



Le dossier client à l'ère du numérique

Le développement et l'essor des technologies de l'information amènent des changements profonds dans les pratiques professionnelles au Québec. Ainsi, de plus en plus de professionnels de la physiothérapie se tournent vers l'utilisation de ces technologies pour optimiser leurs pratiques et répondre à leurs obligations en matière de tenue de dossiers.

L'OPPQ encourage ses membres à utiliser le dossier informatisé pour augmenter la rapidité de la rédaction, améliorer la lisibilité des notes et faciliter le partage d'informations. Le dossier électronique comporte toutefois certaines particularités en matière de sécurité, d'intégrité et de gestion dont les professionnels de la physiothérapie doivent tenir compte.

Ce document explicatif présente les exigences de l'OPPQ à l'égard de la tenue du dossier électronique, conformément au *Règlement sur les dossiers, les lieux d'exercice, les équipements et la cessation d'exercice des membres de l'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec*.

Qu'est-ce qu'un dossier client électronique ?

Le dossier client électronique est un ensemble de documents sur un support technologique ou informatique dans lequel sont consignées les informations pertinentes à l'égard de l'histoire de soins d'une personne qui a recours aux services en physiothérapie. Le contenu du dossier électronique est le même que celui d'un dossier au format papier. Ce dernier constitue un outil de communication et d'archivage pour le suivi de la clientèle.

Le dossier électronique peut comprendre des documents qui étaient à l'origine sur un support papier et qui ont été numérisés, tout comme des informations saisies à la source à l'aide d'outils informatiques. Le dossier client peut être partiellement électronique, si des documents qui composent le dossier sont aussi disponibles sur un support papier.





L'équivalence des supports

La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* prévoit que « des documents sur des supports différents ont la même valeur juridique s'ils comportent la même information, si l'intégrité de chacun d'eux est assurée et s'ils respectent tous deux les règles de droit qui les régissent. L'un peut remplacer l'autre et ils peuvent être utilisés simultanément ou en alternance. De plus, ces documents peuvent être utilisés aux mêmes fins. »

Les membres peuvent donc utiliser le support de leur choix pour la tenue de leurs dossiers. Les exigences de l'OPPQ à l'égard du dossier électronique sont équivalentes à celles du dossier papier, notamment au niveau du respect de la confidentialité, de l'intégrité et de l'exactitude des informations, de l'identification des professionnels, de la conservation ainsi que de la destruction des informations qu'il contient.

L'intégrité du dossier

La permanence et l'intégrité d'une note inscrite au dossier électronique doivent être préservées après l'apposition de la signature. Ainsi, des notes rédigées et conservées dans un format modifiable tel que celui d'un logiciel de traitement de texte (par exemple : .doc, .docx, .rtf ou .txt), ne satisfont pas cette exigence.

Une note peut toutefois être rédigée à l'aide d'un logiciel de traitement de texte et par la suite être enregistrée dans un format non modifiable (par exemple sous la forme d'un document PDF).

Les corrections ou les ajouts au dossier électronique doivent être faciles à distinguer des notes initiales. Le professionnel de la physiothérapie qui corrige une note au dossier électronique doit rédiger une note complémentaire, datée du jour où la correction a été effectuée. Une note contenue dans un logiciel spécifique à la tenue de dossiers en physiothérapie doit mentionner clairement toutes les modifications apportées à un élément consigné au dossier, l'identité de la personne à l'origine des modifications ainsi que le moment où les modifications ont été effectuées.

Quel que soit le support choisi pour la tenue des dossiers, le membre fait face aux mêmes exigences contenues dans le Règlement sur les dossiers, les lieux d'exercice, les équipements et la cessation d'exercice des membres de l'OPPQ.

L'identification du professionnel

Toutes les notes inscrites au dossier numérique doivent être signées ou paraphées par le membre, suivies de son titre professionnel ou de l'abréviation, et indiquer la date où elles ont été rédigées. La signature électronique doit permettre d'établir un lien entre la note et la personne à l'origine de celle-ci.

