

Procédure

NUMÉRO : PRO_DRI_2020-276.A

PROCÉDURE RELATIVE À L'UTILISATION DES APPLICATIONS DE VIDÉOCONFÉRENCE

Préparée par : <i>Direction des ressources informationnelles</i>	Référence : <i>Directive sur l'utilisation éthique du courriel, du collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique</i> <i>Termes et conditions d'utilisation du service de messagerie électronique (SMÉ) approuvé le 2017-07-26</i> <i>Politique de sécurité de l'information du CISSS de Chaudière-Appalaches</i>
Approuvée par : <i>La Direction générale</i>	En vigueur le : <i>30 avril 2020</i> Révisée le : <i>18 novembre 2020</i>

1. Objet

La présente procédure a pour objectif d'encadrer l'utilisation et la sécurité de l'information des applications de vidéoconférence à des fins administratives, clinico-administratives et cliniques, tout en assurant la sécurité de l'information.

2. Champ d'application

La procédure s'applique à tout le personnel incluant les médecins, les résidents-médecins, les chercheurs et étudiants autorisés du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches qui désirent utiliser des applications de vidéoconférence pour effectuer toutes activités administratives, clinico-administratives, cliniques (ce qui inclut les communications électroniques avec les usagers).

3. Politique de référence

La procédure découle de la Politique de sécurité de l'information du CISSS de Chaudière-Appalaches, dont l'objectif est d'établir des règles relatives à la mise en place d'un ensemble de mesures de sécurité. S'appliquant dans les activités en télésanté, elle s'avère donc complémentaire à la Politique sur la télésanté du CISSS de Chaudière-Appalaches et à la procédure clinique (à venir).

4. Définition

4.1. Capsule de formation

Une capsule narrée se définit comme un enregistrement numérique d'une présentation visuelle accompagnée d'explications verbales au sein d'un même fichier vidéo.

4.2. Consentement éclairé

Le consentement éclairé est la permission donnée par un usagé pour procéder à une étude ou une intervention spécifique.

4.3. Outil de vidéoconférence

Est une technologie qui permet de voir et dialoguer avec son interlocuteur à travers un moyen numérique.

4.4. Professionnel de la santé

Toute personne (médecin, résident-médecin, chercheur, spécialiste et stagiaire en santé et services sociaux).

4.5. Téléenseignement

Forme particulière d'enseignement à distance via un outil de vidéoconférence.

4.6. Utilisateur

Toute personne (employé, médecin, résident-médecin, chercheur, étudiant, spécialiste et stagiaire ou autres) qui utilise des applications de vidéoconférence.

5. Énoncés de procédure

Ces applications permettent de faciliter en premier lieu les activités administratives, clinico-administratives, ou cliniques incluant des activités d'enseignement et de recherche, selon certaines conditions. Des règles d'utilisation sont à respecter selon l'utilisation que l'on fait de ces applications.

5.1. Règles d'utilisation générales

Afin d'offrir des services de qualité accessibles aux usagers du CISSS de Chaudière-Appalaches et de faciliter le travail collaboratif au sein de l'établissement de même qu'avec ses partenaires, des plateformes Web telles que TEAMS, ZOOM et REACTS ont été mis à la disposition des utilisateurs. Ceux-ci permettent la réalisation d'activités tant administratives, clinico-administratives que cliniques, d'enseignement et de recherche, à l'interne (lieu de travail) et à l'externe (télétravail) de l'établissement.

