

L'utilisation du courriel dans la relation médecin-patient réduire les risques au minimum

Christiane Larouche

Rares sont les patients qui n'utilisent pas un ordinateur à la maison. En apercevant leur médecin de famille faire de même pendant les consultations, plusieurs patients comprendront rapidement les possibilités qui s'offrent à eux pour améliorer la communication avec leur médecin entre les visites médicales. En plus de chercher à obtenir la permission d'accéder directement à leur dossier médical électronique, certains patients demanderont tout naturellement à leur médecin s'ils peuvent échanger de l'information avec lui par courrier électronique. Plusieurs médecins redoutent ce genre de demande, craignant d'être ensevelis sous une avalanche de courriels. En outre, ils s'interrogent sur l'efficacité et la sécurité de ce mode de communication dans le cadre de la relation médecin-patient.

Les avantages indéniables du courrier électronique

Le courrier électronique comporte plusieurs avantages. C'est un moyen de communication pratique, rapide et peu coûteux qui permet d'accélérer la transmission de l'information. Il peut alors accroître la qualité de la communication entre le médecin de famille et le patient. Plutôt que d'appeler à la clinique ou au cabinet, ce qui peut s'avérer long et frustrant, le patient peut, selon les circonstances, utiliser le courrier électronique pour joindre son médecin ou le personnel de ce dernier sans les interrompre dans leur travail. Il peut ainsi prendre des rendez-vous, recevoir des rappels, soumettre directement des questions à son médecin de famille sur ses résultats de laboratoire, la posologie ou les effets d'un nouveau médicament, etc.

Désireux de participer plus activement au suivi de leur état de santé ou à la prise en charge de leur propre maladie chronique, plusieurs patients veu-

lent par ailleurs échanger avec leur médecin des renseignements médicaux susceptibles d'améliorer la continuité des soins qu'ils reçoivent. Par exemple, certains aimeraient lui acheminer des mesures de glycémie ou de pression artérielle effectuées à la maison pour mieux documenter leur état.

À vous de déterminer si vous êtes prêt à communiquer par courrier électronique avec vos patients et à prévoir l'étendue de vos communications.

Les risques associés au courrier électronique

Le courrier électronique est un outil de travail formidable, mais il est également une source potentielle de risques et de périls qu'il vaut mieux connaître. L'Association canadienne de protection médicale (ACPM) estime qu'il y a trois domaines de responsabilité potentielle associés à l'utilisation du courrier électronique dans le cadre de la relation médecin-patient*. Il s'agit des risques associés à la

M^e Christiane Larouche, avocate, travaille au Service juridique de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec.

* Utilisation du courrier électronique dans les communications avec les patients : les risques juridiques, Association canadienne de protection médicale, publié initialement en 2005 et révisé en 2009. Accessible sur le site Web de l'Association à l'adresse suivante : www.cmpa-acpm.ca.

confidentialité, aux délais de réponse et à la qualité de la communication.

Risques de violation de la confidentialité

Les boîtes de courriel ne sont pas aussi privées qu'on peut le croire. Par exemple, le patient qui utilise un système de courrier électronique appartenant à son employeur doit savoir que ce dernier pourrait légitimement accéder à ses messages pour en inspecter le contenu. C'est également le cas du médecin qui utilise le système d'un établissement de santé, d'une clinique ou d'une autre organisation.

Les courriels sont de plus indélébiles. Même une fois effacés, ils laissent des traces permanentes, soit sur des copies de sauvegarde ou dans le cyberspace. Par ailleurs, un courriel peut être falsifié beaucoup plus facilement qu'un document manuscrit. Comme il est impossible de vérifier l'identité de l'expéditeur ou du destinataire, le médecin n'aura pas de certitude que c'est bel et bien son patient qui lira le message à destination.

Enfin, à la suite d'un seul malencontreux clic, la réponse du médecin peut être acheminée ou réacheminée à certaines personnes sans que le médecin et son patient ne l'aient intentionnellement planifié ainsi.

Force est de constater que le courrier électronique comporte des risques inhérents de bris de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels protégés par le secret professionnel. En conséquence, bien qu'il puisse s'engager à respecter les lois qui s'appliquent, le médecin ne devrait jamais donner de garantie de confidentialité à son patient lorsqu'il échange des informations par courriel.

Risques liés aux délais de réponse

Bien qu'il soit d'une efficacité redoutable, le courrier électronique n'est toutefois pas nécessairement instantané. Selon les circonstances, un message pourrait prendre de quelques minutes à plusieurs heures pour se rendre à destination. Dans ce contexte, ce mode de communication ne convient pas aux situations qui exigent une attention immédiate du médecin et ne saurait donc remplacer l'usage du téléphone en toutes circonstances.

