

# 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.

[Patient & Family Guide 2019: Your Rights and Responsibilities, Pg 4](#)

# Virtual Care

## Specific video conferencing technology

---

Your health care provider or clinic will advise you of the type of virtual care technology that will be used during your appointment. See below for specific information regarding potential options.

### Facility-based Telehealth Unit

Secure video conferencing equipment to connect patients with health care providers in other locations. This equipment allows a patient to see, hear and talk with their health care provider without having to meet in person. Refer to the [Poly Privacy Policy](#). Facility-based Telehealth Units are supported by facility staff.

Telehealth units are an option when patients do not have:

- An audio/video device (e.g., smartphone, tablet, laptop)
- Access to stable internet or cellular service
- Technical knowledge
- A private location

What can I expect at my telehealth appointment?

- You will need to register at the site 30 minutes before your appointment.
- Bring your provincial health card.
- You will be directed to the room where the telehealth equipment is set up for your appointment.
- A staff member will show you the equipment and answer any technical questions.

### Zoom for Healthcare

Zoom for Healthcare is a secure, web-based video conferencing technology that connects patients to health care providers from any location using an internet or cellular connection. Zoom can be used on any device – mobile, laptop or PC. It is compliant with [Personal Health Information Act](#). To ensure your privacy is protected, Zoom for Healthcare does not collect your personal health information and there is no ability to record your appointment. If you choose to download Zoom to your personal device, review the [Zoom Privacy Statement](#).

To reduce the potential of risks:

- Do not share your confidential Zoom meeting information or post meeting invitation information publicly.
- A private location is recommended (e.g., use headphones and/or physical distancing to limit what those around you may hear).
- If you have a shared email account consider using an alternate email to receive your virtual appointment invitations.