

Fiche d'information : la télémédecine pendant la pandémie de COVID-19

Date: 20 Mars 2020, préparé par la FMH.

Modifié selon nos besoins: 27 Mars 2020 avec l'approbation de la FMH.

Révisé: 02 Avril 2020

la télémédecine pendant la pandémie de COVID-19

Cette fiche a pour but d'informer les chiropraticiens des possibilités de la télémédecine pendant la pandémie de COVID-19. Elle passe en revue les bases légales régissant les consultations de télémédecine et leur tarification, et récapitule dans un tableau les risques liés aux outils informatiques et de communication les plus courants.

Bases légales	<p>Une consultation de télémédecine n'exempte pas le chiropraticien de tenir le dossier médical du patient de façon à permettre de reconstituer l'historique du traitement. Les résultats d'analyse et les étapes du traitement doivent être documentés. Il convient par ailleurs d'indiquer quand les données ont été obtenues, par qui et de quelle manière.</p>	<i>Dossier médical</i>
	<p>Les dispositions relatives à la protection des données et celles de l'art. 321 CP concernant le secret médical s'appliquent de la même manière que pour les consultations ordinaires.</p>	<i>Protection des données et secret médical</i>
	<p>Si les données sont stockées à un endroit non régi par la loi suisse sur la protection des données (p. ex. données stockées dans un système de cloud basé à l'étranger) et que le prestataire informatique n'est pas disposé à s'engager à respecter la législation suisse en matière de protection des données, le chiropraticien en informera le patient par écrit. Les données de celui-ci ne seront recueillies que s'il donne son accord exprès à ce mode de stockage. Les mêmes règles s'appliquent si le prestataire informatique n'est pas en mesure de garantir un niveau de sécurité adéquat.</p>	<i>Obligation d'obtenir l'accord du patient</i>
	<p>Dès le moment où le chiropraticien n'est plus certain de pouvoir traiter son patient en télémédecine avec le niveau de fiabilité requis, il doit soit adapter le traitement en conséquence et examiner lui-même le patient, soit le référer à un confrère.</p>	<i>Devoir de diligence</i>
Possibilités en matière de facturation	<p>Les membres peuvent facturer les consultations téléphoniques / vidéos conformément aux recommandations de la commission tarifaire. Nous demandons à tous les membres d'appliquer la convention collective au mieux de leurs connaissances et de leurs convictions et soulignons que chaque chiropraticien/ienne est personnellement responsable de sa facturation.</p>	<i>Tarifs</i>
Applications recommandées par ChiroSuisse	<p>Le recours aux services de messagerie ou de vidéo relève de la responsabilité propre du chiropraticien. La FMH a réuni dans un tableau les produits les plus courants permettant de tenir des consultations à distance (vidéoconférence), avec une évaluation des risques spécifiques à chacun d'eux. ChiroSuisse conseille vivement d'utiliser les prestataires notés A selon les recommandations de la FMH.</p>	<i>Offres</i>

Tableau 1 : évaluation des risques des produits courants de vidéoconférence pour les consultations à distance (sans prétention à l'exhaustivité)

Solu-tion	Principales caractéristiques de sécurité	Certifications	Coûts	App mobile	Compte néces-saire pour le patient	Liens (informations importantes pour la sécurité)	Remarques	Recomman-dation de la FMH
Zoom	<ul style="list-style-type: none"> Communication chiffrée entre Client et serveur Possibilité d'activer un chiffrement de bout en bout (option) Enregistrement du médecin avec identifiant/mot de passe Patient invité via Meeting-ID ou hyperlien de participation 	<ul style="list-style-type: none"> SSAE 16 SOC 2 TRUSTe EU-US Privacy Shield FedRAMP No Swiss-US Privacy Shield 	de 14,99 à 50 \$ / hôte / mois	oui	non	https://zoom.us/security Security White Paper : https://zoom.us/docs/doc/Zoom-Security-White-Paper.pdf	Possibilité de participation via navigateur internet (avec installation d'un plugin) et application mobile	A
GoTo Meeting	<ul style="list-style-type: none"> Communication chiffrée entre Client et serveur Pas d'enregistrement de données non chiffrées chez le prestataire Pas de chiffrement de bout en bout 	<ul style="list-style-type: none"> SOC 2 SOC 3 C5 BSI Cloud Computing ISO27001 AICPA`s Trust Services Criteria EU-U.S. Privacy Shield Swiss Privacy Shield 	14,99 \$ / hôte / mois	oui	non	https://www.gotomeeting.com/en-gb/lp/easy-online-meetings?cid=g2m_emea_ggs_cpc_ge_neric_%2Bvideo%20%2Bcalling_b&qclid=Cj0KCQjw6sHzBRCbARIsAF8FMpWbwqa9eh2utdu5NZJEre0MKXrXlvm9SCLfulgT67CfTQToEL_F5TEaAvzqEALw_wcB	Possibilité de participation via navigateur internet (avec installation d'un plugin) et application mobile	B
Cisco WebEx	<ul style="list-style-type: none"> Communication chiffrée entre Client et serveur Chiffrement de bout en bout 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 27001 SOC 2 FedRAMP C5: Cloud Computing Compliance Controls Catalogue Swiss Privacy Shield Framework certified 	de 12,85 à 25,65 euro / hôte / mois	oui	non	https://www.webex.com/webexremoteh_ealth.html https://help.webex.com/en-us/WBX264/How-Do-I-Allow-Webex-Meetings-Traffic-on-My-Network Security White Paper : https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/collateral/conferencing/webex-meeting-center/white-paper-c11-737588.pdf	Possibilité de participation via navigateur internet (avec installation d'un plugin) et application mobile	A
Skype	<ul style="list-style-type: none"> Communication chiffrée entre Client et serveur Pas de chiffrement de bout en bout « Routine monitoring by Microsoft and Government » 	<ul style="list-style-type: none"> Swiss-US Privacy Shield 	gratuit ou 13,99 \$ / hôte / mois	oui	oui	https://support.skype.com/en/skype/all/privacy-security/ https://support.skype.com/en/faq/FA31/does-skype-use-encryption	Participation via le logiciel Skype (gratuit) Réserve : installation d'un logiciel, pas de chiffrement de bout en bout, évaluation prévue des communications	C
Lifesize	<ul style="list-style-type: none"> Communication chiffrée entre Client et serveur Chiffrement de bout en bout 	<ul style="list-style-type: none"> SOC ISO27001 Amazon Web Services (AWS) Swiss-U.S. Privacy Shield Framework 	gratuit ou de 12,95 \$ à 16,95 / hôte / mois	oui	oui	https://www.lifesize.com/en/solutions/industry/healthcare https://www.lifesize.com/-/media/Documents/Related%20Resources/Product%20Papers/Lifesize%20Cloud%20Security.ashx	Réserve : solution inconnue jusqu'à présent, d'où aucun retour d'expérience.	B