Pour maintenir la qualité des accès et la sécurité de l'information aux applications cliniques et administratives du CISSS de Chaudière-Appalaches, les règles suivantes doivent être appliquées lors de l'utilisation de ces applications (audio, vidéo) :

- Ne pas utiliser les services suivants à moins d'absolue nécessité lorsque vous êtes connectés au Wi-Fi du CISSS de Chaudière-Appalaches, à partir de la maison avec « RAP », Citrix ou le VPN. Utilisez plutôt votre connexion Internet personnelle.
 - Vidéo YouTube ou autre;
 - Diffusion vidéo ou directe (RDI, LCN, ou autre);
 - Streaming vidéo (Formation, etc.).
- Vous pouvez utiliser les services suivants, reconnus par le MSSS pour les besoins reliés à votre travail :
 - TEAMS;
 - ZOOM;
 - REACTS.
- S'assurer d'ajouter une photo professionnelle à votre adresse de messagerie Outlook si vous utilisez TEAMS;
- Éviter d'utiliser la caméra quand vous utilisez un de ces outils multimédias (TEAMS, ZOOM, REACTS), si cela n'est pas essentiel, afin d'utiliser le moins possible de bande passante. Identifiez-vous verbalement lorsque vous prenez la parole;
- Demeurer en mode « silence » pendant une conférence multiple utilisateurs, lever la main et réactiver le son, lorsque vous désirez prendre la parole;
- Une alternative de la continuité de communication doit être poursuivie par téléphone si la communication est interrompue pour quelques motifs que ce soit;
- Adopter un comportement similaire à celui adopté lors de votre présence au bureau;
- Prendre connaissance des termes et conditions d'utilisation des outils de collaboration ainsi que les capsules de formation¹ pour ceux qui utilisent Office365; offertes par le MSSS. Vous pouvez également vous référer à l'intranet du CISSS de Chaudière-Appalaches.
<https://www.cisssca.com/index.php?id=3058>;
- S'assurer de la sécurité de son réseau sans fil, par la présence d'un mot de passe robuste² associé à un mécanisme de chiffrement fort³;
- Demander le consentement verbal des participants à l'enregistrement et au partage d'une vidéoconférence sans présence d'utilisateur;
- Respecter les politiques de l'établissement en matière de confidentialité et de la protection des renseignements personnels, entre autres, la *Politique de sécurité de l'information* (POL_DRIGI_2017-118), la [Politique sur le consentement aux soins, aux services et à la recherche](#) (POL_DEQEPE_2018-131), la *Politique sur la conduite responsable en recherche* (POL_2020-161_FIN), les directives et procédures qui en découlent ainsi que les règles de

¹ <https://msss365.sharepoint.com/sites/MSSS-Collaboration-SPO/SitePages/Formation.aspx>

² http://extranet.ti.msss.rtss.qc.ca/getdoc/d39ac71c-888f-4ca8-8ebb-31436210ca1f/MSSS-PR01_Mot-de-Passe-v1-0.aspx

³ Utiliser le protocole WPA2 et la méthode de chiffrement AES.

tenue de dossier du CISSS de Chaudière-Appalaches;

- À moins de circonstances exceptionnelles, il n'est pas approprié d'échanger certains contenus sensibles par voie électronique (ni même au téléphone, d'ailleurs). Se référer aux contre-indications de la procédure clinique sur la télépratique (# POL_DSM_2020-139.A.).

5.2. Internet et l'accès à distance

- Éviter l'utilisation des jetons de téléaccès, lorsque non requis, une simple connexion Internet suffit généralement à répondre à la majorité des besoins corporatifs. Le jeton de téléaccès doit être réservé, en priorité, au personnel médical, clinique de la santé et des services sociaux ou autres employés identifiés dans le cadre des services essentiels.

6. Orientation de l'utilisation des outils de collaboration au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches

6.1. TEAMS

Pour des besoins de collaboration interprofessionnelle, réunions intraéquipes, réunions avec d'autres professionnels du CISSS de Chaudière-Appalaches ou autres régions du MSSS ainsi que pour des téléconsultations et le téléenseignement. Pour des rencontres avec des partenaires externes (fournisseurs, etc.) la solution favorisée est Microsoft TEAMS.

TEAMS est une composante de la suite collaborative d'équipe Office 365 prescrite dans le réseau de la Santé et des Services sociaux (RSSS). TEAMS est recommandé pour la téléconsultation. Il l'est également pour le travail collaboratif interprofessionnel, car il permet d'établir des canaux de communication d'équipes, de consulter la disponibilité des collègues, le partage de fichiers, etc. incluant la communication avec les partenaires externes ainsi qu'avec les usagers.

