



Soins virtuels au moyen de Zoom pour les soins de la santé

Le 16 avril 2020

Version 1.0

Programme

- Qu'est-ce que Zoom pour les soins de la santé?
- De quelle manière Zoom pour les soins de la santé est-il sécuritaire?
- Comment les fournisseurs de soins de santé (FSS) peuvent-ils l'utiliser?
- Comment les patients ou les clients seront-ils en mesure de l'utiliser?
- Considérations en matière de sécurité et de protection de la vie privée
- Les visites virtuelles sont-elles appropriées pour tous?
- Quels FSS peuvent utiliser Zoom pour les soins de la santé?
- Questions sur le déploiement
- Questions générales

Qu'est-ce que Zoom pour les soins de la santé?

- Une solution de vidéoconférence sécuritaire, conforme à la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et à la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, qui offre aux fournisseurs de soins de santé (FSS) un moyen simple et convivial de recevoir des visites de clients ou de patients de manière virtuelle.
- Fonctions sécuritaires telles que :
 - cryptage pour toutes les rencontres,
 - sécurité des utilisateurs sur la base des fonctions,
 - protection par mot de passe,
 - salles d'attente, et
 - mise en attente d'un participant.
- Permet l'organisation et le lancement faciles des rencontres à partir de vos calendriers électroniques habituels.



De quelle manière Zoom pour les soins de la santé est-il sécuritaire?



L'entente du GNB avec Zoom limite l'accès de Zoom au traitement des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé uniquement, et ce, à des fins strictement nécessaires à la prestation des services.

Les FSS utiliseront une plateforme Zoom gérée par le GNB et réglée sur le « mode soins de santé », ce qui limite davantage l'accès de Zoom aux renseignements personnels sur la santé.

Des restrictions ont été mises en place afin de désactiver des fonctions comme l'enregistrement, la copie de messages texte entre les participants à la réunion, le partage de fichiers entre les participants ainsi que d'autres fonctions.

Des réglages pour accroître la sécurité ont été mis en place, comme des mots de passe de réunion uniques, des salles d'attente et des réunions fermées une fois que tous les participants sont présents.

Comment les FSS peuvent-ils utiliser Zoom pour les soins de la santé?



Organiser, envoyer des invitations et lancer des réunions à l'aide de votre calendrier électronique habituel.



Les adjoints administratifs peuvent s'occuper de l'organisation en votre nom.



Organiser des réunions vidéo et audio dont les contrôles sont gérés par chaque participant.



Partage d'écran en temps réel, contrôlé par l'hôte, et pouvant être utilisé par n'importe quel participant.



Clavardage sécurisé, contrôlé par l'hôte, pour l'échange de messages entre tous les participants, entre l'hôte et un participant, ou en mode hôte uniquement.



Utiliser un appareil muni d'une caméra Web et d'un micro : ordinateurs de bureau ou portables; appareils mobiles comme des téléphones intelligents ou des tablettes, compatibles avec iOS ou Android.

Comment les patients ou les clients seront-ils en mesure d'utiliser Zoom pour les soins de la santé?

- Ils doivent avoir une connexion Internet haute vitesse, un compte courriel, et un ordinateur (avec une caméra Web, un haut-parleur et un micro) ou un appareil mobile (tablette ou téléphone portable).
- Ils recevront une invitation par courriel contenant :
 - La date et l'heure du rendez-vous virtuel
 - Un lien pour faire un essai
 - Un lien pour se joindre à la visite virtuelle
 - Un lien pour accéder à des renseignements d'aide
- Sur un ordinateur, utiliser le navigateur Google Chrome pour une performance optimale; sur un appareil mobile, télécharger une application Zoom gratuite du Google Play Store ou du Apple App Store.
- Au moment du rendez-vous, cliquer sur le lien pour vous **joindre la rencontre Zoom**, activer la fonction audio, puis activer la vidéo. Les patients seront placés dans une salle d'attente virtuelle jusqu'à ce que le FSS soit prêt à les recevoir et qu'il leur permette l'entrée.



Considérations relatives à la sécurité et à la vie privée

- Les FSS sont responsables, en tout temps, de ce qui suit :
 - comprendre et se conformer aux exigences de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, ainsi que toute exigence applicable d'un collège, d'une association ou d'une réglementation spécifique à la profession du FSS; et
 - continuer à répondre aux exigences professionnelles et éthiques qui s'appliquent à la prestation de soins en personne.
- Obtenir verbalement le consentement éclairé du client (ou de son mandataire, le cas échéant) pour l'utilisation de la vidéoconférence pour les soins virtuels.
- Documenter la décision d'utiliser les soins virtuels dans le dossier de santé du client.
- Tenir des séances de soins virtuels dans un environnement professionnel et privé.
- Suivre les politiques et procédures existantes pour le signalement de tout incident relatif à la vie privée ou à la sécurité qui pourrait survenir lors de la prestation de soins virtuels.

Les visites virtuelles sont-elles appropriées pour tous?

- Prenez en considération le client et faites preuve de jugement professionnel pour décider s'il est un candidat pour les soins virtuels, y compris, par exemple, si le client possède la technologie nécessaire (p. ex. : ordinateur, appareil mobile), et s'il est en mesure de l'utiliser.
- Assurez-vous que le client est en mesure de se conformer aux protocoles de protection de la vie privée, comme :
 - ne pas enregistrer la séance par quelque moyen que ce soit (p. ex. : cellulaire, enregistreur, etc.);
 - ne pas partager les numéros d'identification des consultations, les mots de passe, les liens d'invitation ou tout autre renseignement concernant la consultation dans les médias sociaux ou ailleurs;
 - ne pas utiliser une connexion Wi-Fi publique; et
 - avoir accès à un lieu privé qui ne permet pas aux participants non autorisés de voir ou d'entendre la séance.

Quels FSS utilisent Zoom pour les soins de la santé?

- Services de traitement des dépendances et de santé mentale, Réseau de santé Horizon (RSH)
- Services de traitement des dépendances et de santé mentale, Réseau de santé Vitalité (RSV)
- Programme extra-mural

Quels FSS peuvent utiliser Zoom pour les soins de la santé?

- Médecins de famille
- Médecins spécialistes
- Infirmières praticiennes
- Psychologues
- Conseillers thérapeutes agréés
- Pharmaciens
- Physiothérapeutes
- Ergothérapeutes
- Travailleurs sociaux
- Thérapeutes respiratoires
- Orthophonistes et audiologistes
- Diététistes

Secteur public ou privé