

## Soins virtuels

# Guide d'information à l'intention des patients

---

Les soins virtuels sont toute interaction entre les patients et le fournisseur ou l'équipe de soins de santé utilisant une technologie de soins virtuels approuvée.

### Respect de la vie privée et confidentialité

- Santé Nouvelle-Écosse et le IWK utilisent des technologies de soins virtuels qui sont privées et sécurisées.
- Les rendez-vous virtuels ne sont pas enregistrés. On vous demandera de donner votre consentement éclairé par écrit pour toute exception à cette règle.
- Les employés et le personnel de Santé Nouvelle-Écosse et du IWK prennent toutes les mesures raisonnables nécessaires pour protéger la vie privée des patients et maintenir la confidentialité.
- Les renseignements personnels sur la santé sont protégés en vertu de la loi sur les renseignements médicaux personnels ([Personal Health Information Act](#)) et de l'énoncé de confidentialité de Santé Nouvelle-Écosse ([Nova Scotia Health Privacy Statement](#)) et du IWK ([IWK Privacy Statement](#)). Seul votre fournisseur de soins de santé verra vos renseignements médicaux personnels.

Pour plus d'information sur la confidentialité, consultez l'énoncé de confidentialité propre (le cas échéant) à la technologie de soins virtuels utilisée pour votre rendez-vous virtuel. Si vous avez d'autres questions sur le respect de la vie privée, veuillez vous adresser à [Privacy@nshealth.ca](mailto:Privacy@nshealth.ca) ou à [Privacy@iwk.nshealth.ca](mailto:Privacy@iwk.nshealth.ca) ou communiquez avec votre fournisseur de soins de santé.

### Avantages de l'utilisation des soins virtuels

- Possibilité d'accéder aux services de soins de santé où que vous soyez (p. ex., à la maison, au travail, à l'hôpital).
- Possibilité pour les membres de votre famille (et pour d'autres personnes de votre choix) d'assister à votre rendez-vous virtuel (p. ex., le médecin de famille, la famille, l'enseignant, le personnel de soins à domicile, le travailleur social).
- Réduction du risque d'exposition aux infections ou à d'autres maladies.

### Risques liés à l'utilisation des soins virtuels

- Possibilité de défaillance de l'équipement ou de la connexion Internet.
- Dans de rares cas, les protocoles de santé et de sécurité pourraient échouer, entraînant une violation de la confidentialité des renseignements personnels sur la santé.
- Si vous utilisez une technologie accessible sur le Web, vous risquez de consommer beaucoup de données cellulaires si vous utilisez des données au lieu d'une connexion sans fil Wi-Fi. Vous êtes responsable de tous les frais liés à votre utilisation des données Internet.
- Des conversations confidentielles pourraient être involontairement entendues.
- Quelqu'un pourrait accidentellement se joindre à votre rendez-vous virtuel.

À tout moment, vous ou votre fournisseur de soins de santé pouvez mettre fin au rendez-vous virtuel en cas de préoccupations (p. ex., respect de la vie privée, besoin prévu non satisfait) et d'autres possibilités peuvent être discutées. Le fournisseur de soins de santé répondra à toutes les questions relatives aux soins cliniques lors de votre rendez-vous.

À la fin de votre rendez-vous, vous recevrez tous les détails relatifs au suivi et aux responsabilités concernant vos soins. Si vous éprouvez des difficultés techniques ou si vous avez des questions sur les soins virtuels, contactez votre fournisseur de soins de santé.

# Soins virtuels

## Technologie de vidéoconférence

---

Votre fournisseur de soins de santé ou votre clinique vous informera du type de technologie de soins virtuels qui sera utilisé lors de votre rendez-vous. Lisez ce qui suit pour des renseignements précis sur les différentes possibilités.

### Unité de télésanté en établissement

Équipement de vidéoconférence sécurisé pour connecter les patients avec des fournisseurs de soins de santé qui se trouvent dans d'autres lieux. Cet équipement permet aux patients de voir, d'entendre et de parler avec leur fournisseur de soins de santé sans avoir à se rencontrer en personne. Consultez [Poly Privacy Policy](#) (en anglais). Les unités de télésanté en établissement sont soutenues par le personnel de l'établissement.

Les unités de télésanté sont une solution lorsque les patients n'ont pas de :

- appareil audio/vidéo (p. ex., un téléphone intelligent, une tablette, un ordinateur portable)
- accès à un service Internet ou cellulaire stable
- connaissances techniques
- endroit privé

À quoi puis-je m'attendre lors de mon rendez-vous de télésanté?

- Vous devrez vous inscrire sur place 30 minutes avant votre rendez-vous.
- Apportez votre carte santé provinciale.
- On vous dirigera vers la salle où l'équipement de télésanté est installé pour votre rendez-vous.
- Un membre du personnel vous montrera l'équipement et répondra à vos questions techniques.

### Technologie Zoom for Healthcare

Zoom for Healthcare est une technologie Web de vidéoconférence sécurisée qui permet de connecter les patients aux fournisseurs de soins de santé à partir de n'importe quel endroit en utilisant une connexion Internet ou cellulaire. La technologie Zoom peut être utilisée sur n'importe quel appareil - cellulaire, ordinateur portable ou ordinateur personnel. Elle est conforme à la loi sur les renseignements médicaux personnels ([Personal Health Information Act](#)). Pour garantir la protection de votre vie privée, Zoom for Healthcare ne recueille pas de renseignements personnels sur votre santé et il n'est pas possible d'enregistrer votre consultation. Si vous choisissez de télécharger Zoom sur votre appareil personnel, consultez la [Déclaration de confidentialité de Zoom](#).

Pour réduire les risques :

- Ne partagez pas vos renseignements confidentiels sur la réunion Zoom et ne publiez pas d'information sur l'invitation à la réunion.
- Il est recommandé de choisir un endroit privé (p. ex., utilisez des écouteurs ou gardez une distance physique pour limiter ce que votre entourage peut entendre).
- Si vous avez un compte de courriel partagé, pensez à utiliser un autre courriel pour recevoir vos invitations à des rendez-vous virtuels.