6.2. ZOOM

Pour des besoins de rencontres avec des usagers en téléconsultation, des rendez-vous instantanés (un à un, ou un à plusieurs), des rendez-vous planifiés (gestion pouvant être déléguée à une adjointe administrative), du téléenseignement et des rencontres de groupe, la solution ZOOM est favorisée, étant donné la sécurité de l'hébergement dans le tenant du MSSS.

ZOOM est un outil de visioconférence très intuitif qui peut être utilisé autant pour un usager que pour une grande cohorte interprofessionnelle interne ou externe au RSSS. Il est axé sur les activités de téléconsultation et permet un accès simplifié par des salles d'attente virtuelles.

6.3. REACTS

Pour des besoins de téléconsultation spécialisés qui requièrent une qualité d'image optimale et mieux définie (soins de plaies, pathologie, multiples caméras), intégration à un chariot de téléconsultation spécialisé, intégration à un logiciel médical (DMÉ, etc.), la solution REACTS est favorisée.

REACTS est un outil de collaboration axé sur la visioconférence et la collaboration dans un contexte d'activités de télésanté spécialisées (téléexpertise, suivis personnalisés et récurrents de

patients, etc.). Bien qu'un abonnement offre la possibilité de créer plusieurs comptes invités (ex. cohorte d'utilisateurs), un seul invité (utilisateur sans abonnement) est permis dans une conférence.

6.4. Activités cliniques

En plus de suivre les règles de base sur l'utilisation de ce genre d'application, le professionnel de la santé doit :

- Utiliser ce service à des fins de services de santé ou sociaux uniquement à partir de son domicile ou dans un établissement du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- L'utilisateur devra être à son domicile ou dans un autre lieu déterminé (au Québec) entre le professionnel du CISSS de Chaudière-Appalaches et l'utilisateur considérant que la *loi SSSS* s'applique uniquement au Québec. Ni l'intervenant, ni l'utilisateur ne peut participer à une vidéoconférence s'il est dans un endroit public.

6.4.1. Consentement de l'utilisateur

6.4.1.1. Si vous utilisez REACTS

- Le formulaire de consentement dans REACTS doit être utilisé et conservé au dossier de l'utilisateur;
- Vous ne devez pas faire signer un consentement supplémentaire.

6.4.1.2. Si vous utilisez ZOOM ou TEAMS

Le responsable de la prise de rendez-vous doit :

- Obtenir le consentement verbal de l'utilisateur lors de la prise de rendez-vous et faire parvenir à l'utilisateur le document sur « *les risques associés à l'utilisation d'un moyen de communication électronique* »; dans le même courriel servant à faire parvenir le lien Web de la rencontre;
- Noter dans le système d'information des rendez-vous, l'autorisation verbale obtenue de l'utilisateur pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique (voir annexe I).

Le professionnel de la santé doit :

- Demander à l'utilisateur avant de commencer sa première rencontre de l'épisode de soins s'il a bien reçu le document sur « *les risques associés à la communication électronique* » et remplir le formulaire intitulé « *Formulaire d'autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique* » (Annexe I). Aux rencontres suivantes, valider à chaque fois, verbalement, le consentement de l'utilisateur pour les services ou les soins rendus via la technologie utilisée;
- Annoter le dossier de l'utilisateur sur la consultation au même titre qu'une consultation en présentiel en spécifiant la technologie utilisée;

- Transmettre les notes aux archives pour dépôt au dossier de l'usager lorsque ce dernier est en format papier;
 - Transmettre aux archives le « *Formulaire d'autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique* » dûment rempli.
- *N. B. Ne pas hésiter à utiliser TEAMS ou ZOOM par le Web sans être connecté au Wi-Fi du CISSS de Chaudière-Appalaches, TEAMS et ZOOM sont accessibles par votre propre Internet sécurisé lorsque vous êtes à la maison. Vous rendre à team.microsoft.com*
- *N.B. Toute documentation personnelle et confidentielle ne doit pas être véhiculée par courriel ou autres moyens de communication sans avoir reçu le consentement de l'usager.*

