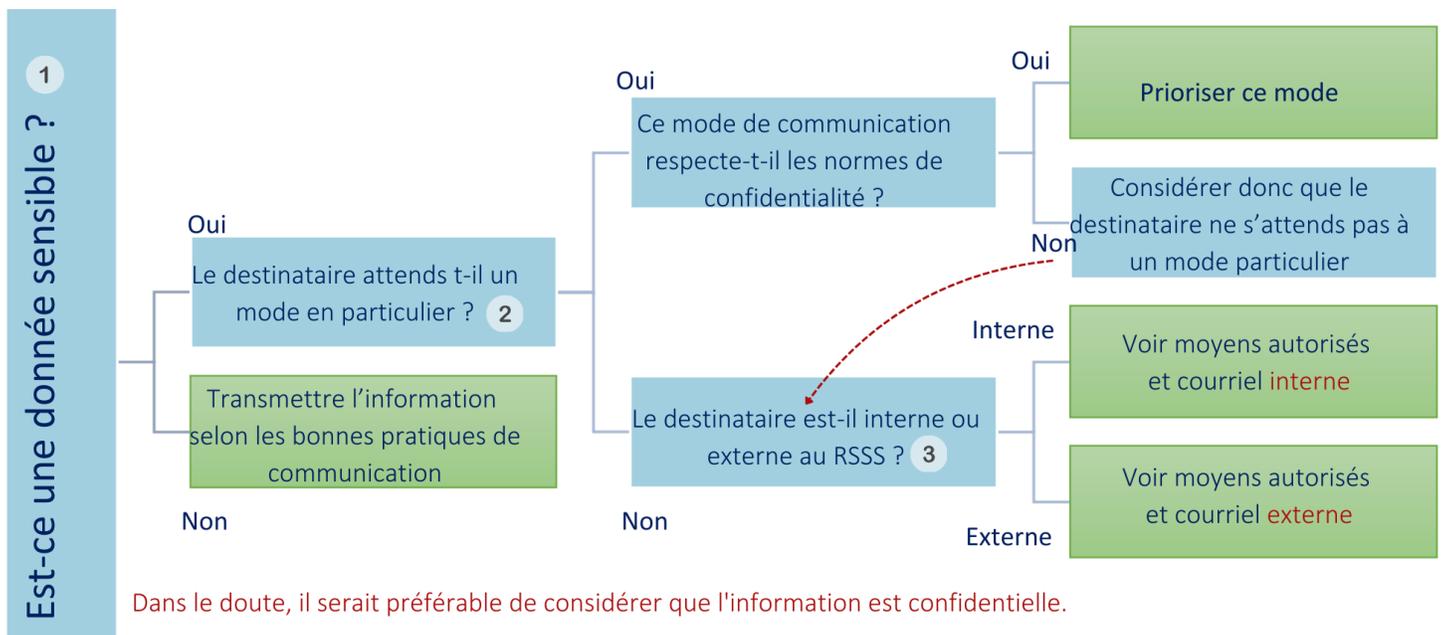


COMMUNICATION NUMÉRIQUE EN TÉLÉSANTÉ

L'utilisation des bons outils dans le bon contexte est essentielle pour garantir la confidentialité et le professionnalisme des communications, ainsi qu'une compréhension mutuelle.

Avant de communiquer numériquement toute information, assurez-vous d'utiliser le meilleur moyen à votre disposition. Utilisez cet arbre décisionnel pour faciliter votre choix.



*Consultez la version interactive de cette infographie [ici](#).

QU'EST-CE QU'UNE DONNÉE SENSIBLE ?

1

- / Elle nécessite une autorisation ou un consentement préalable pour être partagée.
- / Son partage est limité aux personnes autorisées.
- / Elle peut compromettre l'intégrité de la personne ou de l'organisme qu'elle concerne.
- / Elle suscite un haut degré d'attente en matière de vie privée chez la personne concernée.

Exemples données sensibles: Données médicales et sociales | Diagnostics | Radiographies | Empreintes digitales | Prescriptions | Plans de traitement | et autres.



EXEMPLES DE MOYENS DE COMMUNICATION ATTENDUS

2

- / Communication numérique **interne** entre le professionnel et les autres instances du Réseau
 - Messagerie sécurisée d'un logiciel de dossier médical électronique (DME)
 - Courriel réseau sécurisé : veuillez noter qu'aucun chiffrement supplémentaire n'est nécessaire dans cette situation (voir [communication interne vs. externe](#))
 - Visioconférence
 - Fax traditionnel ou service d'archives
 - Téléphone
- / Communication numérique avec des partenaires de soins **externes** tel que pharmacies, laboratoires d'imagerie médicale, cliniques privées conventionnées, etc.
 - Télécopie infonuagique (voir [télécopie infonuagique](#))
 - Fax traditionnel
 - Messagerie sécurisée d'un logiciel de dossier médical électronique (DME), si disponible
 - Courriel réseau sécurisé et une couche de chiffrement supplémentaire (voir [chiffrement](#))
- / Communication numérique **externe** directe avec l'utilisateur, donc en dehors du réseau d'échanges du RSSS, comprend notamment :
 - Portail patient (ex. : messagerie sécurisée de DME, DCI, etc.)
 - Courriel réseau sécurisé après y avoir appliqué une couche de chiffrement supplémentaire
 - Remise en mains propres à l'utilisateur.

