

## Confidentialité et télésanté<sup>1</sup>

Les obligations habituelles en regard de la confidentialité et la protection des renseignements personnels sont toujours en vigueur, malgré le contexte de pandémie. Le professionnel doit s'assurer de la confidentialité de toute prestation de soins et services à distance. Notamment :

- Utiliser une technologie recommandée et certifiée par le MSSS (<https://telesante.quebec/>)
- S'assurer de la mise à jour des logiciels utilisés (système d'exploitation, solution certifiée par le MSSS) afin de réduire les risques en lien avec la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des informations.
- Prévoir un lieu de rencontre virtuelle qui permet d'assurer la confidentialité (pas de bureau partagé, fermer la porte, porter un casque ou des écouteurs, etc.).
- Renseigner l'utilisateur sur les façons dont il peut lui aussi assurer la confidentialité des échanges avec l'intervenant (être seule dans une pièce, fermer la porte, porter un casque ou des écouteurs, ne pas laisser ouverts des documents sur l'ordinateur qui contiennent des données sensibles, etc.).
- Ne pas conserver ou transférer des renseignements concernant un usager (texte, photo, vidéo, son, etc.) sur ses appareils ou équipements personnels. Il est recommandé d'utiliser les appareils ainsi que l'équipement fourni par l'employeur.
- Lors de période de rédaction hors des murs de l'établissement, il incombe au professionnel de s'assurer de mettre en place les conditions nécessaires afin d'assurer la confidentialité des informations.

## Mesures de précaution à communiquer à l'utilisateur<sup>2</sup>

- Éviter autant que possible d'utiliser un ordinateur appartenant à son employeur ou à un tiers.
- Informer l'intervenant de tout changement apporté à son courriel, son numéro de cellulaire ou tout renseignement requis pour l'utilisation des services.
- Inclure dans l'objet de la communication une description appropriée de la nature de la communication (p. ex. : recommandations de stratégies ou d'activités). Inscrire le nom de l'utilisateur seulement dans le courriel.
- S'assurer que l'intervenant soit informé qu'il a reçu un courriel de sa part (p. 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 l'intervenant.

---

<sup>1</sup> Inspiré du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (2020). Référentiel de la télépratique.

<sup>2</sup> Inspiré du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (2020). Aide-mémoire, Avantages, limites et risques liés à la télésanté.