



Communication par voie électronique avec Santé à domicile Ontario

Vous pouvez ou votre aidant.e peut décider de communiquer avec votre coordonnateur ou coordonnatrice de soins ou votre fournisseur de services par courriel ou texto, ou au moyen d'une autre plateforme (Gmail, Outlook ou DocuSign, par exemple).

Le but de la communication électronique est de soutenir les conversations par téléphone et en personne, plutôt que de les remplacer. En raison des risques en matière de cybersécurité et d'atteinte à la vie privée, Santé à domicile Ontario exige votre consentement à communiquer avec vous par voie électronique avant de vous prodiguer des soins.

Ce que vous devez savoir

- **On ne peut pas garantir la protection de la vie privée.** Il se peut que vos messages ne soient pas entièrement sécurisés et que d'autres personnes les lisent en accédant à votre appareil ou à votre courriel, notamment en cas de piratage ou de perte.
- **Il se peut que l'on envoie un message à la mauvaise personne, par inadvertance,** ce qui aurait une incidence sur la protection de votre vie privée.
- **En cas de question urgente, évitez d'envoyer un courriel ou un texto.** Appelez Santé à domicile Ontario ou composez le 911.

Conseils pour assurer une communication électronique sécuritaire et efficace

- **Limitez le contenu de nature délicate.** Évitez d'inclure des renseignements sur la santé ou la vie privée.
- **Évitez de joindre au message une pièce** comme une photo ou un document, à moins d'en avoir discuté à l'avance.
- **En cas de changement dans vos coordonnées, avisez-en Santé à domicile Ontario.**
- **Envisagez un court délai pour obtenir une réponse.** Si vous ne recevez pas de réponse dans un délai de deux jours ouvrables, appelez Santé à domicile Ontario.
- **Dans chaque message, précisez ce qui suit :**
 - raison de la communication (demande de fixer une date de visite à domicile, par exemple)
 - nom de l'employé.e de Santé à domicile Ontario que vous voulez joindre
 - au moins deux identifiants (nom, année de naissance ou adresse du ou de la patient.e). ÉVITEZ de fournir le numéro de carte Santé.

Nous utilisons un moyen de communication électronique pour :

- ✓ communiquer des renseignements généraux sur un programme ou un service
- ✓ organiser ou annuler une visite
- ✓ vous aviser en cas d'absence prévue
- ✓ échanger des ressources éducatives ou communautaires
- ✓ vous envoyer des formulaires à signer

Nous ÉVITONS tout moyen de communication électronique pour :

- ✗ traiter une question urgente ou complexe
- ✗ prendre une décision sur l'admissibilité aux services de soins
- ✗ traiter une question de nature délicate
- ✗ mettre à jour des renseignements cliniques ou personnels sur la santé
- ✗ joindre une pièce contenant des renseignements personnels sur la santé

Avez vous des questions ou voulez vous obtenir des renseignements supplémentaires?

Appelez Santé à domicile Ontario au **310 2222** ou consultez le site Web à ontariosanteadomicile.ca

Pour en savoir plus sur les moyens d'assurer votre sécurité en ligne, consultez [Pensez cybersécurité](http://pensezcybersecurite.gc.ca/fr) à pensezcybersecurite.gc.ca/fr