

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02.7
Section		Approuvée par	DG
Sujet	<b>Protection des renseignements personnels - soins ou services virtuels</b>	Approuvée le	6 avril 2021
		Page	Page 1 sur 2
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	s/o
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	

## 1. Politique

- a) Le Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE) permet aux employés d'offrir des soins et des services de santé virtuels à ses clients lorsqu'ils peuvent maintenir la qualité des services.
- b) Les soins et services de santé virtuels peuvent se faire via des rencontres téléphoniques, des vidéoconférences et avec l'appui de communications par courriel.
- c) Les soins et services de santé virtuels peuvent être offerts lors de visites individuelles ou dans le cadre des programmes de groupe.
- d) Le CSCE offre des services virtuels pour permettre à ses clients de surmonter les obstacles à l'accès aux services dans les situations où la mobilité du client, la distance à parcourir, une pandémie ou des intempéries posent problème.
- e) Le CSCE reconnaît que les soins et services de santé virtuels sont encadrés par la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* qui encadre également les rencontres en personne avec un professionnel de la santé et qui exige que celui-ci ait accès seulement au minimum de l'information requis pour remplir adéquatement ses obligations professionnelles.
- f) Le CSCE exige que ses employés connaissent et suivent les exigences et directives de leurs collègues professionnels respectifs en ce qui concerne les soins et les services virtuels.

## 2. Procédures

- a) Afin d'offrir des soins ou services de santé virtuels, l'intervenant doit utiliser son jugement professionnel pour déterminer si cette méthode d'offre de services est pertinente et si elle permettra de respecter toutes les obligations légales applicables ainsi que les obligations telles qu'exigées par son collègue professionnel.
- b) Le service informatique du CSCE met en œuvre et garde à jour les normes et protocoles nécessaires pour assurer et garantir la sécurité des accès et des utilisations des informations enregistrées à l'infrastructure informatique du CSCE incluant les environnements distants (*cloud*).
- c) L'intervenant qui offre des soins ou services virtuels s'appuie sur les consignes de sécurité informatique du CSCE et a la responsabilité de protéger les renseignements personnels de son client en utilisant seulement les outils virtuels mis à sa disposition par le CSCE.

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02.7
Section		Approuvée par	DG
Sujet	<b>Protection des renseignements personnels - soins ou services virtuels</b>	Approuvée le	6 avril 2021
		Page	Page 2 sur 2
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	s/o
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	

- d) L'employé a la responsabilité de suivre les politiques PS02 à PS02.6 concernant la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* dans le cadre de l'offre des soins et services virtuels aux clients au même titre que lorsqu'ils sont offerts en présentiel.
- e) Les employés qui envoient un message ou de la documentation à l'adresse courriel d'un client doivent s'assurer d'obtenir au moins le consentement verbal de ce dernier et s'assurer de le noter au dossier.
- f) Si c'est possible, le client doit signer le formulaire de consentement pour la communication électronique avec le client (Annexe 1), et ce consentement doit être consigné à son dossier.
- g) L'employé informe le client des risques associés à l'utilisation d'un système de vidéoconférence et de la communication courriel reliés à l'exploitation malveillante, le « hacking », les erreurs de configuration et les problèmes technologiques, puis s'assure de le noter au dossier.
- h) Si un employé du CSCE est informé qu'il y a eu un bris de confidentialité en utilisant une méthode de travail virtuelle ou par courriel, il doit immédiatement en informer la Direction générale et faire un rapport d'incident.

**Annexe :**

Annexe 1 : [Formulaire de consentement comm elec 2021 FR.docx](#)