6.4.1.3. Prise de photo ou enregistrement lors d'une vidéoconférence impliquant un usager

- Remplir le formulaire AH-217 « *Autorisation pour photographies, films, enregistrements sonores, magnétoscopiques et autres* » voir annexe II dans les situations avec un usager;
 - Retourner le formulaire aux archives pour classement;
 - Consigner le consentement verbal de l'usager dans la note de l'intervenant à défaut de remplir le formulaire AH-217.
- *N. B. L'obtention du consentement devrait être considérée comme indispensable dès qu'une photo montre un usager, même si elle ne permet pas de le reconnaître directement, en raison du potentiel d'information liée ou d'atteinte à la vie privée.*

6.4.1.4. Transmission

- La transmission des images et des renseignements concernant un usager devrait être sécurisée selon les normes les plus rigoureuses et les plus récentes (voir annexe III). Dans le cas contraire, un consentement explicite et éclairé de l'usager est requis. Remplir le « *Formulaire d'autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique* » (voir annexe 1);
- Ne pas identifier l'image ou la vidéo avec des renseignements qui ne permettent l'identification de l'usager dans le nom du fichier ni dans le message qui les accompagne;
- Les images et tous les messages connexes sont considérés comme faisant partie du dossier clinique de l'usager;
- Les fichiers originaux doivent être conservés et ne jamais être écrasés;
- Ne pas supprimer une image, un vidéo ayant joué un rôle déterminant dans une prise de décision clinique;

- Sauf exception, toute demande de copie de dossier doit être traitée par le service des archives médicales.

6.5. Gestion des documents

- Ne jamais utiliser uniquement Teams comme structure de gestion documentaire;
- La source et le lieu d'archivage des documents demeurent le réseau sécurisé du CISSS de Chaudière-Appalaches (R:\);
- Créer un système de classification de vos documents en lien avec votre équipe de travail sur le réseau sécurisé du CISSS de Chaudière-Appalaches (R:\);
- Si cela s'applique, vous pouvez utiliser un système de classification déjà existant sur le R:\;
- Créer régulièrement des copies de sauvegarde sur le R:\ de vos documents de travail critiques se trouvant dans Teams;
- Respecter les règles existantes de l'établissement en matière de nomenclature de fichiers qui sont créés et déposés dans le R:\ du CISSS de Chaudière-Appalaches.

6.6. Règles d'utilisation de l'équipement informatique fourni par le CISSS de Chaudière-Appalaches

- Veiller à la sécurité physique de l'équipement corporatif, en le gardant à proximité lors de vos déplacements;
- Éviter la navigation Internet sur des sites non reliés à votre emploi;
- Éviter de brancher tout périphérique amovible ni partager son équipement avec une tierce personne.

6.7. Règles d'utilisation de son propre équipement informatique, lorsqu'autorisé par le CISSS de Chaudière-Appalaches

- S'assurer de l'activation d'une solution antivirus, la tenir à jour et configurer adéquatement ses paramètres de détection;
- Il est recommandé de mettre en place un processus de cryptage complet sur le poste de travail;
- Installer le Bouclier canadien (procédure <https://www.cira.ca/fr/cybersecurity-services/canadian-shield#setupinstructions>);
- S'assurer que la fonction de pare-feu est activée et fonctionnelle sur le poste à la maison et que l'accès Internet est sécurisé par un routeur;

- Tenir votre système d'exploitation (Windows 10 ou tout autre système d'exploitation récent) à jour ainsi que toutes les applications requises dans l'exercice de vos fonctions;
- Éviter de sauvegarder localement des documents confidentiels, le cas échéant, s'assurer de les retirer, sitôt leur utilité n'étant plus requise;
- S'assurer de la présence du verrouillage automatique de la session, lors d'inactivité prolongée.

