

SANTÉ QUÉBEC

# Foire aux questions **interne**

---

Mon dossier santé

**Document évolutif**



# Table des matières

<b>Table des matières</b> .....	<b>2</b>
<b>À PROPOS</b> .....	<b>3</b>
Qu'est-ce que Mon dossier santé? .....	3
Est-ce que l'inscription à Mon dossier santé est obligatoire? .....	3
Quels sont les critères d'admissibilité à Mon dossier santé? .....	3
Est-ce que l'inscription à Mon dossier santé est gratuite? .....	4
Comment accéder à Mon dossier santé? .....	4
En quelles langues Mon dossier santé est-il disponible? .....	4
<b>CRÉATION ET GESTION DES ACCÈS</b> .....	<b>5</b>
Mon soutien est-il requis dans la création du compte d'une usagère ou d'un usager? .....	5
Quels sont les droits d'activation et d'accès à Mon dossier santé pour les personnes mineures? .....	5
Comment un parent peut-il faire une demande d'accès au dossier de son enfant mineur? ....	6
Une personne peut-elle accorder un accès à son compte à un ou une proche? .....	6
Est-il possible de retirer l'accès d'un ou d'une proche à son dossier? .....	6
<b>RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE</b> .....	<b>7</b>
Qui est autorisé à envoyer un lien ou un code d'accès? .....	7
Quelles validations dois-je faire avant de transmettre un lien ou un code d'accès? .....	7
Existe-t-il un accès professionnel à Mon dossier santé pour aider une personne à se connecter ou à naviguer dans son dossier? .....	7
Qu'est-ce que la journalisation des accès et comment cela fonctionne-t-il dans Mon dossier santé? .....	7
<b>DIFFUSION DES RÉSULTATS ET COMMUNICATIONS</b> .....	<b>9</b>
Quelles sont les modalités de divulgation des résultats dans Mon dossier santé? .....	9
Puis-je recevoir directement des messages de l'usagère ou l'utilisateur via Mon dossier santé? .	9
Quel type de questions une équipe de soins peut-elle recevoir par la messagerie? .....	10
Est-il possible de prendre un rendez-vous dans Mon dossier santé? .....	10
Est-il possible de remplir des documents en ligne avant un rendez-vous? .....	10
Les notes numériques sont-elles visibles dans Mon dossier santé? .....	10
<b>SÉCURITÉ DES INFORMATIONS</b> .....	<b>11</b>
Que puis-je répondre aux personnes préoccupées par la sécurité de leurs données? .....	11
Comment l'accès à Mon dossier santé est-il sécurisé? .....	11
Comment Mon dossier santé protège-t-il les informations des usagères et utilisateurs? .....	11
<b>SOUTIEN TECHNIQUE</b> .....	<b>12</b>
Quels outils de soutien sont à ma disposition pour accompagner les usagères et utilisateurs? .	12
Si une personne éprouve des difficultés techniques, vers où puis-je la diriger? .....	12

# À PROPOS

## Qu'est-ce que Mon dossier santé?

---

Mon dossier santé est un service destiné à la population permettant de consulter et de gérer plusieurs informations liées à son dossier de santé et de services sociaux.

Dans Mon dossier santé, la population peut :

- voir des résultats d'examens et d'analyses de laboratoire;
- consulter des résumés de visites et d'hospitalisations, incluant les diagnostics et les plans de traitement;
- gérer certains rendez-vous : prendre, confirmer ou annuler certains rendez-vous, consulter leurs détails (heure, lieu, etc.) et recevoir des rappels sous forme de notifications;
- envoyer des messages en ligne sécurisés à ses équipes de soins;
- accéder à des documents pertinents (lettres médicales, rapports de consultation, instructions de sortie);
- consulter la liste de médicaments prescrits et l'historique de certains renouvellements;
- consulter les allergies, les conditions de santé connues et les vaccinations enregistrées;
- suivre les soins d'un ou d'une proche, avec son autorisation;
- consulter de l'information fiable sur la santé.

