



SERVICE DE LIVRAISON ÉLECTRONIQUE DES RÉSULTATS D'EXAMENS (SLERE)

GUIDE DU CLIENT

Version 3.1
JUN 2019

Édition produite par :

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
3, 9^e Rue
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9
www.sante-abitibi-temiscamingue.gouv.qc.ca

Téléphone : 819 764-3264
Télécopieur : 819 797-1947

Rédaction

David Robitaille, Chargé de projet en ressources informationnelles

Révisions

Annie Rivest, Responsable du SLERE

Mise en page

Manon Cliche, Agente administrative version 2.3
Direction des services professionnels et de l'enseignement universitaire

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Note : Afin de ne pas alourdir le texte, le masculin inclut le féminin.

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	III
LISTE DES ACRONYMES	V
HISTORIQUE DES VERSIONS	1
DESCRIPTION DU SERVICE	3
<i>Clientèle</i>	<i>3</i>
<i>Ce que comprend le service</i>	<i>3</i>
<i>Ce que ne comprend pas le service</i>	<i>3</i>
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU SERVICE	4
<i>Contenu des rapports d'examens</i>	<i>4</i>
<i>Types d'examens électroniques exclus</i>	<i>4</i>
<i>Résultats d'examens partiels laboratoire</i>	<i>4</i>
<i>Résultats d'examens imagerie</i>	<i>4</i>
<i>Historique des résultats d'examens</i>	<i>4</i>
<i>Résultats antérieurs transmis au DMÉ</i>	<i>4</i>
<i>Consultation des résultats d'examens</i>	<i>4</i>
<i>Responsable de l'envoi des données</i>	<i>4</i>
<i>Destinataire</i>	<i>5</i>
<i>Destinataires en copie</i>	<i>5</i>
<i>Moment de l'activation du service</i>	<i>5</i>
<i>Arrêt de la transmission des résultats LABORATOIRES en format papier</i>	<i>5</i>
<i>Consentement du patient</i>	<i>5</i>
<i>Exception justifiée</i>	<i>6</i>
<i>Format de données</i>	<i>6</i>
<i>Lieu physique de livraison</i>	<i>6</i>
<i>Protection des renseignements personnels</i>	<i>6</i>
<i>Disponibilité</i>	<i>6</i>
<i>Accessibilité</i>	<i>6</i>
<i>Journalisation</i>	<i>6</i>
<i>Intégrité</i>	<i>6</i>
<i>Garantie de livraison électronique</i>	<i>7</i>
<i>Affichage et format d'affichage</i>	<i>7</i>
<i>Service unique</i>	<i>7</i>
<i>Solution unique</i>	<i>7</i>
<i>Solution normalisée</i>	<i>7</i>
<i>Soutien aux fournisseurs de solution DMÉ</i>	<i>7</i>
<i>Mises à jour du Guide du client</i>	<i>7</i>
COMMENT ADHÉRER AU SLERE	8
<i>Exigences d'affaires pour adhérer au SLERE</i>	<i>8</i>
<i>Résumé des exigences informatiques pour adhérer au SLERE</i>	<i>8</i>
MODIFICATION OU RETRAIT D'UNE ADHÉSION AU SLERE	9
SOUTIEN À LA CLIENTÈLE	10
<i>Service de livraison électronique des résultats d'examens (SLERE)</i>	<i>10</i>
ANNEXE A - FORMULAIRE D'ADHÉSION AU SERVICE DE LIVRAISON ÉLECTRONIQUE DES RÉSULTATS D'EXAMENS (SLERE)	11
ANNEXE B - FORMULAIRE DE DEMANDE DE CHANGEMENT AU SERVICE DE LIVRAISON ÉLECTRONIQUE DES RÉSULTATS D'EXAMENS (SLERE)	12

LISTE DES ACRONYMES

CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CMQ	Collège des médecins du Québec
DMÉ	Dossier médical électronique
DSQ	Dossier de santé du Québec
GMF	Groupe de médecine de famille
HL7	Health Level 7
IP	Internet protocol
IPS	Infirmière praticienne spécialisée
MSSS	Ministère de la santé et des services sociaux
OIIQ	Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
PACS	Picture archiving and communication system
PQDCS	Programme québécois de dépistage du cancer du sein
RITM	Réseau intégré de télécommunication multimédia
RID	Répertoire d'imagerie diagnostique
SFTP	Secure File Transfer Protocol (protocole sécurisé de transfert de fichiers)
SLERE	Service de livraison électronique des résultats d'examens