7. Approbation et entrée en vigueur

La procédure a été approuvée par la Direction générale le 30 avril 2020 et est entrée en vigueur le même jour. La version du 18 novembre 2020 abroge et remplace celle précédemment émise le 30 avril 2020.

8. Évaluation et révision

Cette procédure sera mise à jour à la suite de modifications apportées par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Sinon, elle sera réévaluée et révisée au plus tard le 18 novembre 2023.

Historique du document

Version no	Date	Commentaires	Intervenants
0.1	2020-03-17	Dépôt du document	Hélène Levasseur (CGSI)
0.2	2020-03-18	Ajout des règles du MSSS	Hélène Levasseur (CGSI)
0.3	2020-04-21	Ajout 5.1, 5.2 et 5.3	Jean-Guy Blais, Analyste en informatique
0.4	2020-04-24	Révision apportée	Annick Bouchard, Directrice clinico-administrative Optilab & directrice adjointe des services multidisciplinaires, volet services diagnostiques et télésanté Cynthia Roy, Chargée de projet pour le dossier de l'organisation régionale des laboratoires - Optilab Télésanté Mattieu Audet, Chef de service des archives médicales
0.5	2020-04-25	Ajout https://www.ciassca.com/index.php?id=3058 ;	Valérie Lapointe, Directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
0.6	2020-04-30	Procédure et 4.1	Mme Isabelle Barrette, Directrice générale adjointe performance, soutien et administration
0.7	2020-05-11	5.4.2 et 5.4.3 (uniformiser les deux points)	Mattieu Audet, Chef de service des archives médicales
0.8	2020-07-06	Modification au point 5.4	Maître Valérie Bourque, avocate du CISSS-CA Nancy Marois, Directrice Mattieu Audet, Chef de service des archives médicales Marilène Gosselin, conseillère cadre à la DSM Hélène Levasseur (CGSI)
0.9	2020-09-10	Annexes	Karine Dumont, conseillère professionnelle Marilène Gosselin, conseillère cadre à la DSM Mattieu Audet, Chef de service des archives médicales Hélène Levasseur (CGSI) Nancy Marois (DSM)
1	2020-10-21	Modifications 6	Karine Dumont, conseillère professionnelle Marilène Gosselin, conseillère cadre à la DSM Mattieu Audet, Chef de service des archives médicales Hélène Levasseur (CGSI) Nancy Marois (DSM)
1.1	2020-11-11	Modification 7 Annexe 1 et 3 code de produit	Comité de direction du CISSS de Chaudière-Appalaches

Annexe I – Formulaire d'autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique

Vous référer au formulaire d'autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique #REG0307 (GDE) ou le formulaire #8408 (papier) via une requête GRM avec le code de produit 12987617, format 100 formulaires.



AUTORISATION POUR L'UTILISATION D'UN MOYEN DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE

DATE (année-mois-jour) : _____

RENSEIGNEMENT SUR LE MÉDECIN OU LE PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ	
PRÉNOM :	
NOM :	
ADRESSE (numéro, rue et municipalité) :	
PROVINCE :	CODE POSTAL :
COURRIEL (le cas échéant) :	
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (nécessaire pour le ou les services) :	
Le médecin ou le professionnel de la santé offre la possibilité à l'usager de communiquer avec lui à l'aide des moyens de communication électronique (ci-après « les services ») :	
COURRIEL :	☐ OUI ☐ NON
VIDÉOCONFÉRENCE :	☐ OUI ☐ NON SI OUI, PRÉCISER : ☐ TEAMS ☐ ZOOM ☐ REACTS
SITE WEB/PORTAIL :	☐ OUI ☐ NON
MESSAGERIE TEXTE (y compris messagerie instantanée) :	☐ OUI ☐ NON
AUTRE, PRÉCISER :	



ATTESTATION ET AUTORISATION DE L'USAGER

J'atteste, par la présente, avoir lu et pleinement compris les risques associés à l'utilisation des moyens de communication électronique, qui sont détaillés à la page 3 de ce formulaire. Je comprends et j'accepte les risques qui y sont énumérés et qui sont associés à l'utilisation des services dans le cadre de communications avec le médecin ou les professionnels de la santé. Je consens aux conditions et me conformerai aux consignes qui y sont énumérées ainsi qu'à toute autre mesure que l'on pourrait imposer relativement à la communication avec des usagers utilisant les services.