## Est-ce que l'inscription à Mon dossier santé est obligatoire?

---

Non. Les méthodes et les outils actuels d'accès aux données de santé demeurent en place, même pour les personnes ayant un compte Mon dossier santé. Il s'agit d'un service supplémentaire, non obligatoire.

Lorsqu'un refus d'inscription à Mon dossier santé est enregistré au dossier, il reste actif jusqu'à ce que l'usagère ou l'utilisateur fasse une demande de modification, assurant ainsi que son choix est respecté.

Les informations de santé de la personne continuent toutefois d'être versées dans le Dossier santé numérique, même si elles ne sont pas accessibles par l'entremise de Mon dossier santé.

## Quels sont les critères d'admissibilité à Mon dossier santé?

---

Mon dossier santé est présentement offert en projet pilote dans les établissements publics du Nord-de-l'Île-de-Montréal et de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec connectés au Dossier santé numérique (centre hospitalier, centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), centre

local de services communautaires (CLSC), cliniques externes). Il est accessible à la population de 14 ans et plus, apte à gérer son dossier de santé et ayant reçu des soins ou des services au cours des 15 dernières années dans les établissements connectés au Dossier santé numérique. Enfin, Mon dossier santé n'est pas offert dans certains contextes particuliers, comme en milieu carcéral.

## Est-ce que l'inscription à Mon dossier santé est gratuite?

Oui, l'inscription à Mon dossier santé est entièrement gratuite.

## Comment accéder à Mon dossier santé?

**Application mobile :** Mon dossier santé (disponible sur l'App Store d'Apple et sur Google Play pour appareils Android)

Une version Web sera éventuellement accessible via le portail en ligne Votre Santé (à venir).

## En quelles langues Mon dossier santé est-il disponible?

Il est offert en français, en anglais, en espagnol, en arabe, en mandarin et en portugais. Cependant, certains termes qui ont été adaptés pour les besoins du réseau de la santé et des services sociaux québécois demeurent en français, quelle que soit la langue choisie.

*[Mise à jour : 2026-04-09]*

# CRÉATION ET GESTION DES ACCÈS

## Mon soutien est-il requis dans la création du compte d'une usagère ou d'un usager?

---

Dans la majorité des cas, une usagère ou un usager crée son compte de façon autonome grâce au Service d'authentification gouvernementale.

Toutefois, l'intervention d'un ou d'une membre des équipes cliniques ou du service des archives peut être requise si la personne ne peut pas procéder via le Service d'authentification gouvernementale (ex. : pas de numéro d'assurance sociale). Dans ce cas, l'intervenante ou l'intervenant peut envoyer à la personne un lien de connexion par courriel ou message texte, ou encore lui remettre un code d'activation imprimé, après avoir procédé à la validation de son identité à l'aide de deux pièces d'identité.

Pour faciliter ce soutien, des outils sont disponibles :

- un guide de démarrage rapide, accessible via la touche F1 du Dossier santé numérique;
- un tutoriel vidéo démontrant la démarche d'envoi du lien ou du code; [intégrer le lien]
- des tutoriels destinés à l'utilisateur pour la création d'un compte avec :
  - le [Service d'authentification gouvernementale](#) (méthode recommandée);
  - le lien ou le code d'accès obtenu en établissement [tutoriel à lier].

## Quels sont les droits d'activation et d'accès à Mon dossier santé pour les personnes mineures?

---

Pour les enfants et les mineurs, le fonctionnement est le suivant :

- Un ou une enfant de moins de 14 ans n'a pas de compte personnel dans Mon dossier santé. L'accès à son dossier est automatiquement accordé à la mère si celle-ci a un compte Mon dossier santé. Un autre parent ou un tuteur légal peut aussi obtenir l'accès après vérification du lien parental ou de tutelle. Pour connaître la façon de faire, veuillez consulter la question « Comment un parent peut-il faire une demande d'accès au dossier de son enfant mineur? ».
- À partir de 14 ans, les accès des personnes autorisées (parents ou personnes tutrices) sont retirés automatiquement et sans avertissement, et la personne mineure gère entièrement son compte. Une demande pour obtenir de nouveau l'accès peut être soumise et est validée par les archivistes. Pour connaître la façon de faire, veuillez consulter la question « Comment un parent peut-il faire une demande d'accès au dossier de son enfant mineur? ».

