



## Vous avez un message!

### Ce que tout médecin de famille devrait savoir avant de cliquer sur « Envoyer »

- 1) **Q. Quels sont les risques juridiques auxquels s'exposent les médecins de famille lorsqu'ils envoient des courriels à leurs patients?**  
R. Les médecins pourraient encourir une responsabilité relativement à la confidentialité, au respect de la vie privée, à la sécurité, aux délais de réponse et à la clarté de la communication.<sup>1</sup>
- 2) **Q. Quels sont les ressources et les outils dont disposent les médecins de famille?**  
R. Il est possible d'obtenir des renseignements et des formulaires types en consultant le site de [l'Association canadienne de protection médicale \(ACPM\)](#) et ceux de [l'autorité statutaire](#) et [réglementaire](#) de votre province.
- 3) **Q. Quelles mesures les médecins de famille peuvent-ils prendre pour garantir la confidentialité et la sécurité des renseignements?**  
R. Précisez à vos patients le type d'information qui leur sera envoyé (ou pourrait leur être envoyé) par voie électronique, de même que le destinataire et le système utilisé (ouvert ou sécurisé, etc.). Dites-leur comment vous administrez les courriels dans votre pratique et donnez-leur le nom de la personne qui leur écrira. Lorsque vous transférez des courriels, confirmez à vos patients qu'aucun tiers indépendant ne sera engagé dans le processus sans leur consentement écrit. Veillez à ce que les lignes de nom et d'adresse soient exactes et employez le champ Cci pour assurer la confidentialité des messages. N'oubliez pas que lorsque vous utilisez les courriels d'un tiers (p. ex. hôpitaux, cliniques et autres organisations), ce dernier peut avoir accès à vos communications. Si vous utilisez des services de courrier électronique gratuits ou d'autres services Internet (forums publics), assurez-vous qu'ils bénéficient d'une protection en ligne sécurisée. Lorsque vous envoyez de l'information sensible au moyen d'appareils électroniques mobiles (ordinateurs portatifs), envisagez la possibilité de crypter vos messages. Faites comprendre à vos patients qu'il est impossible de garantir la confidentialité d'un courriel, à moins d'utiliser un processus sécurisé ou crypté. Élaborez une politique qui décrit le type d'information pouvant être communiqué par courrier électronique.<sup>1</sup>
- 4) **Q. Le courrier électronique est-il efficace pour l'échange d'information exigeant une réponse rapide?**  
R. Non, pas toujours. Les courriels peuvent arriver des heures, voire des jours après leur envoi <sup>1</sup> et il arrive que le destinataire ne lise pas les messages entrants à temps.
- 5) **Q. Quelles mesures les médecins de famille peuvent-ils prendre pour régler les problèmes de délais de réponse des communications électroniques?**  
R. Fixez un temps de réponse pour les messages reçus et informez-en vos patients et les autres professionnels de la santé. Précisez la marche à suivre si les symptômes s'aggravent ou s'ils ne reçoivent pas de réponse dans un délai raisonnable. Indiquez aux patients qu'il leur incombe de donner suite à toutes les communications électroniques. Faites le tri de vos messages afin d'y répondre en temps opportun; par ailleurs, utilisez la fonction d'accusé de réception pour faire savoir que vous avez reçu les courriels.<sup>1</sup>
- 6) **Q. Les courriels communiquent-ils clairement le sens voulu?**  
R. Non, pas toujours. Les courriels sont des textes qui dépendent des compétences rédactionnelles de l'expéditeur.<sup>1</sup>
- 7) **Q. Quelles sont les précautions à prendre pour assurer la clarté de la communication électronique?**  
R. Il est peu probable que vos patients connaissent les acronymes ou les termes médicaux et ils pourraient ne pas comprendre le sens médical de certains mots courants. Si possible, évitez ces termes ou prenez le temps de bien



les expliquer. Dans la mesure du possible, réduisez le risque que les commentaires puissent être cités hors contexte en rédigeant vos messages avec soin; évitez les propos dénotant la colère ou les sarcasmes, les critiques sévères, les commentaires gratuits et les références diffamatoires. Il convient d'informer les patients que le contenu de leurs courriels sera versé à leur dossier médical.<sup>1</sup>

- 8) **Q. Les médecins de famille devraient-ils obtenir le consentement écrit de leurs patients avant de communiquer par voie électronique?**
- R. Oui. Encouragez les patients à signer les [formulaires de consentement](#) indiquant qu'ils ont passé en revue et qu'ils acceptent les risques associés à la communication électronique.<sup>1</sup>
- 9) **Q. Quels sont les éléments que les médecins de famille devraient inclure dans un protocole qui explique la communication en ligne avec les patients?**
- R. Selon les *Guidelines for online communication with patients approved by the CMA*,<sup>2</sup> le protocole devrait couvrir les éléments suivants :
- But visé par le bureau pour utiliser les communications électroniques
  - Relations médecin-patient en ligne
  - Réponses aux demandes des patients, gestion des attentes
  - Conditions entourant l'utilisation des communications électroniques par les patients
  - Personnes ayant accès aux questions des patients
  - Règles pour la rétention et l'organisation de ces communications
  - Type et qualité d'information donnée aux patients
  - Règles sur le respect de la vie privée, la confidentialité et la sécurité
  - Dispositions et exigences spécifiques concernant la juridiction

### Outils de l'AAFP

L'*American Academy of Family Physicians (AAFP)* propose divers [outils](#) pour aider les médecins à déterminer si leur pratique est prête à communiquer avec les patients par courrier électronique. Ces outils vont de l'évaluation de l'état de préparation à l'élaboration de politiques sur les courriels électroniques.

### Rémunération

La rémunération versée pour les communications électroniques varie par province, par modèle de paiement et par disposition (p. ex. certains frais des modèles de paiement de la Colombie-Britannique associés à la prise en charge de maladies chroniques incluent des options pour la communication électronique).

### Références :

1. L'Association canadienne de protection médicale. Utilisation du courrier électronique dans les communications avec les patients : les risques juridiques. Ottawa, ON: L'Association canadienne de protection médicale; 2009. Sur Internet : [http://www.cmpa-acpm.ca/cmpapd04/docs/resource\\_files/infosheets/2005/com\\_is0586-f.cfm](http://www.cmpa-acpm.ca/cmpapd04/docs/resource_files/infosheets/2005/com_is0586-f.cfm). Référence du 17 mai 2011.



- 
2. Rich P. Guidelines for online communication with patients approved by the CMA . Ottawa, ON: Association médicale canadienne; 2005. Sur Internet : [http://www.cma.ca/index.php?ci\\_id=10018561&la\\_id=1](http://www.cma.ca/index.php?ci_id=10018561&la_id=1).  
Référence du 17 mai 2011.