

## Politique de communication via courriel et messagerie sécurisée Owl

Étant donné que la protection de la vie privée est un principe essentiel pour nous, et que la communication via courriel engendre des risques pour la confidentialité, nous tenons à vous informer de la *Politique de communication via courriel et messagerie sécurisée Owl* que l'Équipe de santé psychologique d'Orléans (ESPO) s'engage à respecter.

### Messagerie sécurisée – Portail client Owl

Afin de limiter les risques pour la confidentialité, ESPO recommande à tous ses clinicien.ne.s et client.e.s de privilégier l'utilisation de la **Messagerie sécurisée** (*Secure Messaging*) accessible sur le Portail client de la plateforme Owl Practice Inc. Cette fonction permet un échange sécuritaire et confidentiel entre le/la clinicien.ne et son/sa client.e, et est conforme avec la loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé.

\*Il est toutefois important de noter qu'un temps de réponse moyen de 48h les jours ouvrables est attendu et que la messagerie sécurisée **ne peut en aucun cas être utilisée par le/la client.e pour des situations d'urgence.**

### Courriel

La communication via courriel demeure également une option si l'utilisation de la messagerie n'est pas possible (notamment si vous désirez contacter la réception, qui ne peut pas être jointe par messagerie sécurisée, ou que votre Portail client Owl n'est pas encore en fonction). L'utilisation du courriel n'est cependant permise que pour les fins énumérées ci-dessous uniquement, et non pour l'échange d'informations cliniques et délicates. Si vous désirez discuter avec nous de vos préoccupations et vérifier si notre équipe peut répondre à vos besoins cliniques, vous pouvez nous contacter par téléphone au 613.454.7770.

### Informations transmises par courriel

- Informations générales sur nos services.
- Informations personnelles de base telles que vos coordonnées (p. ex., nom, numéro de téléphone, adresse).
- Prise, annulation ou confirmation de rendez-vous.
- Copie électronique de factures pour les services reçus.

- Toute autre information jugée pertinente et appropriée pour la communication via courriel (p. ex., suggestion de livres, documents informatiques, etc.).

La transmission d'informations par courriel pose différents risques dont vous devez être informés. Les risques comprennent ce qui suit, sans toutefois s'y limiter.

#### Risques associés à l'utilisation du courriel

- Si une personne autre que vous lit ou intercepte un message électronique que nous vous envoyons, cette personne saura que vous êtes un.e client.e de notre clinique ou que vous envisagez consulter notre clinique.
- Il est impossible de garantir la confidentialité et la sécurité de la communication par courrier électronique.
- Il est plus facile de falsifier un courriel qu'un document écrit à la main ou signé. De plus, il est impossible de vérifier la véritable identité de l'expéditeur ou de s'assurer que seul le destinataire pourra lire le courriel une fois qu'il est envoyé.
- Les courriels peuvent être porteurs de virus et infecter les systèmes informatiques.
- Un courriel peut être réacheminé, intercepté, diffusé, mis en mémoire ou même modifié sans qu'on ne le sache ou qu'on ne l'ait autorisé. Les expéditeurs de courriels peuvent facilement commettre des erreurs d'adressage, ayant pour résultat des envois non intentionnels à des destinataires inconnus.
- Le courriel est ineffaçable. Même une fois que l'expéditeur et le destinataire ont supprimé leurs messages électroniques, il peut y avoir des copies de sauvegarde dans un autre ordinateur ou dans le cyberspace.

#### Conditions d'utilisation du courriel et de la messagerie sécurisée

Les clinicien.ne.s et le personnel de soutien d'ESPO utiliseront des moyens raisonnables en vue de protéger la sécurité et la confidentialité des informations envoyées et reçues par courriel et par messagerie sécurisée. Par contre, en raison des risques susmentionnés, ESPO ne peut garantir la sécurité et la confidentialité des renseignements communiqués par courriel et ne peut, par conséquent, être tenu responsable d'une divulgation inappropriée d'informations confidentielles qui ne découle pas directement d'une conduite intentionnelle de la part d'un.e clinicien.ne.

- ESPO s'engage à obtenir votre consentement verbal et/ou écrit avant de vous envoyer de l'information par courrier électronique et par messagerie sécurisée.
- Si vous envoyez un courriel avant qu'un membre de l'équipe d'ESPO ne vous demande votre consentement, vous reconnaissez comprendre les risques associés et énoncés dans le présent document et vous fournissez un consentement implicite à la communication via courriel.

- Suivant la présente politique de communication via courriel et messagerie sécurisée, vous acceptez d'utiliser les courriers électroniques et la messagerie que pour les fins énoncées ci-dessus et selon les conditions énoncées.
- Vous pouvez refuser de fournir votre consentement ou retirer votre consentement à la communication via courriel et messagerie sécurisée à tout moment, et ce, sans que vos services n'en soient affectés.
- Si vous changez votre adresse courriel, vous devez en informer notre équipe dès que possible.
- Notre objectif est de répondre aux courriels et à la messagerie dans un délai de 48 heures ouvrables. **En cas d'urgence ou d'autres situations devant être traitées rapidement, veuillez contacter la clinique par téléphone.**
- Si, dans un courriel ou via la messagerie, vous demandez une réponse et que vous ne recevez pas de réponse dans un délai raisonnable, il est de votre responsabilité de faire un suivi afin de déterminer si le destinataire visé a bien reçu le message et à quel moment celui-ci y répondra.



[www.espo-opht.ca](http://www.espo-opht.ca)

2555 St. Joseph, Bureau 202, Orléans, Ontario, K1C 1S6

[info@espo-opht.ca](mailto:info@espo-opht.ca)

Tel: 613.454.7770 Fax: 613.454.7771