- À partir de 18 ans, les accès des personnes autorisées (parents ou personnes tutrices) sont de nouveau retirés automatiquement. L'adulte gère entièrement son compte et peut décider de donner accès à ses parents ou à une autre personne de confiance.

## Comment un parent peut-il faire une demande d'accès au dossier de son enfant mineur?

---

Un parent ou une personne tutrice doit d'abord avoir un compte Mon dossier santé et peut demander l'accès au dossier d'une ou d'un enfant mineur de deux façons :

- directement sur Mon dossier santé, par la page « Gérer l'accès des amis et de la famille », accessible depuis l'icône de profil en haut à droite. Le formulaire pour demander l'accès au dossier d'un mineur s'y trouve en haut de page;
- en contactant le service des archives de l'établissement concerné.

## Une personne peut-elle accorder un accès à son compte à un ou une proche?

---

Oui. Une personne peut donner accès à un ou une proche directement à partir de son compte Mon dossier santé. Elle choisit elle-même à qui elle accorde cet accès et quel type d'accès elle octroie (lecture seule, gestion des rendez-vous et messages ou accès complet). À la demande de l'usagère ou de l'utilisateur, un ou une membre des équipes cliniques ou du service des archives peut également effectuer cette action directement dans le Dossier santé numérique. Le guide de démarrage rapide « Gestion des personnes autorisées dans Mon dossier santé » est disponible via la touche F1.

## Est-il possible de retirer l'accès d'un ou d'une proche à son dossier?

---

Oui. En tout temps, l'usagère ou l'utilisateur peut modifier ou retirer l'accès accordé à une personne proche directement dans Mon dossier santé. À sa demande, un ou une membre des équipes cliniques ou du service des archives peut également effectuer cette modification directement dans le Dossier santé numérique. Le guide de démarrage rapide « Gestion des personnes autorisées dans Mon dossier santé » est disponible via la touche F1.

---

*[Mise à jour : 2026-04-09]*

# RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

## Qui est autorisé à envoyer un lien ou un code d'accès?

---

Les membres des secteurs cliniques ou du service des archives ayant accès au Dossier santé numérique peuvent générer et transmettre un lien ou un code qui permettra à une usagère ou un usager de se créer un compte sur Mon dossier santé.

Pour plus d'information sur la procédure à suivre, consultez la question « Mon soutien est-il requis dans la création du compte d'une usagère ou d'un usager? ».

## Quelles validations dois-je faire avant de transmettre un lien ou un code d'accès?

---

- **Confirmer l'identité de la personne** : demander deux pièces d'identité avec photo (ex. : permis de conduire, passeport).
- **Vérifier les coordonnées de la personne** : s'assurer qu'elle a fourni une adresse courriel et/ou un numéro de téléphone mobile valides.
- **Obtenir le consentement verbal de la personne** : confirmer qu'elle accepte d'utiliser le Mon dossier santé pour accéder à ses informations de santé.

Pour plus d'information sur la procédure à suivre, consultez le guide de démarrage rapide « Guide d'activation de Mon dossier santé » disponible via la touche F1.

## Existe-t-il un accès professionnel à Mon dossier santé pour aider une personne à se connecter ou à naviguer dans son dossier?

---

Non, il n'existe pas d'accès professionnel à Mon dossier santé. Les membres des équipes de soins ne peuvent pas utiliser leurs identifiants pour se connecter au compte Mon dossier santé d'une autre personne. Si une usagère ou un usager a des questions, elle ou il peut contacter Services Québec par téléphone au 1 877 644-4545.