HISTORIQUE DES VERSIONS

Version	Date	Auteur	Commentaires
0.1	2015-04-30	David Robitaille	Document de travail / Ébauche
0.2	2015-05-14	Guylaine St-Arnaud	Mise en page et corrections
1.0	2015-05-14	David Robitaille	Version finale
1.1	2015-08-25	David Robitaille	Corrections
1.2	2015-08-26	David Robitaille	Corrections adresse du soutien
1.3	2015-08-31	David Robitaille	Corrections
1.4	2015-10-14	David Robitaille	Ajout mention électrophorèse et note sur 2 ^e MD en copie
1.5	2015-11-05	David Robitaille	Document de travail pour validation juridique – Ajout de la clientèle infirmière
2.0	2015-11-17	David Robitaille	Version finale
2.1	2016-01-04	David Robitaille	Correction de l'adresse de courriel du service de soutien.
2.2	2016-01-14	David Robitaille	Précisions concernant les prescriptions des infirmières et les types d'examens exclus.
2.3	2016-01-20	Manon Cliche	Mise en page et corrections
2.4	2018-01-15	Annie Rivest	Révision
3.0	2018-01-30	David Robitaille	Ajout imagerie
3.1	2019-06-18	Annie Rivest	Mise à jour du service

DESCRIPTION DU SERVICE

Clientèle

Le service de livraison électronique des résultats d'examens (SLERE) est offert aux médecins, infirmières, résidents, IPS et spécialistes pratiquant au sein d'une clinique médicale GMF ou non GMF qui offre des services de santé sur le territoire couvert par le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue.

Le client peut obtenir des résultats d'examens à deux titres : le premier, lorsque le prescripteur requiert qu'il reçoive directement les résultats d'examens. Le second, comme destinataire en copie, cependant outre les responsabilités déontologiques quant à la confidentialité des résultats d'examens obtenus par le destinataire en copie, s'ajoutent celles du prescripteur à titre de responsable de la demande.

Les règles déontologiques et autres règles de même nature demeurent applicables, peu importe la technologie ou le support utilisé, notamment en matière de consentement à la transmission et utilisation des résultats d'examens.

Ce que comprend le service

- La livraison électronique des résultats d'examens de laboratoire effectués dans un des laboratoires du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
- La livraison électronique des résultats d'examens d'imagerie médicale effectués par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. (sauf pour les infirmières)
- Un soutien aux fournisseurs de solutions du dossier médical électronique (DMÉ) pour la compréhension du Guide de messagerie HL7.

Ce que ne comprend pas le service

- La livraison électronique des résultats d'examens effectués par un laboratoire privé.
- La livraison électronique des résultats d'examens effectués dans un autre établissement que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
- Les résultats d'examens antérieurs à l'adhésion au SLERE (accessibles à partir du Dossier de santé du Québec [DSQ]).
- La gestion des fournisseurs de solutions DMÉ.
- L'administration des solutions DMÉ.
- La formation sur l'utilisation des solutions DMÉ.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU SERVICE

Contenu des rapports d'examens

Le contenu du rapport d'examen est le même que le format papier traditionnel que les clients recevaient avant la mise en place du SLERE. Il s'agit de l'information fournie par les systèmes sources du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Exception : Le rapport en format électronique ne comprend pas de graphiques (ex. : Électrophorèse)

Types d'examens électroniques exclus

Les types d'examens suivants sont exclus du SLERE. Pour ceux-ci, le mode de livraison traditionnelle sera maintenu :

Laboratoire

- Cytologie
- Banque de sang
- Pathologie
- Analyses envoyées à un centre extérieur

Imagerie

- Rapport de dépistage de mammographie du PQDCS
- Holter (sauf pour Ville-Marie et Rouyn-Noranda)

Résultats d'examens partiels laboratoire

La transmission de résultats d'examens partiels sera maintenue.

Résultats d'examens imagerie

Seulement les résultats d'examens signés ou amendés signés sont transmis.

Historique des résultats d'examens

Seulement les résultats d'examens prescrits après l'adhésion seront livrés électroniquement. Notez que l'adhésion au SLERE n'enlève pas les accès des clients à la solution MédiClinique.

Résultats antérieurs transmis au DMÉ

Lorsqu'il y a des actions tel que correction, visualisation ou archivage au PACS, RID et DSQ cela génère une mise à jour et retransmet les résultats.

Consultation des résultats d'examens

Une solution DMÉ est requise pour consulter les rapports reçus par l'entremise du SLERE. Le client est responsable du fonctionnement adéquat de la solution DMÉ utilisée pour recevoir, importer et consulter les résultats d'examens reçus.

