel:
  - Rien retrouvé sur le site de l'OPDQ
  - Les exigences mentionnées auparavant sont applicables et probablement suffisantes

# RV virtuel - expérience CMML

- Médecine Virtuelle depuis le 19 mars 2020
- 1800 RV en virtuel
  - 15 % téléphonique
  - 85% visite web
- Moins de 1% de transformation en RV physique
- DMÉ: Medesync (Telus Santé)
- Plateformes utilisées:
  - REACTS
  - DMÉ solution intégrée

# RV virtuel - expérience CMML

- Téléphone:
  - Solution de rechange, plan B, alternative
  - Pas le meilleur outil de télémédecine:
    - Pas de contact visuel; absence de « cue » non-verbaux
    - Diminution de la sécurité (identification, etc)
    - Pas de possibilité de montrer carnet, rapports, lésions, etc.

# RV virtuel - expérience CMML

- REACTS:

- Utilisée du 19 mars au 14 mai
- Pour:
  - Sécurisé
  - Partage d'écran
  - Transfert de documents

- Taux d'utilisation environ 60%
- Nécessite installation d'une application et création d'un profil
- Écueils:
  - Installer l'application
  - Créer le compte
  - Se connecter au RV (nécessite de réutiliser l'Identifiant et le mot de passe)
- Double création de RV:
  - Medesync
  - REACTS

# RV virtuel - expérience CMML

- Medesync Solution virtuelle

- Utilisée depuis le 15 mai
- Taux d'utilisation de 90%
- Démarrage directement du DMÉ
- Un seul RV à créer
- Procédure simple pour le patient:
  - Seulement un lien à cliquer dans un courriel
- Sécurisé
- Partage de documents à partir du portail (plus sécurisée que courriel)

- Pas de Partage d'écran
- Quelques patients affirment ne pas recevoir le courriel d'activation

# RV virtuel - expérience CMML

- Solution parfaite? À mon avis:
  - Intégrée au DMÉ; donc 1 seul RV à créer
  - Pas d'installation du côté patient; un lien à cliquer
  - Partage d'écran; essentiel en diabétologie
  - Partage de documents; plus sécuritaire que courriel
  - Possibilité de plus d'un intervenant en ligne
  - ...et qui fonctionne 100% du temps

# RV virtuel - expérience CMML

- Commentaire sur l'âge...
  - L'âge n'est pas un critère de réussite d'une connection
  - Dépend beaucoup plus de l'intérêt du patient
  - ... et de son équipement!
  - Se rappeler que nos patients de 85 ans avaient 50 ans quand l'informatique s'est invitée dans nos maisons



Qu'est-ce que les solutions ont à offrir?

# Quelles sont les solutions disponibles?

- Solutions « génériques »:

- Reacts
- Teams
- Zoom

- Solutions DMÉ (homologuées):

- KinLogix (Telus Santé)
- Medesync (Telus Santé)
- Myle (Medfar)
- Ofys (Info Data)
- OmniMed (OmniMed)
- Toubib (OmniMed)

# Plateformes « génériques »

	ZOOM	TEAMS	REACTS
Confidentialité*	✓	✓	✓
Partage d'écran	✓	✓	✓
Partage de documents	✓	✓	✓
Installation app			X
Création profil			X
Intégration DMÉ			OmniMed
Intervenants multiples	✓	✓	✓

\*: rencontre doit être initiée par le professionnel

# DMÉ homologués

	Kin	Mede	Myle	Ofys	O'med	Toubib	Soft
Confidentialité	✓	✓	✓	✓	✓	?	✓
Intégration au DME	✓	✓	✓	✓	Reacts	?	Reacts
Partage d'écran	X	X	X	X	✓	?	✓
Partage de documents	Portail	Portail	Portail	?	Reacts	?	Reacts
Côté patient	Lien	Lien	Lien	Lien	App	?	App
# intervenants	✓	✓	✓	✓	✓	?	✓
Fax intégré*	✓	✓	✓	✓	✓	?	✓

\*: fonctionnalités différentes selon les solutions

# Conclusions

- On ne peut que souhaiter que la télémédecine va continuer maintenant qu'elle est installée
- Les outils actuels sont à mon avis rudimentaires:
  - Soit l'installation est compliquée
  - Soit l'outil est peu puissant
  - Soit il y a de la redondance
- Il faut continuer à développer les outils afin d'optimiser le travail des intervenants de la santé
- La seule limite actuellement aux outils de télémédecine est l'imagination humaine
  - (...et les contraintes imposées par les autorités décisionnelles...)

# Questions?

On va faire une séance de questions après la présentation de Tammy