Je reconnais et je comprends qu'en dépit de l'utilisation recommandée d'un logiciel de chiffrement comme système pour sécuriser les communications électroniques, il est possible que les communications avec le médecin ou les professionnels de la santé utilisant les services, ne soient pas chiffrées.

J'autorise, néanmoins, en pleine connaissance des risques, à communiquer avec le médecin ou les professionnels de la santé au moyen de ces services.

Je reconnais que le médecin ou les professionnels de la santé, ou moi-même, pouvons en tout temps, sur préavis écrit, mettre fin à l'option de communiquer au moyen des services.

Je reconnais, par ailleurs, avoir obtenu réponse à toutes mes questions.

NOM ET PRÉNOM DE L'USAGER :	
NOM ET PRÉNOM DU REPRÉSENTANT (le cas échéant) :	
ADRESSE DE L'USAGER (numéro, rue et municipalité) :	
PROVINCE :	CODE POSTAL :
TÉLÉPHONE AU DOMICILE DE L'USAGER :	TÉLÉPHONE CELLULAIRE DE L'USAGER :
COURRIEL DE L'USAGER (le cas échéant) :	
AUTRES RENSEIGNEMENTS REQUIS POUR COMMUNIQUER AU MOYEN DES SERVICES (le cas échéant) :	

X

SIGNATURE DE L'USAGER OU DE SON REPRÉSENTANT

DATE (année-mois-jour)

En l'absence de signature de l'utilisateur, je confirme avoir reçu le consentement verbal de l'utilisateur pour utiliser les services électroniques.

X

SIGNATURE DU PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ

DATE (année-mois-jour)

AUTORISATION POUR L'UTILISATION D'UN MOYEN DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE

DATE (année-mois-jour) : _____

Le médecin ou le professionnel de la santé utilisera des moyens raisonnables en vue de protéger la sécurité et la confidentialité des informations envoyées et reçues au moyen des services (le terme « services » est défini à la page 1 de ce formulaire). Cependant, en raison des risques mentionnés ci-dessous, le médecin ou le professionnel de la santé ne peut garantir la sécurité et la confidentialité des communications électroniques :

- Le recours aux communications électroniques pour discuter de renseignements délicats peut accroître le risque que de tels renseignements soient divulgués à des tiers non autorisés;
- En dépit d'efforts raisonnables pour protéger les renseignements personnels et assurer la sécurité des communications électroniques, il n'est pas possible de sécuriser totalement ces renseignements;
- Les employeurs et les services en ligne peuvent avoir un droit reconnu par la loi d'inspecter et de conserver les communications électroniques reçues et transmises par leur système;
- Les communications électroniques peuvent introduire un logiciel malveillant dans un système informatique risquant ainsi d'endommager l'ordinateur, le réseau informatique ou d'en perturber le fonctionnement;
- Les communications électroniques peuvent être réacheminées, interceptées, diffusées, mises en mémoire ou même modifiées sans que le médecin ou le professionnel de la santé ou l'utilisateur ne le sache ou ne l'ait autorisé;
- Même si l'expéditeur et le destinataire ont supprimé les messages électroniques, il peut y avoir des copies de sauvegarde sur un système informatique par lequel a transité le message;
- Les communications électroniques peuvent être divulguées en vertu d'une obligation de signalement ou d'une ordonnance du tribunal;
- Les services offerts par SkypeMC ou FaceTimeMD sont plus vulnérables aux interceptions que d'autres systèmes de visioconférence.