Responsable de l'envoi des données

Le responsable de l'envoi des résultats d'examens est le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Destinataire

Les destinataires du résultat d'examens sont le prescripteur et les personnes identifiées en copie par ce prescripteur sur la requête. Les destinataires sont ainsi responsables de gérer le partage des résultats d'examens en respect des lois et règlements applicables. Les clients doivent s'assurer qu'ils sont clairement identifiés comme prescripteur ou destinataires en copie. Ceci peut exiger un ajustement des formulaires utilisés pour rédiger les requêtes d'examens.

Le client informe le responsable du SLERE de toute situation ou tout événement qui, à sa connaissance, peut mettre en péril la sécurité ou l'intégrité des données qui circulent via le SLERE.

Note : La majorité des solutions DMÉ offrent des fonctionnalités permettant aux utilisateurs de gérer les accès aux dossiers de leurs patients.

Destinataires en copie

Lorsque le prescripteur demande, à même la prescription, l'envoi des résultats d'examens en copie à une autre personne, une livraison électronique indépendante est effectuée à cette personne à condition qu'elle ait également adhéré au SLERE. Si le destinataire en copie n'a pas d'adhésion en règle, un envoi traditionnel par courrier ou par fax sera effectué selon le mode convenu avec ce dernier.

Moment de l'activation du service

Il est important d'informer le responsable du SLERE dix jours ouvrables avant le moment désiré pour l'activation. Vous recevrez un courriel vous indiquant l'activation de votre SLERE. Votre responsable identifié de la clinique sera en copie sur ce courriel.

L'activation se fait par client et non par clinique médicale. Il est fortement recommandé de planifier votre formation DMÉ sur la gestion des résultats d'examens environ deux jours après l'activation du SLERE. Ceci vous permettra d'avoir reçu quelques résultats électroniques lors de votre formation. Notez également que si vous faites activer le SLERE plusieurs jours avant votre formation, vous pourriez avoir de nombreux résultats d'examens à valider. Votre responsable identifié de la clinique pourra vous aider à déterminer le moment approprié pour l'activation de votre SLERE.

Arrêt de la transmission des résultats LABORATOIRES en format papier

Afin de garantir la qualité du SLERE, durant la période de mise en place et de rodage, le mode d'envoi traditionnel est maintenu pour une durée minimale de 30 jours. Il revient à la personne qui adhère au SLERE d'informer par courriel le responsable du SLERE lorsqu'il désire mettre fin à la transmission des résultats d'examens papier. Vous recevrez un courriel vous indiquant l'arrêt de la transmission des résultats en format papier. Votre responsable identifié de la clinique sera en copie sur ce courriel. Toutefois, pour des raisons de sécurité, le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue se réserve le droit de maintenir l'envoi en format papier.

EXCEPTION : POUR LES RÉSULTATS D'IMAGERIE IL EST IMPOSSIBLE DE PROGRAMMER L'ARRÊT DE LA TRANSMISSION DES RÉSULTATS EN FORMAT PAPIER.

Consentement du patient

Puisque le patient se présente en personne pour passer les examens en présentant la prescription, le consentement du patient à la livraison électronique des résultats d'examens au prescripteur et aux destinataires en copie sur la prescription est considéré comme implicite.

Exception justifiée

Le prescripteur qui, pour une bonne raison, désire qu'un résultat d'examens ne soit pas transmis de façon électronique doit communiquer avec le responsable du SLERE pour en faire la demande avant que le patient se présente pour passer les examens concernés.

Format de données

Laboratoire

Les données sont transmises sous forme de données brutes (valeurs discrètes) dans un format structuré HL7 accompagné d'un fichier image de format « PDF ». Ceci permet notamment au prescripteur de valider les données brutes.

Imagerie

Les données sont transmises dans un fichier image de format « PDF » (ex : graphie, scan) et un rapport en format « JPEG » numérisé (ex. : ostéodensitométrie).

Lieu physique de livraison

Le lieu de livraison physique est un répertoire sécurisé de transfert de fichier (SFTP) dont le contrôle des accès est sous la responsabilité des personnes qui adhèrent au SLERE. Ceci remplace le moyen traditionnel comme la boîte de courrier, un casier d'hôpital ou un télécopieur. La personne qui adhère au SLERE identifie l'adresse IP de son serveur SFTP à l'aide du *Formulaire d'adhésion au service de livraison électronique des résultats d'examens* (annexe A).

Protection des renseignements personnels

Le SLERE ne modifie pas les règles de protection des renseignements personnels. Une fois les résultats d'examens livrés à l'adresse IP désignée sur le formulaire d'adhésion, les règles de tenue de dossier s'appliquent toujours (lois, règlements, code de déontologie, etc.).