Le lien entre une personne et un document technologique est établi « lorsqu'il s'agit d'un document dont l'intégrité est assurée et qu'au moment de la signature et depuis, le lien entre la signature et le document est maintenu »¹.

Une signature manuscrite numérisée respecte les exigences de l'OPPQ si l'intégrité du document est préservée après sa signature. L'accès à une signature manuscrite numérisée doit être protégé. Le professionnel de la physiothérapie peut choisir la signature électronique qui lui convient pour sa tenue de dossiers. Il doit toutefois prendre les moyens raisonnables pour protéger et gérer les risques associés au mode de signature qu'il choisit, notamment pour l'usurpation d'identité.



La **signature électronique** est une marque conservée sur un support électronique qu'une personne utilise pour signer un document². Il s'agit d'une définition générique qui englobe une grande variété de situations : en inscrivant mon nom à la fin d'un courriel, en cliquant sur un bouton « J'accepte », ou en saisissant mon nom dans un fichier PDF sous la section « signature ».

La **signature numérisée (ou « scannée »)** est l'image d'une signature manuscrite convertie par un numériseur, qui peut ensuite être copiée-collée ou utilisée dans un document numérique.

La **signature numérique** est un procédé d'identification du signataire d'un document électronique qui permet de vérifier l'intégrité du document pour en assurer le lien avec son auteur. Le processus d'authentification par signature numérique est basé sur l'utilisation d'un algorithme de chiffrement et fait appel à plusieurs éléments informatiques qui sont mis en concordance pour attester de l'authenticité de la signature et du document numérique.

Le respect de la confidentialité : les bonnes pratiques



Identifiant et mot de passe

Prévoir un identifiant unique ainsi qu'un mot de passe pour accéder au logiciel de tenue des dossiers ou aux dossiers eux-mêmes. Ce mot de passe ne devrait pas être partagé.



Accès physique aux ordinateurs

L'emplacement des ordinateurs devrait être réfléchi afin d'en limiter l'accès aux clients ou aux personnes non autorisées.



Verrouillage automatique de la session

Prévoir un verrouillage automatique des ordinateurs après une période d'inactivité. Une fois la rédaction complétée, se déconnecter des logiciels.



Réseau et matériel sécurisés

Protéger les réseaux et les ordinateurs avec des logiciels pare-feu, antivirus et anti-programmes malveillants (*anti-malware*). Des mises à jour périodiques devraient être faites afin de maintenir un niveau de protection maximum. Instaurer un réseau branché par fils ou Wi-Fi sécurisé et requérir aux services d'un professionnel en réseautique au besoin.



Sauvegardes

Prévoir des copies de sauvegarde effectuées régulièrement pour faire face à un éventuel sinistre. Les sauvegardes devraient être conservées dans un endroit sécuritaire et distinct de l'équipement source³.



Hébergement des données

Les professionnels de la physiothérapie doivent prendre les moyens raisonnables pour s'assurer que les renseignements confidentiels qui transitent ou sont hébergés dans le nuage ne puissent être consultés ou interceptés par un tiers non autorisé. Les données relatives aux dossiers clients doivent être hébergées au Canada⁴.



Réparation et entretien du matériel informatique

L'intégrité et la confidentialité des dossiers clients informatisés doivent être préservées lors de la réparation ou de la mise au rancart du matériel informatique. L'obtention d'une entente de confidentialité écrite et signée par le fournisseur de services est donc fortement recommandée.



La destruction du dossier

La destruction des dossiers électroniques doit être réalisée de façon à préserver la confidentialité des renseignements qu'ils contiennent après l'expiration du délai de conservation minimal de 5 ans.

Lors de la mise au rancart du matériel informatique, les données contenues sur les disques durs ou les serveurs doivent être supprimées de manière à ce qu'elles ne soient pas récupérables. Il est recommandé de faire appel à un professionnel de l'informatique au besoin^{5, 6}.

