

TÉLÉMÉDECINE MSF

SERVICE DE GESTION DE CAS



<https://connect.telemed.msf.org>

La plateforme de gestion de cas est un outil de soutien disponible à tout le personnel de santé chez MSF, et qui permet d'accéder à des conseils spécialisés pour toute demande d'avis médical en provenance du terrain. Nous avons un réseau international de 300 + spécialistes qui assurent **une couverture 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année**, et qui ont répondu à > 22 000 cas depuis 2010.



Accessible
24/7, 365
jours par
année



La facilitation des
messages et
l'archivage des
cas



Opérationnel
en Anglais et
Français



Moyen temps
de réponse
est <24 h

QUI

Qui peut utiliser/envoyer une demande d'avis dans la plateforme télémédecine ? Tout personnel de santé de première ligne sur le terrain peut avoir accès à la plateforme, ainsi que les MTLs/PMRs/Medco. Nous pouvons fournir un accès individuel à tous les membres du personnel concernés dans un projet; les utilisateurs peuvent consulter les cas de leurs collègues, et collaborer sur ces cas directement sur la plateforme (le personnel ne doit pas partager les identifiants de connexion). Si le besoin de l'avis d'un spécialiste n'est pas clair, il vaut mieux d'abord discuter des cas cliniques problématiques au niveau de l'équipe avant de les publier.

COMMENT

Comment accéder à la plateforme télémédecine et demander l'accès pour mon équipe ? La plateforme de gestion de cas est accessible à <https://connect.telemed.msf.org> (sans le « www » dans l'adresse web). Veuillez nous contacter à telemedicine@toronto.msf.org pour demander des comptes pour votre équipe si vous n'y avez pas encore accès.

QUOI

Quel type de questions peut-on poser sur la plateforme de télémédecine ? On doit recourir à la télémédecine seulement pour les **questions liées à la gestion clinique des cas** où la réponse n'est pas fournie dans les lignes directrices/protocoles MSF existants, ou quand un **soutien supplémentaire pour un cas clinique** est nécessaire. **La télémédecine ne peut servir à répondre aux questions** concernant les lignes directrices ou protocoles MSF ni les opérations, et nous ne pouvons pas non plus gérer les cas cliniques en temps réel.

QUAND

Quand puis-je m'attendre à recevoir une réponse à ma demande d'avis en télémédecine ? Notre temps moyen pour une réponse est de **moins de 24 heures**, mais cela varie en fonction de l'information fournie sur le patient par l'équipe de terrain, de la complexité des cas, et de la sous-spécialité médicale concernée. Les réponses de la télémédecine ne sont pas instantanées.

CONDITIONS D'UTILISATION

Quelles sont les conditions d'utilisation de la plateforme de télémédecine ?

- La plateforme **n'est pas conçue pour gérer les cas en temps réel**, et nous ne pouvons pas non plus répondre aux questions concernant les lignes directrices, les protocoles ou les opérations de MSF.
- Avant de télécharger un cas sur la plateforme de télémédecine, **il est nécessaire d'obtenir un consentement éclairé de la part du patient** (verbalement). Le dossier médical du patient est acheminé à l'extérieur du site vers des spécialistes ailleurs dans le monde, et certaines des informations sur le patient qui sont transmises pourraient être sensibles (p. ex., statut VIH, victimes de blessures par balle).
- Les avis des spécialistes en télémédecine **demeurent consultatifs** et sont basés sur la meilleure information (patient et contexte de terrain) disponible à ce moment. **Le personnel de santé MSF sur le terrain conserve toute responsabilité envers le patient.**
- **Le secret médical est essentiel**; il faut s'assurer qu'aucun détail ne permettant d'identifier directement le patient (ex : le nom du patient) ne figure dans la demande d'avis médical. Aucune information transmise en télémédecine ne peut être diffusée à un tiers sans l'accord préalable de MSF.
- Les spécialistes en télémédecine sont des bénévoles validés par MSF, mais MSF ne peut garantir la pertinence des conseils cliniques ni le temps de réponse. Cependant, MSF fera de son mieux pour répondre à toutes les demandes pour des conseils spécialisés et les référents médicaux au siège seront également en copie sur vos messages.