Disponibilité

Le délai de livraison électronique est beaucoup plus court comparativement à l'envoi papier. Il s'agit normalement de quelques secondes suivant la disponibilité du résultat d'examens dans le système source et le SLERE est fonctionnel en dehors des heures d'affaires (soir, nuit et fins de semaine). Le responsable du SLERE a accès à un tableau de bord lui permettant de connaître le délai moyen de livraison électronique et d'autres statistiques telles que le nombre d'examens envoyés à un destinataire sur une certaine période.

Accessibilité

Les transactions entre le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et le lieu de livraison électronique sont sécurisées. Seulement les personnes autorisées par le destinataire devraient avoir un accès aux résultats d'examens déposés sur son serveur SFTP.

Journalisation

La solution informatique utilisée par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue permet une traçabilité des envois (date, heure, destinataire, lieu de livraison électronique et contenu).

Intégrité

Le risque de perte de documents ou d'erreurs dans la livraison causée par des manipulations est considérablement diminué.

Garantie de livraison électronique

La solution informatique de livraison électronique permet de savoir si le résultat d'examens a été livré ou non. Si la livraison électronique est impossible, des tentatives subséquentes seront effectuées. Si certaines conditions de livraison électronique ne sont pas remplies (nombre d'échecs de livraison électronique sur une période donnée), le responsable du SLERE est en mesure de détecter le problème et d'intervenir. Dans tous les cas où la livraison électronique du résultat d'examens ne pourra pas être transmis, donc non disponible au DMÉ, il y aura toujours et uniquement une copie papier qui sera transmise.

Affichage et format d'affichage

L'affichage électronique des résultats d'examens est déterminé par la solution DMÉ utilisée par le destinataire. Le destinataire qui désire modifier le format d'affichage doit s'adresser directement à son fournisseur de solution DMÉ.

Service unique

Avec la création du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, les clients adhèrent à un service unique offert par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue au lieu d'un service offert par plusieurs établissements indépendants.

Solution unique

La solution de livraison électronique est la même pour tous les clients pratiquant sur le territoire et les règles de fonctionnement du service sont établies par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. La solution n'est pas définie en fonction des diverses solutions DMÉ disponibles sur le marché.

Solution normalisée

Le Guide de messagerie HL7 permet à n'importe quel fournisseur de solution DMÉ d'adapter sa solution pour permettre l'importation des résultats d'examens déposés sur le serveur SFTP du destinataire (la solution n'est pas fermée à des solutions DMÉ spécifiques).

Soutien aux fournisseurs de solution DMÉ

Un soutien est offert aux fournisseurs pour la compréhension du Guide de messagerie HL7.

Mises à jour du Guide du client

Les mises à jour du Guide du client seront envoyées à l'adresse de courriel identifiée sur le formulaire d'adhésion. Elles seront également envoyées aux responsables identifiées des cliniques puisque ces personnes sont habituellement impliquées dans les communications.

COMMENT ADHÉRER AU SLERE

Voici les exigences d'affaires ainsi qu'un résumé des exigences informatiques pour adhérer au SLERE :

Exigences d'affaires pour adhérer au SLERE

- Répondre à au moins un des critères suivants :
 - Être médecin ou spécialiste et membre en règle du Collège des médecins du Québec (CMQ);
 - Être infirmière ou IPS et membre en règle de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ) ;
 - Être médecin résident au sein d'un Groupe de médecine de famille universitaire de la région.
- Pratiquer au sein d'une clinique médicale du territoire desservi par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
- Faire l'utilisation d'un logiciel de gestion des DMÉ homologué par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- Remplir, signer et faire parvenir le *Formulaire d'adhésion au service de livraison électronique des résultats d'examens* (annexe A) au responsable du SLERE.

Vous recevrez un courriel vous indiquant l'activation de votre SLERE. Votre responsable identifié de la clinique sera en copie de ce courriel.

Résumé des exigences informatiques pour adhérer au SLERE

- Installation et maintien d'un serveur SFTP pour la réception des résultats d'examens.
- Obtenir un décloisonnement du Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) du serveur SFTP.
- Maintenir l'accès réseau avec suffisamment de bande passante pour permettre la livraison électronique des résultats d'examens.

Pour plus d'informations sur les exigences informatiques, consultez le Guide de messagerie HL7.