L'utilisation de courriels ou de messages texte comme moyen de communication électronique comporte les risques supplémentaires suivants :

- Les courriels, les messages texte et les messages instantanés peuvent être facilement réacheminés, ce qui augmente le risque d'envoi non intentionnel à un destinataire inconnu;
- Il est plus facile de falsifier un courriel, un message texte ou un message instantané qu'un document écrit à la main ou signé;
- Il est impossible de vérifier l'identité de l'expéditeur ou de s'assurer que seul le destinataire pourra lire le courriel une fois qu'il est envoyé.

Conditions d'utilisation des services :

- Bien que le médecin ou le professionnel de la santé s'efforce de lire et de répondre promptement aux communications électroniques, il ne peut pas garantir qu'il les lira ou y répondra dans un délai précis. Les services ne doivent donc pas être utilisés dans les cas d'urgence médicale ou d'autres situations devant être traitées rapidement;
- Si une communication électronique nécessite ou demande la réponse du médecin ou du professionnel de la santé et qu'aucune réponse n'est reçue dans un délai raisonnable, il incombe à l'utilisateur de faire un suivi afin de déterminer si le destinataire visé a bien reçu la communication, et à quel moment celui-ci y répondra;

- Les communications électroniques ne peuvent pas se substituer à une communication en personne, au téléphone ou aux examens cliniques, le cas échéant, ou encore à la consultation des urgences au besoin. Il appartient à l'utilisateur d'assurer le suivi des communications électroniques du médecin ou du professionnel de la santé et de prendre les rendez-vous qui s'imposent;
- Les communications électroniques relatives au diagnostic et au traitement peuvent être entièrement imprimées ou transcrites et faire partie du dossier médical. D'autres personnes ayant un droit d'accès au dossier médical peuvent également avoir accès à ces communications;
- Le médecin ou le professionnel de la santé peut réacheminer les communications électroniques à son personnel ou à d'autres intervenants concernés par la prestation et l'administration des soins. Le médecin ou le professionnel de la santé peut utiliser un ou plusieurs services pour communiquer avec ces intervenants. Cependant, le médecin ou le professionnel de la santé ne peut pas réacheminer des communications électroniques à des tiers, y compris les membres de la famille, sans avoir préalablement obtenu l'autorisation écrite de l'utilisateur, exception faite des cas autorisés ou exigés par la loi;
- Outre les sujets médicaux délicats mentionnés dans ce formulaire le soussigné accepte d'informer le médecin ou le professionnel de la santé de tout type de renseignement qu'il ne souhaite pas être abordé au moyen des services. L'utilisateur peut modifier cette liste en tout temps en avisant le médecin par écrit;
- Certains services pourraient ne pas être utilisés dans certaines situations thérapeutiques ou pour communiquer des renseignements cliniques. Le médecin ou le professionnel de la santé n'est pas responsable de la perte d'informations causée par des pannes techniques liées au logiciel ou au fournisseur de services Internet de l'utilisateur.

Instructions relatives à la communication au moyen des services

L'utilisateur qui communique avec son médecin ou le professionnel de la santé au moyen des services doit :

- Éviter autant que possible d'utiliser un ordinateur appartenant à son employeur ou à un tiers;
- Informer le médecin ou le professionnel de la santé de tout changement apporté à son courriel, son numéro de cellulaire ou tout renseignement requis pour l'utilisation des services.

Si les services incluent les courriels, les messages texte ou les messages instantanés, l'utilisateur doit :

- Inclure dans l'objet de la communication une description appropriée de la nature de la communication (ex. : « renouvellement d'ordonnance ») et son nom dans le corps du texte;
- S'assurer que le médecin ou le professionnel de la santé est informé qu'il a reçu un courriel de sa part (ex. : en envoyant une réponse ou en autorisant l'envoi automatique d'un accusé de lecture);
- Retirer son autorisation uniquement par courriel ou par écrit avec le médecin ou le professionnel de la santé;
- L'utilisateur qui a besoin d'assistance immédiate, ou dont l'état semble grave ou se détériore rapidement, ne doit pas communiquer avec le médecin ou le professionnel de la santé au moyen des services. Il doit plutôt appeler le médecin ou prendre d'autres mesures appropriées, comme se rendre au service d'urgence le plus proche.