## Qu'est-ce que la journalisation des accès et comment cela fonctionne-t-il dans Mon dossier santé?

---

La journalisation est une mesure de sécurité qui permet d'enregistrer et de retracer les actions au dossier, incluant les tentatives bloquées ou infructueuses, afin de repérer rapidement les situations à risque et d'intervenir de façon appropriée, conformément aux règles en vigueur. Les usagères et les usagers peuvent accéder à la liste de toutes les actions effectuées dans le dossier, que ce soit

par la ou le propriétaire du compte, ses proches autorisés ou les équipes de soins. Cet historique, aussi accessible directement dans Mon dossier santé, est utilisé pour assurer la sécurité, la traçabilité et la conformité aux normes de confidentialité auxquelles sont soumis le Dossier santé numérique et Mon dossier santé.

*[Mise à jour : 2026-04-09]*

---

# DIFFUSION DES RÉSULTATS ET COMMUNICATIONS

## Quelles sont les modalités de divulgation des résultats dans Mon dossier santé?

---

Les résultats finaux sont accessibles à l'usagère ou l'utilisateur selon deux options, à son choix :

- Dans les 30 jours suivant la disponibilité du résultat final (option par défaut) : les résultats ne sont pas immédiatement disponibles. Ils sont plutôt retenus pour une durée maximale de 30 jours, jusqu'à ce que la prescriptrice ou le prescripteur en ait pris connaissance et les libère pour consultation par l'usagère ou l'utilisateur.
- Dès que possible : les résultats apparaissent aussitôt qu'ils sont prêts.

Toutefois, indépendamment du choix sélectionné par l'usagère ou l'utilisateur, une prescriptrice ou un prescripteur a la possibilité de retenir un résultat au moment de la rédaction de l'ordonnance dans le Dossier santé numérique, et ce, pour une durée maximale de 30 jours. Il est recommandé de discuter avec l'usagère ou l'utilisateur de cette fonctionnalité, de ses choix et de leurs implications.

De plus, seuls les résultats provenant d'établissements publics du Nord-de-l'Île-de-Montréal et de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec connectés au Dossier santé numérique (centre hospitalier, CHSLD, CLSC, cliniques externes) apparaissent dans Mon dossier santé.

### **Spécificité en pathologie et en cytologie**

Les procédures de pathologie et de cytologie ne présentent pas d'option de retenue des résultats au moment de la prescription, car ils ne sont jamais libérés automatiquement, pas même après 30 jours, en raison de leur nature sensible. Seul le clinicien ou la clinicienne peut décider du moment où ils apparaîtront dans Mon dossier santé.

## Puis-je recevoir directement des messages de l'usagère ou l'utilisateur via Mon dossier santé?

---

Non. La messagerie de Mon dossier santé permet à la personne de communiquer de manière sécurisée avec son équipe de soins et non avec une intervenante ou un intervenant en particulier. Un membre de l'équipe traite les messages reçus et y répond par ordre de priorité dans un délai de 7 jours ouvrables.

## Quel type de questions une équipe de soins peut-elle recevoir par la messagerie?

---

Les usagères et les usagers peuvent utiliser la messagerie pour poser des questions liées à leur suivi clinique, à des recommandations reçues ou à la préparation d'un rendez-vous. Les messages doivent concerner des sujets précis liés à leurs soins en cours, et non des urgences.

## Est-il possible de prendre un rendez-vous dans Mon dossier santé?

---

La prise de rendez-vous est uniquement possible si un billet de planification a été émis par le service concerné. Lorsqu'un suivi est ainsi prêt pour la prise de rendez-vous, il apparaît dans la section « Prendre rendez-vous », et la personne peut sélectionner le moment qui lui convient. Si aucune invitation n'est envoyée vers Mon dossier santé, la personne n'a pas la possibilité de prendre de rendez-vous.

