

Procédure

NUMÉRO : PRO_DRI_2020-276

PROCÉDURE RELATIVE À L'UTILISATION DES APPLICATIONS DE VIDÉOCONFÉRENCE

Préparée par : <i>Direction des ressources informationnelles</i>	Référence : <i>Politique de sécurité de l'information du CISSS de Chaudière-Appalaches</i>
Approuvée par : <i>La Direction générale</i>	En vigueur le : <i>8 mai 2020</i> Révisée le : <i>N/A</i>

1. Objet

La présente procédure a pour objectif d'encadrer l'utilisation des applications de vidéoconférence à des fins de réunions ou de consultations médicales. Elle couvre également toute communication entre intervenants du milieu de la santé et les usagers.

2. Champ d'application

La procédure s'applique à tout le personnel incluant les médecins et les médecins résidents autorisés du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches qui désirent utiliser des applications de vidéoconférence pour effectuer des réunions ainsi que des activités cliniques ou à communiquer avec les usagers de façon électronique.

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.

4. Énoncés de procédure

Ces applications permettent d'effectuer en premier lieu des réunions à distance et des activités cliniques effectuées par des professionnels de la santé et des services sociaux. Des règles d'utilisation sont à respecter selon l'utilisation que l'on fait de ces applications.

4.1. Règles d'utilisation générales

Le contexte de pandémie de la (COVID-19) a été l'opportunité pour le CISSS de Chaudière-Appalaches de devancer la mise en commun de différents outils de collaboration (TEAMS, ZOOM

et REACTS) autant à l'interne (lieu de travail) qu'à l'externe (télétravail). Initialement, ce projet devait prendre place vers l'automne 2020.

Afin d'offrir des services de qualité aux usagers du CISSS de Chaudière-Appalaches, plusieurs outils multimédias tels que TEAMS, ZOOM et REACTS ont été mis à votre disposition.

Pour maintenir la qualité des accès 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 WIFI 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 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), 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 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;

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.

- Respecter les politiques de l'établissement en matière de confidentialité et de la protection des renseignements personnels, à la politique de sécurité de l'information, au cadre de gestion et les règles de tenue de dossier du CISSS de Chaudière-Appalaches ainsi qu'aux directives et procédures qui en découlent.

4.2. 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 ou autres employés identifiés dans le cadre des services essentiels.

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

5.1. TEAMS

Pour des besoins de collaboration interprofessionnels, réunions intra équipes, réunions avec d'autres professionnels du CISSS de Chaudière-Appalaches ou autres régions du MSSS ainsi que pour des téléconsultations. 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 le travail collaboratif interprofessionnels complet, car il permet d'établir des canaux de communications d'équipes, de consulter la disponibilité des collègues, le partage de fichiers, etc. incluant la communication avec les partenaires externes comme les usagers.

5.2. 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) et rencontres de groupes, la solution ZOOM est favorisée.

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.

5.3. REACTS

Pour des besoins de téléconsultation spécialisés qui requièrent des équipements médicaux spécialisés (soins de plaies, pathologie, multiples caméras), intégration à un chariot de téléconsultation spécialisé, intégration à un logiciel médical (DME, 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 (télé-expertise, 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.

5.4. 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 médicales 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 entre le professionnel du CISSS de Chaudière-Appalaches et l'utilisateur.

5.4.1. 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.

5.4.2. Si vous utilisez ZOOM

- Vous devez obtenir le consentement de l'utilisateur avant de lui faire parvenir le lien;
- Vous devez noter l'autorisation verbale et signer le formulaire d'autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique #REG0307 (GDE) ou le formulaire #8408 (papier) disponible à la reprographie
- Transmettre ce formulaire aux archives une fois signé afin qu'il soit déposé au dossier de l'utilisateur;
- Annoter le dossier de l'utilisateur sur la consultation au même titre qu'une consultation en présentiel;
- Transmettre les notes aux archives pour dépôt au dossier de l'utilisateur lorsque ce dernier est en format papier.

5.4.3. Si vous utilisez TEAMS

- Vous devez obtenir le consentement de l'utilisateur avant de lui faire parvenir le lien;
- Vous devez noter l'autorisation verbale et signer le formulaire d'autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique #REG0307 (GDE) ou le formulaire #8408 (papier) disponible à la reprographie;
- Transmettre ce formulaire aux archives une fois signé afin qu'il soit déposé au dossier de l'utilisateur;
- Annoter le dossier de l'utilisateur sur la consultation au même titre qu'une consultation en présentiel;
- Transmettre les notes aux archives pour dépôt au dossier de l'utilisateur lorsque ce dernier est en format papier;
- Utiliser TEAMS uniquement aux fins de réalisation des responsabilités, tâches et projets liés à votre titre d'emploi et votre fonction;

- Ne pas hésiter à utiliser TEAMS par le Web sans être connecté au WIFI du CISSS de Chaudière-Appalaches, TEAMS est accessible par votre propre Internet lorsque vous êtes à la maison. Vous rendre à cette adresse : team.microsoft.com

N.B. *Pendant la crise du COVID-19, vous référer à la procédure de communication par courriel avec les usagers COVID-19 (voir annexe 1).*

5.5. Gestion des documents

- Ne jamais utiliser 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.