Scénarios courants

- Si je souhaite communiquer avec un autre professionnel de mon établissement, l'utilisation de la messagerie sécurisée de notre DME pourrait être la méthode privilégiée.
- Pour transmettre un suivi normal à mon patient, un appel téléphonique pourrait être le mode de communication le plus approprié.
- Lors de l'envoi d'une prescription à une pharmacie communautaire, l'utilisation de la télécopie infonuagique pourrait être la méthode privilégiée.
- Utilisation de la messagerie interne de la Plateforme de soins virtuels (PSV).
- Je souhaite remplacer les textos entre professionnels de la santé. La messagerie Teams peut répondre sécuritairement à ce besoin.



En cas de doute, il est conseillé de contacter directement le destinataire pour connaître ses préférences avant d'envoyer des informations sensibles. Toutefois, il est impératif de respecter en tout temps les normes de sécurité.



N'est pas un mode de communication autorisés :

- Textos (SMS)
- Facebook Messenger ou toute autre application de réseau social
- Courriel personnel (Gmail, iCloud, Yahoo, Hotmail, etc.)

DISTINCTION ENTRE UN DESTINATAIRE INTERNE OU EXTERNE

3

Interne signifie que le destinataire fait partie de **l'environnement numérique** du Réseau de Santé et des Services sociaux du Québec. Leurs informations sont accessibles dans le bottin de vos applications Outlook et Teams.

/ Exemple interne :

- Un professionnel de la santé
- Un employé d'un établissement de santé du RSSS
- Le service administratif d'une équipe de soins dans un établissement du RSSS
- Un employé fonctionnaire du MSSS

Externe signifie en dehors de cet environnement numérique. Ces destinataires ne sont pas directement répertoriés dans vos applications Outlook et Teams.

/ Exemple externe :

- Un médecin non affilié à la RAMQ
- Un GMF non conventionné
- Une pharmacie
- Un centre d'imagerie médicale
- Un patient et/ou ses proches aidants
- Partenaires situés hors du Québec (transfert de patients interprovinciaux, par exemple)



Ressources complémentaires

- / Qu'est-ce qu'une adresse de courriels réseaux ?
 - Les adresses de courriels réseaux sont les adresses telles que @ssss.gouv.qc.ca. L'adresse avec le suffixe « .med » pour les médecins en est un exemple. Consultez le Portail RQT. <https://telesantequebec.ca/professionnel/adresse-securisee-med/>

- / Comment appliquer un chiffrement supplémentaire sur une adresse réseau sécurisée ?
 - Même si vous utilisez une adresse réseau sécurisée pour communiquer avec un destinataire hors réseau, c'est-à-dire **externe**, il est impératif d'appliquer un chiffrement supplémentaire aux informations sensibles et confidentielles. Ce double niveau de sécurité garantit une protection renforcée lors des échanges.
 - Consultez le Portail M365 pour obtenir les instructions détaillées sur la mise en œuvre du chiffrement. [Chiffrement Outlook \(sharepoint.com\)](#)

- / Inscription à la télécopie infonuagique
 - Formulaire d'inscription au service de télécopie infonuagique : <https://app.smartsheet.com/b/form/7541b1b0bf6f4869acfef62c21222f88>
 - Procédure d'utilisation de la télécopie infonuagique : <https://telesantequebec.ca/wp-content/uploads/2020/12/ProcEDURE-dutilisation-du-service-de-telecopie-infonuagique.pdf>

Références

Commission d'accès à l'information (CAI). (2023, octobre 31). Lignes directrices 2023-1 – Consentement : critères de validité. Consulté le 04 12, 2024, sur Commission d'accès à l'information (CAI): https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_Criteres_Validite_Consentement.pdf

Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction générale des technologies de l'information (MSSS-DGTI). (2020, novembre 30). Utilisation de la suite collaborative Office 365 dans un contexte de soins virtuels (MSSS-DIR05). Consulté le mars 25, 2024, sur ministère de la Santé et des Services sociaux : Technologies de l'information (TI-MSSS): <https://ti.msss.gouv.qc.ca/getfile/748709bd-7206-4aeb-9e61-9641a01b448d/DIR05-O365oinsVirtuels.aspx?ext=.pdf>