

# Soins Virtuels: Zoom

## Lignes directrices sur la protection de la vie privée et la sécurité

---

Les soins virtuels fournis par le biais d'un outil de vidéoconférence, tel que Zoom <sup>1</sup>, impliquent la collecte, l'utilisation et/ou la divulgation d'informations personnelles sur la santé. Ce document d'orientation définit les exigences minimales en matière de respect de la vie privée et de sécurité qui doivent être respectées lors de la prestation de soins virtuels.

---

### Les fournisseurs de soins de santé sont responsables à tout moment de ce qui suit :

- Comprendre et se conformer aux exigences de la [Loi sur l'accès et la protection des renseignements personnels sur la santé](#) (LAPRPS), de la [Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée](#) (LDIPVP), ainsi qu'à toute exigence d'un collège, d'une association ou d'une réglementation applicable propre à la profession du fournisseur
- Continuer à répondre aux exigences professionnelles et éthiques qui s'appliquent à la prestation de soins en personne.

### Considérations initiales pour les soins virtuels

- Considérez le client et faites preuve de jugement professionnel pour décider s'il est candidat aux soins virtuels, y compris, par exemple, si le client possède la technologie requise (par exemple, ordinateur, appareil mobile) et est en mesure de l'utiliser.
- Documenter la décision d'utiliser ou non les soins virtuels dans le dossier de santé du client.

### Considérations technologiques

- Assurez-vous que le dispositif que vous utilisez pour mener des réunions de soins virtuels avec votre client répond aux exigences minimales de sécurité.
- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick fournit Zoom comme outil de vidéoconférence pour soutenir le besoin urgent de soins virtuels en raison de la crise COVID-19. Zoom est facile à utiliser, fiable et offre une option spécifique aux soins de santé. Compte tenu des risques potentiels liés à toute solution de vidéoconférence, nous avons soigneusement étudié les mesures incluses dans la version de Zoom spécifique aux soins de santé pour protéger la vie privée des utilisateurs et nous sommes à l'aise avec ces mesures. Nous continuerons également à surveiller en permanence les questions de sécurité et de respect de la vie privée.

### Pré-session

- Proposez les soins virtuels comme une nouvelle option pour le patient, expliquez brièvement leur fonctionnement et discutez de toute question ou préoccupation avec le client.
- Obtenir le consentement éclairé du client (ou de son mandataire spécial, le cas échéant) pour l'utilisation de la vidéoconférence pour les soins virtuels.

---

<sup>1</sup> Ces exigences s'appliquent à Zoom ou à tout autre outil de vidéoconférence utilisé pour les soins virtuels.

- Disposer d'un plan de secours en cas de situation de crise (par exemple, coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence, plan de sécurité, ligne de crise, indications pour se rendre à l'urgence la plus proche, etc.) et soyez prêt au cas où la séance de soins virtuels serait interrompue.
- N'oubliez pas que les exigences en matière de vie privée et de confidentialité continuent de s'appliquer aux soins virtuels, et veillez à organiser les séances de soins virtuels dans un environnement à la fois professionnel et privé.

### **Programmation d'une session**

- Limitez la quantité d'informations personnelles utilisées lors de la programmation d'une réunion à la quantité la plus faible possible ; n'incluez pas d'informations personnelles dans un outil de programmation, un courriel ou toute autre notification envoyée au client.
- N'utilisez jamais un identifiant personnel de réunion ou un identifiant permanent équivalent, car cela crée un risque qu'une personne non autorisée puisse accéder à la session. <sup>2</sup>
- Assurez-vous que la "salle d'attente", ou une fonctionnalité équivalente qui vous oblige à admettre chaque participant, est activée pour chaque session que vous programmez. <sup>3</sup>
- Ne partagez jamais vos identifiants de réunion, mots de passe ou toute autre information concernant votre session sur les médias sociaux.

### **Au début de chaque séance de soins virtuels**

- Confirmez l'identité du client en suivant vos pratiques habituelles pour confirmer l'identité lors d'une visite en personne.
- Demandez où se trouve le client et confirmez que la séance ne sera pas supervisée ou entendue par quiconque sans l'autorisation du client.
- Si d'autres personnes sont présentes, confirmez l'identité de ces personnes et obtenez le consentement du client pour sa participation à la séance de soins virtuels, et assurez-vous de documenter ces informations dans le dossier du client.
- Informez le client qu'il ou elle n'a pas le droit d'enregistrer la séance mais il est possible que leur fournisseur de soins donne accès à l'enregistrement.

### **Enregistrement séance de soins virtuels**

- Informez le client que la séance sera enregistrée et demandez leur consentement.
- Soyez prêt à répondre aux questions sur la raison de l'enregistrement.
- Gardez un record du consentement. Par exemple, débutez la séance en disant « Avec votre consentement, j'enregistre cette séance ».
- Les enregistrements doivent être sauvegardés localement comme indiqué par la politique de conservation de documents de votre organisme de réglementation.
- L'enregistrement « nuage » est désactivé dans l'outil de vidéoconférence par votre administrateur.

---

<sup>2</sup> Par exemple, chaque utilisateur de Zoom se voit attribuer un identifiant personnel de réunion, qui fonctionne comme une salle de réunion permanente toujours accessible en utilisant le même identifiant et le même lien de réunion. N'utilisez jamais votre ID de réunion personnel pour programmer une session de soins virtuels.

<sup>3</sup> Pour plus d'informations sur les salles d'attente Zoom, voir : Zoom, [Secure Your Meetings with Zoom Waiting Rooms](#), 14 février 2020.

- Tout enregistrement doit avoir une raison légitime et légale en accord avec les exigences de votre organisme de réglementation.

**Incidents liés à la protection de la vie privée et à la sécurité**

- Suivez vos politiques et procédures existantes pour signaler tout incident relatif à la vie privée ou à la sécurité qui pourrait survenir lors de la prestation de soins virtuels.