5.6. 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.

5.7. 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 d'encryptage complet sur le poste de travail;
- 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.

6. Approbation et entrée en vigueur

La procédure a été approuvée par le Responsable de la sécurité de l'information (RSI) et le CSMU le 8 mai 2020 et entre en vigueur le même jour.

7. 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 en septembre 2023.

Historique du document

Version no	Date	Commentaires	Intervenants
0.1	2020-03-17	Dépôt du document	Conseillère en gouvernance de la sécurité de l'information (CGSI)
0.2	2020-03-18	Ajout des règles du MSSS	Conseillère en gouvernance de la sécurité de l'information (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
0.4	2020-04-25	Ajout https://www.cisssca.com/index.php?id=3058;	Valérie Lapointe, Directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
0.5	2020-04-30	Procédure et 4.1	Mme Isabelle Barrette, Directrice générale adjointe performance, soutien et administration
0.6	2020-05-11	5.4.2 et 5.4.3 (uniformiser les deux points)	Mattieu Audet, Chef de service des archives médicales

ANNEXE I

Procédure de communication avec les usagers - Contexte spécial pendant la crise du COVID-19

Dans la foulée du contexte de la COVID-19, les établissements de santé et de services sociaux travaillent à diminuer le nombre de patients qui n'ont pas besoin de se déplacer physiquement pour rencontrer un professionnel de la santé ou recevoir des documents le concernant (prescription, formulaire d'assurance, etc.).

Pour y arriver, l'établissement encourage les professionnels à utiliser des moyens de communication électronique. Le cas échéant, les professionnels doivent obtenir le consentement de l'utilisateur à l'utilisation de la technologie lors de la téléconsultation.

Le formulaire habituel (formulaire 8408) doit être rempli par la personne qui fait la consultation téléphonique préparatoire. En guise de signature de l'utilisateur, le représentant de l'établissement doit inscrire sur le formulaire : « Consentement verbal obtenu de l'utilisateur le XXXX-XX-XX (date), considérant l'état d'urgence sanitaire de la pandémie de la COVID-19. »

L'article 19 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ne prévoit pas de formalité pour obtenir le consentement de l'utilisateur. Dans les circonstances de l'urgence sanitaire, il nous semble plus simple d'obtenir un consentement verbal de l'utilisateur et de le consigner dans son dossier, pour garder une trace en cas de besoin.

Pour éviter l'attente du retour de courriel affirmatif de l'utilisateur avec le formulaire signé, et de façon exceptionnelle dans les circonstances de la crise du COVID-19, voici la procédure à suivre :

Lors de l'appel par l'agent (e) administrative ou un professionnel de la santé pour fixer un rendez-vous ou autre demande d'un médecin ou professionnel de la santé (transmettre des prescriptions, formulaires d'assurance ou autres informations) :

Ceux utilisant le formulaire électronique

- Demander par téléphone à l'utilisateur, son consentement pour lui transmettre la documentation par courriel, lui préciser :
 - La durée du consentement (durant le suivi médical),
 - Le type de document transmis ;
 - Lui mentionner de lire le document sur les risques associés à l'utilisation d'un moyen de communication électronique qui sera en pièce jointe au courriel;
- Envoyer le courriel incluant les documents nécessaires à l'utilisateur et le PDF des risques;
- Remplir le formulaire 8408 (Autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique)
- Signer le formulaire à la place de l'utilisateur en mentionnant que le consentement a été obtenu verbalement et inscrire la date de l'appel;
- Transmettre le formulaire 8408 aux archives pour classement ou numérisation au dossier de l'utilisateur.

Exemple de Gabarit de courriel

Bonjour,

Suite à l'appel téléphonique en date du _____, et de votre acceptation de communiquer par voie technologique, voici les documents dont nous avons discuté.

Veillez prendre note, que vous ne devez pas vous attendre à une réponse immédiate de notre part, si vous utilisez cette voie de communication pour un suivi avec l'un de nos professionnels de notre établissement, nous vous répondrons dans les meilleurs délais. Pour toute urgence veuillez appeler à **XXX-XXX-XXXX** ou vous présenter à l'urgence. (**à modifier selon les considérations que vous souhaitez exposer aux usagers**)

Signature du commis ou du médecin ou autre professionnel de la santé

CONFIDENTIEL : Le contenu de ce courriel est strictement réservé à l'usage de son ou de ses destinataires et peut contenir de l'information privilégiée et confidentielle. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, nous vous prions de communiquer immédiatement avec l'expéditeur pour l'en aviser et de détruire le courriel sans en faire de copie ou de le divulguer, ou redistribuer

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

Québec 

RISQUES ASSOCIÉS AUX MOYENS DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE

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 de communications électroniques appelés « services ». 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 Skype^{MC} ou FaceTime^{MD} 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 le 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 le 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 réacheminier 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 réacheminier 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 (p. 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.