

Communications virtuelles et électroniques durant la pandémie

À l'Association des diététistes du Nouveau-Brunswick (ADNB), nous reconnaissons qu'il faut être flexible durant la crise de santé publique actuelle et nous respectons cet impératif. Nous comprenons qu'il faut prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire la propagation des maladies infectieuses, y compris remplacer les communications en personne avec les clients ou patients par des communications virtuelles ou téléphoniques.

Protection de la vie privée et des renseignements sur la santé

D'abord et avant tout, les diététistes doivent prendre tous les moyens raisonnables pour s'assurer que **les renseignements personnels sur la santé des patients ou clients sont protégés** lorsqu'elles ont recours à la communication virtuelle ou téléphonique pour échanger avec ces derniers. Les dépositaires, qui incluent les fournisseurs de la santé, doivent respecter les règlements de la [Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée](#) et la [Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé](#) du Nouveau-Brunswick. Tout renseignement personnel sur la santé qui est sous la garde ou le contrôle de la diététiste¹ doit être protégé contre le vol, la perte, l'utilisation non autorisée et la divulgation. Une des façons de parvenir à cette fin est d'utiliser les technologies sécurisées et chiffrées (ou cryptées).

Les plateformes du secteur de la santé sont habituellement réglementées (conformes aux principes de sécurité et de protection des renseignements personnels), tandis que les applications grand public (p. ex. Facetime et Skype), plus facilement accessibles, ne sont pas réglementées et n'ont pas le degré de conformité requis par le système de santé. Si vous avez accès à une plateforme réglementée pour fournir des soins virtuels aux patients, l'ADNB vous recommande de l'utiliser.

Si vous devez utiliser une plateforme non réglementée, les applications chiffrées (y compris les courriels chiffrés) sont préférables aux applications non chiffrées.

L'ADNB ne donne aucun conseil sur les types de plateformes précises que les diététistes peuvent utiliser, et n'a pas les ressources nécessaires pour déterminer quelles plateformes sont sécurisées ou chiffrées. En règle générale, c'est l'employeur qui suggère ou conseille les plateformes et les technologies à utiliser pour le travail à distance, alors l'ADNB recommande aux diététistes de suivre les lignes directrices, politiques et procédures de leur employeur concernant la consultation virtuelle, à distance ou par téléphone. Étant donné la situation actuelle, les patients ou clients pourraient aussi demander qu'une solution soit disponible pour les communications urgentes; la décision d'utiliser ces autres modes de communication est sous réserve du consentement des deux parties, et la diététiste doit consigner cette décision.

¹À noter que dans le présent document, l'utilisation du mot « diététiste » au féminin désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Le réseau Internet n'est jamais totalement sécurisé et les clients ou patients qui consentent aux soins virtuels doivent comprendre cette réalité. Il faut aussi rappeler aux clients ou patients qu'ils ont le droit de refuser et qu'ils peuvent retirer leur consentement en tout temps.

Consentement

Le consentement du client ou patient est obligatoire pour toute communication par plateforme virtuelle ou téléphonique. Il est surtout important d'obtenir le consentement exprès du client ou patient lorsqu'on utilise à des fins de santé des plateformes virtuelles non réglementées. Pour ce faire, il faut :

- soigneusement établir que l'identité du patient ou client est correcte;
- expliquer au patient ou client, dès le début de la rencontre virtuelle, que l'utilisation de technologies virtuelles non réglementées à des fins de santé augmente le risque que des renseignements personnels sur la santé soient interceptés par des tiers ou divulgués à des tiers. Ces technologies sont utilisées comme mesure extraordinaire durant la pandémie de la COVID-19.

Consignation

Lors de l'utilisation d'un outil de communication virtuelle non réglementé pour fournir des soins, il faut indiquer dans le dossier permanent du patient ou client que celui-ci a donné son consentement exprès et qu'il comprend les risques et les bienfaits de cette forme de consultation.

Appareils mobiles

Si ou quand un employeur encourage l'utilisation d'appareils mobiles ou d'applications de communication connexes, les diététistes sont tenues de gérer la sécurité de tous les messages électroniques qui se trouvent sur leurs appareils et systèmes. Il est primordial de comprendre les fins auxquelles doit servir l'appareil. Voici des questions à considérer (source : College of Physicians and Surgeons of Alberta, le 20 mars 2020) :

- Qui aura accès à l'appareil et comment contrôlera-t-on l'accès?
- Où et comment l'appareil d'accès à distance sera-t-il utilisé et dans quelles circonstances?

- Quels renseignements doit-on avoir sur l'appareil pour permettre l'utilisation prévue et dans quelle mesure ces renseignements doivent-ils être détaillés?
- Le dispositif de stockage de l'appareil est-il amovible et comment fait-on pour y accéder?
- Est-il préférable de stocker les renseignements sur l'appareil mobile ou de les transférer au moyen d'un protocole de communication (p. ex. un réseau virtuel privé) vers une unité de stockage mieux sécurisée?
- Comment et quand les renseignements téléchargés ou recueillis sur l'appareil seront-ils synchronisés avec le dossier médical? Comment tiendra-t-on compte des renseignements sauvegardés sur l'appareil?
- Les renseignements seront-ils transmis sur un réseau?
- L'appareil permet-il d'accéder au dossier médical ou à d'autres applications à distance, et dans quelle mesure l'appareil met-il à risque ces applications?

Assurance responsabilité

Les diététistes doivent aussi se demander si la garantie de leur assurance responsabilité comprend les consultations virtuelles ou téléphoniques. Elles devraient communiquer avec le courtier ou la compagnie d'assurance qui fournit leur police d'assurance de responsabilité professionnelle pour déterminer si celle-ci comprend la dispense de conseils nutritionnels par téléphone ou sur le Web.

Sommaire

En résumé, les diététistes doivent continuer de faire preuve de rigueur en ce qui concerne la sécurité et la protection des renseignements de leurs clients ou patients. Elles doivent obtenir le consentement de ces derniers à utiliser la communication virtuelle ou téléphonique et les applications pour appareil mobile aux fins de consultation. Les diététistes doivent continuer de consigner l'information au moyen d'une plateforme sécurisée ou chiffrée. Elles doivent aussi continuer de respecter les politiques, procédures et lignes directrices de leur employeur, ainsi que les lois provinciales et le code de déontologie de l'ADNB.

Référence :

College of Dietitians of Alberta. Virtual, electronic communications during the Pandemic. Récupéré le 26 mars 2020 : <http://collegeofdietitians.ab.ca/wp-content/uploads/2020/03/Dietitians-using-Electronic-or-Virtual-Communications.pdf>