Annexe II – Formulaire d'autorisation pour photographies, films, enregistrements sonores, magnétoscopiques et autres

 DT9089	
AUTORISATION POUR : PHOTOGRAPHIES, FILMS, ENREGISTREMENTS SONORES, MAGNÉTOSCOPIQUES ET AUTRES	
	N° du dossier : _____ Date d'admission : _____
Je, soussigné-e _____	
Autorise l'établissement _____	
À faire les :	
	OUI NON
Photographies	☐ ☐
Films	☐ ☐
Enregistrements sonores	☐ ☐
Enregistrements magnétoscopiques	☐ ☐
Autres (préciser)	☐ ☐
Demandés par _____ Nom	
et à les utiliser et à les publier pour les fins médicales, scientifiques ou éducatives suivantes : _____	
J'autorise l'utilisation et la publication des photographies, des films, des enregistrements et des autres documents de la manière suivante :	
a) en gardant l'anonymat : ☐	
ou	
b) en permettant l'identification. ☐	
_____ Signataire : usager ou personne autorisée	Année Mois Jour Date
_____ Témoin à la signature	Année Mois Jour Date
N.B. : On doit s'assurer que les signataires de cette formule sont autorisés à le faire conformément aux textes législatifs en vigueur. Et le cas échéant, prière de mentionner à quel titre (curateur ou titulaire de l'autorité parentale) la personne est autorisée à signer.	
AH-217 DT9089 (rév. 04-10)AUTORISATION POUR : PHOTOGRAPHIES, FILMS, ETC...	

Annexe III – Normes sécuritaires sur la transmission d'informations sensibles

Par courrier électronique :

- Le transfert en dehors du réseau de la santé d'informations personnelles et confidentielles avec un usager doit être en accord avec ce dernier (utiliser le formulaire d'autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique #REG0307 (GDE) ou le formulaire #8408 (papier) disponible via une requête GRM avec le code de produit 12987617, format 100 formulaires et le faire parvenir au dossier de l'utilisateur ou de l'employé;
- Dans le cas du transfert d'informations personnelles et confidentielles en dehors du réseau de la santé avec un tiers (ex. : fournisseur), l'information doit être sécurisée par un moyen technologique (ex. : document avec mot de passe);

Par l'outil « Next cloud » appartenant au CISSS-CA

Effectuer une demande à la Direction des ressources informationnelles par une requête Octopus pour utiliser cette plateforme. Ceci vous permettra de transférer de la documentation sécuritaire vers des personnes en dehors du réseau de la santé.

Annexe IV - Ouvrages consultés

- Pratiques exemplaires pour l'utilisation clinique de la photographie par téléphone ou autres appareils intelligents <https://policybase.cma.ca/permalink/politique13860>
- Le code d'éthique du conseil Québécois de développement professionnel continu des médecins https://fmoq.s3.amazonaws.com/formation/politiques/CODE_CQDPCM_FR-final.pdf
- Les échanges électroniques avec le patient, collège des médecins <http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2017-10-19-fr-les-echanges-electroniques-avec-le-patient.pdf>
- QUÉBEC. Directive sur l'utilisation éthique du courriel, du collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique, Québec, Conseil du trésor, 2002, 6 p. [en ligne]. http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/directives/dir_utilisation_eth.pdf
- QUÉBEC. Politique en matière d'utilisation d'Internet et du courrier électronique, Centre hospitalier de l'Université de Montréal [en ligne].
- http://bibliothequeduchum.ca/sp/assets/documents/65_160_Politique_matiere_utilisation_Internet1.pdf
- msss.gouv.qc.ca

*Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches*

Québec 