## Est-il possible de remplir des documents en ligne avant un rendez-vous?

---

Oui. Les usagères et les usagers utilisant Mon dossier santé ont accès à la fonctionnalité d'autoenregistrement pour l'ensemble des rendez-vous planifiés via le Dossier santé numérique. La fonctionnalité est disponible en accédant directement au rendez-vous en question par la section « Visites » du menu principal. Toutefois, si la personne préfère ne pas procéder de cette manière, les documents peuvent être remplis sur place lors de sa visite.

## Les notes numériques sont-elles visibles dans Mon dossier santé?

---

Non. Lors du déploiement du DSN, les notes numériques ne seront pas rendues disponibles aux usagères et aux usagers via Mon dossier santé. Un délai est prévu pour permettre aux intervenantes et aux intervenants de s'adapter et de s'appropriier ce nouveau mode de partage des informations. Les notes numériques seront disponibles ultérieurement sur Mon dossier santé. Néanmoins, l'accès au dossier complet demeure possible en faisant une demande sur Mon dossier ou directement au service des archives.

*[Mise à jour : 2026-04-09]*

# SÉCURITÉ DES INFORMATIONS

## Que puis-je répondre aux personnes préoccupées par la sécurité de leurs données?

---

Vous pouvez expliquer que :

- le service est sécurisé et l'accès aux informations est protégé;
- chaque accès est enregistré pour assurer la traçabilité des actions effectuées dans le dossier;
- le service respecte les lois et les normes de cybersécurité du Québec et du Canada, notamment en matière d'hébergement des données;
- la vérification en deux étapes assure une protection supplémentaire d'accès au dossier.

## Comment l'accès à Mon dossier santé est-il sécurisé?

---

Chaque connexion au service nécessite la vérification en deux étapes : après avoir entré son nom d'utilisateur et son mot de passe, l'usagère ou l'utilisateur reçoit par courriel ou message texte un code temporaire servant à confirmer son identité.

## Comment Mon dossier santé protège-t-il les informations des usagères et usagers?

---

Mon dossier santé applique des normes rigoureuses de sécurité, conformément aux directives du ministère de la Cybersécurité et du Numérique. Le service repose sur la technologie d'un fournisseur reconnu mondialement pour sa gestion sécurisée des données de santé.

Les informations sont chiffrées, chaque accès est journalisé et le système est régulièrement mis à jour pour corriger toute vulnérabilité et respecter les lois en vigueur au Québec et au Canada.

*[Mise à jour : 2026-04-09]*

---

# SOUTIEN TECHNIQUE

## Quels outils de soutien sont à ma disposition pour accompagner les usagères et usagers?

---

Disponibles sur l'Environnement numérique d'apprentissage (ENA) :

- [Boîte à outils Dossier santé numérique : Activation de Mon dossier santé](#)
  - Fiche explicative
  - Présentation
  - Vidéo
  - Quiz
- [Formation en ligne asynchrone](#)
  - MYCP000 Fonctionnalités de Mon dossier santé

Guides de démarrage rapide disponibles via la touche F1 du Dossier santé numérique :

- Guide d'activation de Mon dossier santé
- Gestion des personnes autorisées dans Mon dossier santé

Autres :

- Tutoriel vidéo pour l'activation du compte à l'intention du personnel [à venir]
- Guide pas à pas pour la création du compte à l'intention des usagers [à venir]

Veuillez vous adresser à votre établissement pour connaître les outils complémentaires qui y sont offerts.

## Si une personne éprouve des difficultés techniques, vers où puis-je la diriger?

---

Pour toute question sur Mon dossier santé, la population peut contacter Services Québec par téléphone au 1 877 644-4545.

Le service à la clientèle peut aider à :

- créer ou à activer un compte;
- naviguer dans les différentes fonctionnalités;
- résoudre certains problèmes techniques mineurs.

*[Mise à jour : 2026-04-09]*

---

