



# CP 2001/112 Final FR/en

Original : EN

## TITLE / TITRE

CP guidelines for e-mail correspondence between a doctor and a patient

Lignes directrices du CP pour la correspondance par e-mail entre un médecin et un patient

## AUTHOR / AUTEUR

Dr MAKINEN

## CONCERNING / CONCERNE

All delegations  
**Adopted during the Board on the 17<sup>th</sup> of November 2001**

Toutes les délégations  
**Adopté lors du Conseil du 17 novembre 2001**

## PURPOSE / OBJET

**INFORMATION**

## DATE

22/11/2001

## KEYWORDS / MOTS CLEFS

Telemedicine - Télémédecine

# **LIGNES DIRECTRICES DU CP POUR LA CORRESPONDANCE E-MAIL ENTRE MEDECIN ET PATIENT**

## **1. INTRODUCTION**

## **2. DEFINITIONS**

## **3. OBJECTIF DES LIGNES DIRECTRICES**

## **4. BENEFICES ET RISQUES DE L'UTILISATION DE L'E-MAIL DANS LES SOINS DE SANTE**

4.1. BENEFICES

4.2. RISQUES

4.3. SUJETS APPROPRIES A LA CORRESPONDANCE PAR E-MAIL

## **5. LIGNES DIRECTRICES PRATIQUES**

5.1. REGIME DE TRAVAIL DU MEDECIN

5.2. EQUIPEMENT

5.3. CORRESPONDANCE E-MAIL EN TANT QU'ELEMENT DU DOSSIER MEDICAL DU PATIENT

5.4. VIE PRIVEE ET CONFIDENTIALITE

5.5. IDENTIFICATION DES PARTIES

5.6. STYLE ET CONTENU DE L'E-MAIL

5.7. FACTURATION ET REMBOURSEMENT

**ANNEXE 1 CHECK-LIST A L'ATTENTION DU MEDECIN**

**ANNEXE 2 INFORMATION A L'ATTENTION DU PATIENT**

## 1. Introduction

La communication entre le médecin et son patient représente la partie la plus fondamentale de la relation médecin-patient. L'e-mail est déjà utilisé pour la communication dans les soins de santé lorsqu'il représente un nouvel outil efficace permettant de transmettre et de recevoir des informations.

L'utilisation des réseaux électroniques a fourni de nouvelles possibilités en télémédecine, en traitant des patients à distance. Le Comité Permanent des Médecins Européens a déjà fourni ses directives en termes d'éthique sur la pratique de la télémédecine (CP 1997/33).

Le courrier électronique est un outil utile dans la communication entre le médecin et le patient, principalement comme complément, et non comme remplacement de la communication directe. Les messages complexes susceptibles d'être négatifs à l'égard du patient ou les messages qui nécessitent dans le cas contraire un suivi ou un support personnel, devraient de préférence être communiqués de personne à personne.

## 2. Définitions

L'**e-mail** est un courrier sous forme électronique ; l'expéditeur compose un message sur son ordinateur et le transmet à l'ordinateur du destinataire via un réseau de communication (Commission européenne : Glossaire Télémédical, 2001).

**La correspondance par e-mail** dans le traitement des patients signifie dans ce contexte une communication professionnelle servant à assister le médecin et d'autres personnes avec lesquelles il/elle travaille, afin de remplir ses obligations professionnelles et à aider le patient à communiquer avec son médecin lors du traitement ou le suivi de son état ou lors de l'administration de soins de santé.

**La messagerie instantanée** signifie la communication électronique en ligne.

### **3. Objectif des lignes directrices**

L'objectif de ces lignes directrices est de donner des conseils pratiques aux médecins qui fondent des habitudes et des cadres de référence pour la communication e-mail avec leurs patients et aux autres professionnels des soins de santé, indispensables dans l'administration de soins aux patients.

Ces lignes directrices, qui offrent un code de conduite minimum dans la correspondance par e-mail, aideront le médecin et autre personnel à garantir à l'e-communication avec leurs patients une qualité et une base éthique sérieuse.

