

# Note de service

**DESTINATAIRES :** Tout le personnel du CISSS des Laurentides  
Mélanie Therrien, coordonnatrice, service accueil, centrale de rendez-vous et archives, DSP

**EXPÉDITEUR :** Nathalie Leblanc, conseillère en sécurité de l'information, DQEPE

**DATE :** 8 mai 2020

**OBJET :** **RÈGLES À RESPECTER : TÉLÉSANTÉ À PARTIR DU DOMICILE EN CONTEXTE DE PANDÉMIE**

---

Le contexte exceptionnel de pandémie implique des mesures de protection qui amènent les professionnels à effectuer leur travail à domicile. Cette situation implique d'offrir les soins au moyen de la *Télesanté*.

Toutefois, le travail à partir du domicile implique des mesures visant à assurer la sécurité des informations ainsi que la qualité du dossier patient.

Les règles ci-dessous doivent être suivies par les professionnels du CISSS des Laurentides :

## OUTILS CERTIFIÉS

Utiliser les outils certifiés par le MSSS (*Reacts*, *Zoom* et *Teams*). Ces outils doivent être fournis par le CISSS et ainsi aucune licence personnelle ou gratuite ne doit être utilisée dans le cadre des services offerts à la population des Laurentides. Pour tout questionnement ou demande de support, vous pouvez contacter l'équipe de soutien *Télesanté* au numéro 450-473-6811 poste 44321 ou à l'adresse courriel : [demande.telesante.cissslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:demande.telesante.cissslau@ssss.gouv.qc.ca).

## SÉCURITÉ TECHNOLOGIQUE

- Favoriser l'utilisation d'un poste de travail fourni par le CISSS (si disponible);
- Favoriser la prestation de service à l'aide du service de *Téléaccès* (si disponible);
- Éviter les réseaux sans fil (WiFi) publics;
- Mettre à jour votre poste de travail (Windows, MacOS, etc.);
- Utiliser un logiciel antivirus et le maintenir à jour.

## CONFIDENTIALITÉ

Assurer la protection des informations confidentielles à votre domicile en tout temps (ex. verrouiller votre session d'ordinateur, utiliser un classeur verrouillé, etc.). Éviter, autant que possible, de partager le poste de travail utilisé dans le cadre de vos fonctions avec les membres de la famille afin d'éviter l'accès à des informations confidentielles par des personnes non autorisées.

## **RISQUES ET CONSENTEMENT**

Avant de débiter la prestation de soins à l'aide de la *Télesanté*, expliquer les risques associés à l'utilisation des technologies au patient et par la suite, obtenir son consentement (écrit ou verbal).

## **TENUE DE DOSSIER**

La note doit être versée dans les plus brefs délais, et ce, peu importe si le dossier est numérique ou papier.

Note électronique : il est privilégié de rédiger la note à l'aide d'un ordinateur du CISSS, mais si la rédaction s'effectue sur un ordinateur personnel, le rédacteur doit redoubler de prudence afin d'éviter les bris de confidentialité. Conserver de manière sécuritaire au domicile la note et la déposer de façon régulière aux services des archives du CISSS des Laurentides.

Note manuscrite : elle doit être signée et conservée de manière sécuritaire au domicile. Acheminer de façon régulière aux services des archives du CISSS des Laurentides.

En plus des informations usuelles, la note doit contenir :

- Les précisions sur le consentement obtenu : risques ont été nommés, le type de consentement obtenu (écrit ou verbal);
- Le moyen technologique utilisé pour offrir les soins (*Reacts, Zoom ou Teams*).

Une fois la note déposée au dossier de l'organisation, la copie de travail doit être détruite de façon sécuritaire.

## **UTILISATION DU COURRIEL**

L'utilisation du courriel doit être réduite au minimum vu les risques sur le plan de la sécurité des informations.

Si son utilisation est essentielle dans la prestation des services :

- Utiliser (si disponible) le service de messagerie électronique professionnel Outlook;
- Utiliser la fonction mot de passe sur le document;
- Supprimer le courriel dès que l'activité est complétée.

Pour un complément d'information :

<http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2020-03-31-fr-les-teleconsultations-realisees-par-les-medecins-durant-la-pandemie-de-covid-19.pdf?t=1585670579624>