Si les dossiers clients sont hébergés chez un fournisseur, le procédé de suppression des données ainsi que la durée prévue d'archivage doivent être convenus avec celui-ci.

Le transfert des dossiers

Le dossier client électronique doit pouvoir être transféré dans un format utilisable par la personne qui le reçoit. La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* prévoit que « nul n'est tenu d'accepter de recevoir un document sur un autre support que le papier ou au moyen d'une technologie dont il ne dispose pas »⁷. Il est donc recommandé de prévoir que le logiciel utilisé pour la tenue des dossiers permet l'impression des documents sur un support papier.

Il est aussi sage de prévoir une procédure de transfert pour l'ensemble de ses dossiers dans l'éventualité d'un changement de logiciel de gestion des dossiers ou de fournisseur d'hébergement.

Quels logiciels choisir pour la tenue de dossiers ?

Les technologies de l'information et la réalité clinique des professionnels de la physiothérapie sont en constante évolution. L'OPPQ ne recommande donc aucun logiciel spécifique pour la tenue des dossiers, mais encourage ses membres à choisir une solution qui répond à leurs besoins et respecte les principes énoncés dans le présent document explicatif.

Références

1. Article 2827 du *Code civil du Québec*
2. Guilman, Antoine (2017). Un avocat peut-il divulguer le mot de passe de sa « signature numérique » à son adjoind(e) ? Repéré à [https://www.lccjti.ca/2017/02/03/un-avocat-peut-il-divulguer-le-mot-de-passe-de-sa-signature-numerique-a-son-adjoind\(e\)-/](https://www.lccjti.ca/2017/02/03/un-avocat-peut-il-divulguer-le-mot-de-passe-de-sa-signature-numerique-a-son-adjoind(e)-/) (consulté le 18 février 2019)
3. Gouvernement du Canada (2018). Guide Pensez cybersécurité pour les petites et moyennes entreprises. Repéré à <https://www.pensezcybersecurite.gc.ca/cnt/rsrsc/pblctns/sml-bns-gd/index-fr.aspx> (consulté le 18 février 2019)
4. Le Barreau (2016) Guide des TI. Repéré à <http://guideti.barreau.qc.ca/donnees/infonuagique/> (consulté le 18 février 2019)
5. Commission d'accès à l'information (2014). La destruction des documents contenant des renseignements personnels. Repéré à http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_FI_destruction.pdf (consulté le 18 février 2019)
6. Conseil interprofessionnel du Québec (2016). Outil d'aide à la décision, télépratique et gestion du dossier numérique en santé et en relations humaines. Repéré à https://professions-quebec.org/wp-content/uploads/2016/11/t%C3%A9l%C3%A9pratique_dossier_num%C3%A9rique_vf_2016-10-06.pdf (consulté le 18 février 2019)
7. Article 29 de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*

Mon dossier client électronique...

Intégrité

- comporte des signatures électroniques fiables, le titre des professionnels et la date de rédaction pour chacune des notes.
- repose sur un procédé qui conserve l'intégrité des notes après la signature.
- indique clairement la correction des notes après la signature.

Confidentialité

Repose sur une infrastructure... :

- munie d'un identifiant et d'un mot de passe unique pour chaque utilisateur.
- branchée à internet par fil ou par un réseau WI-FI sécurisé.
- accessible d'un emplacement maximisant la confidentialité.
- munie d'un verrouillage automatique des postes de travail.
- munie d'un pare-feu, d'un antivirus et d'un anti-programme malveillant.
- dont les copies de sauvegarde sont conservées dans un endroit distinct de l'équipement source.
- hébergée au Canada.
- couverte par une entente de confidentialité avec les fournisseurs de services.

Conservation et destruction

- est conservé pour une durée minimale de 5 ans.
- est détruit de manière permanente et sécuritaire.

Transfert

- est transférable dans un format informatique commun ou sur un support papier.