MODIFICATION OU RETRAIT D'UNE ADHÉSION AU SLERE

Le client doit informer le responsable du SLERE de toute modification de l'adresse IP de la livraison électronique des résultats d'examens dans un délai préalable de trente (30) jours, à l'aide du *Formulaire de demande de changement au service de livraison électronique des résultats d'examens (SLERE)*, afin que soient prises les mesures nécessaires pour compléter la transmission des différents examens requis et assurer, le cas échéant, la sécurité des données transmises.

Le client doit informer le responsable du SLERE s'il désire se retirer du SLERE, dans un délai préalable de trente (30) jours, à l'aide du *Formulaire de demande de changement au service de livraison électronique des résultats d'examens (SLERE)*, afin que soient prises les mesures nécessaires pour compléter la transmission des différents examens requis et assurer, le cas échéant, la sécurité des données transmises.

Vous recevrez un courriel vous indiquant la modification ou le retrait. Votre responsable identifié de la clinique sera en copie sur ce courriel.

SOUTIEN À LA CLIENTÈLE

Service de livraison électronique des résultats d'examens (SLERE)

Pour toute demande de soutien, veuillez communiquer en utilisant l'un des moyens suivants :



Par téléphone au **819 764-3264**, poste **49340**.



Par courriel à l'adresse suivante :

08_cierrat_slere@ssss.gouv.qc.ca

Si vous utilisez l'infrastructure Outlook :

08 CISSAT SLERE.



Le soutien est offert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

ANNEXE A - FORMULAIRE D'ADHÉSION AU SERVICE DE
LIVRAISON ÉLECTRONIQUE DES RÉSULTATS D'EXAMENS
(SLERE)

Nom du client :	
No de permis de pratique :	
Type d'intervenant :	<input type="checkbox"/> Médecin <input type="checkbox"/> Résident <input type="checkbox"/> Infirmière <input type="checkbox"/> IPS <input type="checkbox"/> Spécialiste
Nom de la clinique :	
Adresse du lieu de pratique :	
No de Téléphone :	
Courriel :	
Date d'activation désirée :	
Date de la formation DMÉ :	
Adresse IP du serveur de fichiers sécurisé (SFTP) pour le dépôt des résultats d'examens : ____ : ____ : ____ : ____	

Responsable du service : Mme Annie Rivest
Coordonnées : (819) 764-3264, poste 49340
Télécopieur : (819) 764-4553
Courriel : 08_cissat_slere@ssss.gouv.qc.ca

EN SIGNANT LE PRÉSENT FORMULAIRE, LE CLIENT ADHÈRE AU SLERE OFFERT PAR LE CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (CISS) DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE ET CONFIRME AVOIR PRIS CONNAISSANCE DU « GUIDE DU CLIENT ».

EN FOI DE QUOI, J'AI SIGNÉ :

Date Médecin/Infirmière/Résident/IPS/Spécialiste

Date Témoin

S.V.P. Faire parvenir le formulaire complété à l'adresse suivante :
08_cissat_slere@ssss.gouv.qc.ca

Nom du client :	
No de permis de pratique :	
Type d'intervenant :	<input type="checkbox"/> Médecin <input type="checkbox"/> Résident <input type="checkbox"/> Infirmière <input type="checkbox"/> IPS <input type="checkbox"/> Spécialiste
Nom de la clinique :	
Courriel :	
Date du changement :	
Raison du changement :	

CHANGEMENT DE CLINIQUE MÉDICALE, MODIFICATION DE L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE DE LIVRAISON ÉLECTRONIQUE DES RÉSULTATS D'EXAMENS :

Nouvelle adresse IP du serveur de fichiers sécurisé (SFTP) pour le dépôt : ____ : ____ : ____ : ____

MODIFICATION DU NUMÉRO DE PRATIQUE :

Résident —> Médecin : Nouveau numéro _____
Infirmière —> IPS - prescripteur : Nouveau numéro _____

RETRAIT DE VOTRE ADHÉSION AU SLERE

Quitte la clinique
Quitte la région

INDIQUEZ LE MOYEN ET LES COORDONNÉES POUR LA TRANSMISSION DES NOUVEAUX RÉSULTATS D'EXAMENS :

Envoi postal à l'adresse suivante : _____

Envoi par télécopieur au numéro suivant : _____

Responsable du service : Mme Annie Rivest
Coordonnées : 819 764-3264, poste 49340
Télécopieur : 819 764-4553
Courriel : 08_cisssat_slere@ssss.gouv.qc.ca

EN FOI DE QUOI, J'AI SIGNÉ :

_____ Date

_____ Médecin/Infirmière/Résident/IPS/Spécialiste

S.V.P. Faire parvenir le formulaire complété à l'adresse suivante :
08_cisssat_slere@ssss.gouv.qc.ca

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue

Québec 