Sur le plan médical, les envois du patient au

médecin devront être traités par ce dernier avec la même attention que s'il s'agissait d'une lettre. Une absence de réponse dans un délai raisonnable pourrait constituer un manquement et mettre en cause la responsabilité professionnelle du médecin en cas de préjudices au patient. Les courriels pourraient alors être produits devant un tribunal comme éléments de preuve.

Risques associés à la qualité de la communication

Le médecin et son patient pourraient manquer de clarté dans leurs échanges électroniques et ne pas bien se comprendre. De plus, si un médecin donne un mauvais conseil à son patient par voie électronique, ce sera comme s'il l'avait fait en personne. Selon les circonstances, ces situations pourraient causer des préjudices au patient et occasionner une poursuite en responsabilité.

Il est donc important de rédiger les courriels avec autant de soin qu'on le ferait pour une lettre. Comme il s'adresse à un profane, le médecin doit utiliser un langage simple et clair que le patient pourra aisément comprendre. Il doit éviter les critiques et même l'humour, car le patient pourrait ne pas comprendre ni apprécier. Même lorsqu'il est provoqué par un patient mécontent, le médecin doit se garder de réagir émotivement par écrit. En bref, mieux vaut prendre le temps de réfléchir avant de répondre et s'en tenir simplement aux faits.

Enfin, le médecin doit sérieusement s'interroger sur les sujets qui méritent l'utilisation du courrier électronique avec ses patients. Certaines matières plus délicates ou hautement confidentielles devraient être discutées en personne lors d'une consultation.

Quelques recommandations

Pour réduire au minimum les risques précités, l'ACPM recommande à ses membres différentes actions que nous souhaitons porter à votre attention. L'une des recommandations, sans doute la plus importante, est la signature d'un formulaire de consentement par les patients attestant qu'ils comprennent et acceptent les risques juridiques associés aux communications électroniques avec leur médecin. Dans son article rédigé à ce sujet, l'ACPM

Tableau**Recommandations relatives aux communications électroniques avec les patients****En lien avec la confidentialité et la sécurité**

- ⊗ Ne pas garantir la confidentialité ni la sécurité, car c'est impossible
- ⊗ Informer les patients du processus de traitement des courriels au sein de la clinique ou de l'établissement
- ⊗ Informer les patients des personnes qui pourront lire les courriels et y répondre selon leur nature
- ⊗ Adresser les courriels de façon à préserver l'anonymat des destinataires en évitant d'utiliser les fonctions c. c. et « répondre à tous »
- ⊗ Tenter d'utiliser des systèmes sécurisés pour l'envoi des courriels
- ⊗ Faire preuve de discernement sur la nature des informations pouvant donner lieu à l'utilisation du courrier électronique
- ⊗ Consigner tous les courriels dans les dossiers des patients concernés par les communications
- ⊗ Utiliser un formulaire de consentement écrit

En lien avec les délais de réponse

- ⊗ Ne pas utiliser le courrier électronique pour les communications qui doivent se faire rapidement
- ⊗ Fixer des délais de réponse
- ⊗ Demander au patient d'accuser réception et faire la même chose
- ⊗ Demander au patient d'assurer lui-même le suivi de son courriel
- ⊗ Indiquer au patient comment procéder pour obtenir une réponse plus rapide
- ⊗ Utiliser un formulaire de consentement écrit

En lien avec la qualité de la communication

- ⊗ Rédiger les courriels avec soin
- ⊗ Éviter les propos émotifs ou les critiques
- ⊗ S'accorder un délai de réflexion au besoin
- ⊗ S'en tenir aux faits
- ⊗ Dire en personne ce qui serait trop long ou compliqué par courriel
- ⊗ Informer les patients que les courriels seront versés à leur dossier médical

a reproduit un formulaire de consentement type rédigé par Telehealth Law*. Ce formulaire fait non seulement état des risques associés aux communications électroniques, mais établit également les conditions d'utilisation tant par le médecin que par le patient. Nous vous encourageons vivement à prendre connaissance de ce modèle et à l'adapter

à votre pratique. L'ACPM recommande en outre aux médecins d'établir des politiques et des procédures sur la gestion des communications électroniques au sein de leur milieu de pratique. Ce dernier élément nous paraît hautement souhaitable, particulièrement pour faire en sorte que le personnel de votre clinique adopte le même mode de fonctionnement. 📧

Il est important de rédiger les courriels avec autant de soin qu'on le ferait pour une lettre.

Repère