Légende

A : recommandé
 B : recommandé mais avec des réserves
 C : pas recommandé

Solu-tion	Principales caractéristiques de sécurité	Certifications	Coûts	App mobile	Compte néces-saire pour le patient	Liens (informations importantes pour la sécurité)	Remarq
-----------	--	----------------	-------	------------	------------------------------------	---	--------

Prexip	<ul style="list-style-type: none"> • Communication chiffrée entre Client et serveur • Pas de chiffrement de bout en bout 	<ul style="list-style-type: none"> • National Institutes of Standards & Technology (NIST) • Joint Interoperability Test Command (JITC) • Pexip complies with the GDPR 	25 \$ / hôte / mois	oui	non	https://www.pexip.com/healthcare https://docs.pexip.com/admin/security_best_practice.htm	<p>Réserve : solution inconnue jusqu'à présent, d'où aucun retour d'expérience.</p> <p>D'après le concepteur, aucune installation de logiciel ou de plugin nécessaire (utilisation facile pour le patient)</p>	B
Whats-App	<ul style="list-style-type: none"> • Communication chiffrée entre Client et serveur • Chiffrement de bout en bout 	<ul style="list-style-type: none"> • EU-U.S. Privacy Shield Framework • Swiss-U.S. Privacy Shield Framework 	gratuit	oui	oui (appli d'installation)	https://www.whatsapp.com/security/ https://scontent.whatsapp.net/v/t61.228.68-34/68135620_760356657751682_6212997528851833559_n.pdf/WhatsApp-Security-Whitepaper.pdf?nc_sid=41cc27&nc_ohc=avzPj7IUCQkAX8PIUfM&nc_ht=scontent.whatsapp.net&oh=3e5e2f7a12be622db41a7fee9e858b1f&oe=5E733693	<p>Très facile d'accès, largement diffusé.</p> <p>Réserve : nombreux incidents de sécurité par le passé. Peu d'informations publiques concernant les mesures de sécurité mises en place, seulement via application mobile</p>	B
Google Meet	<ul style="list-style-type: none"> • Communication chiffrée entre Client et serveur • Connexion P2P (pair-à-pair) pour la vidéo (également chiffrée) • Pas de chiffrement de bout en bout 	<ul style="list-style-type: none"> • HIPAA • EU Model Contract Clauses • ISO27001 • ISO27017 • ISO27018 • EY POINT • SOC 2 & SOC 3 • FedRAMP • FISC Compliance • Esquema Nacional de Seguridad (ENS) 	de 6 à 25 \$ / mois / hôte	oui	non	https://support.google.com/a/answer/7582940?hl=en https://storage.googleapis.com/gfw-touched-accounts-pdfs/google-encryption-whitepaper-qsuite.pdf https://gsuite.google.com/security/?secure-by-design_activeEl=data-centers	<p>Participation facile</p> <p>Réserve : pas de chiffrement de bout en bout, image de Google, limitations concernant le navigateur (Chrome)</p>	B
Vidyo	<ul style="list-style-type: none"> • Communication chiffrée entre Client et serveur • Chiffrement de bout en bout • Possibilité de l'installer soi-même 	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 	19,99 \$ / mois / hôte	oui	non	https://www.vidyo.com/	<p>Participation facile, déjà utilisé dans les hôpitaux suisses</p>	A
Signal	<ul style="list-style-type: none"> • Communication chiffrée entre Client et serveur • Chiffrement de bout en bout 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune indication 	gratuit	oui	oui (appli d'installation)	https://www.signal.com	<p>Participation facile</p> <p>Réserve : différents incidents de sécurité par le passé, peu d'indications sur la mise en œuvre technique, peu diffusé en Suisse</p>	B

Informations importantes

- Les indications proviennent des informations publiées par le concepteur, selon le principe du « best effort » (sans garantie).
- Les différents services sont en évolution permanente. D'où validité des informations à la date indiquée.
- Certains prestataires ont atteint des limites suite à la forte demande actuelle de solutions de visioconférence (performance primaire).
- La recommandation se réfère principalement à la protection et à la sécurité des données. D'autres aspects (convivialité, simplicité, etc.) ont été autant que possible pris en compte.

Légende

- A : recommandé
- B : recommandé mais avec des réserves
- C : pas recommandé