### **4. Bénéfices et risques de l'utilisation de l'e-mail dans les soins de santé**

#### ***4.1. Bénéfices***

La correspondance par e-mail représente un moyen de communication rapide, bon marché et aux possibilités variées qui n'est pas lié à un endroit ou à un moment spécifique. Il procure dès lors aux patients et au personnel soignant le temps de réfléchir à la demande ou à la réponse. Pour cette raison, il est recommandé d'utiliser la correspondance par e-mail plutôt que la messagerie instantanée pour la communication dans les soins de santé.

La correspondance par e-mail conserve une trace. Ainsi, le patient n'oublie plus la réponse du médecin ou d'un autre personnel soignant. Inversement, le médecin (ou un autre personnel soignant) détient un document exact de la réponse formulée. Des documents écrits améliorent la protection légale des deux parties.

#### ***4.2. Risques***

Des problèmes techniques, juridiques ou d'un autre ordre peuvent surgir dans la correspondance par e-mail. Exemples :

- interruption de l'e-mail
- manque d'intégrité
- destruction des données suite à une défaillance technique ou à des virus
- menace pour la confidentialité

- identification insuffisante des parties
- couverture insuffisante possible de l'assurance responsabilité
- problèmes liés à la pratique transfrontalière de la médecine concernant particulièrement la juridiction, l'enregistrement et l'indemnisation.

#### ***4.3. Sujets appropriés à la correspondance par e-mail***

L'e-mail ne doit jamais être utilisé pour obtenir une aide ou une thérapie d'urgence. De plus, le médecin doit toujours guider le patient pour rechercher une consultation en tête-à-tête si la consultation par e-mail révèle ce besoin.

Des utilisations possibles de la consultation par e-mail entre le médecin et le patient peuvent être notamment :

- Communication des résultats de laboratoire et autres mesures objectives
- Le suivi d'une maladie chronique ou d'un traitement (par exemple le renouvellement ou le changement de médicaments) lorsqu'un contact direct entre le médecin et son patient n'est pas nécessaire. Exemples des maladies chroniques visées : asthme, diabète et hypertension.
- Conseils pour des affections non-aiguës
- Promotion de la santé

### **5. Lignes directrices pratiques**

Lorsqu'il considère la correspondance par e-mail avec un patient, le médecin doit évaluer les avantages et les risques de celle-ci. Le médecin et le patient devraient tout d'abord discuter de l'usage approprié de la consultation par e-mail et convenir des questions à transmettre par ce moyen. Le patient devrait également être informé des aspects techniques et de la sécurité de la correspondance par e-mail. Une information écrite concernant l'utilisation adéquate de ce type de correspondance devrait être fournie au patient (par exemple Annexe 2).

### **5.1. *Régime de travail du médecin***

Le médecin qui utilise l'e-mail pour communiquer avec leurs patients doit disposer d'un temps pour ce sujet et d'un régime de travail, qui lui permet d'utiliser la correspondance e-mail.

Le médecin doit définir un délai d'exécution pour la correspondance e-mail qu'il/elle reçoit des patients. Les patients ainsi que l'ensemble du personnel soignant concerné du département de la clinique ou de l'hôpital doivent être informés de ce délai d'exécution.

Un médecin doit informer les patients lorsqu'il/elle ne peut être joint(e) par e-mail. Si des arrangements sont pris pour qu'un autre médecin ou un autre professionnel de la médecine réponde à l'e-mail pendant cette période, le patient doit donner son accord préalable. En particulier, il doit exister un accord clair concernant la gestion de la correspondance e-mail pendant l'absence du médecin.

Un médecin doit établir les protocoles de la correspondance e-mail qui devront être respectés dans l'exercice de sa propre activité. Ces protocoles doivent reprendre les questions mentionnées dans les présentes directives et, le cas échéant, dans les directives locales adaptées à son activité propre.

Les médecins devraient réfléchir à la manière suivant laquelle ils diffusent l'information concernant leur propre activité spécifique. Ils peuvent utiliser un support papier et/ou électronique concernant leur travail et ce document doit être distribué aux parties intéressées telles que les patients et le personnel concerné dans le département de la clinique ou de l'hôpital où le médecin exerce son activité.

L'Annexe 1 reprend une check-list concernant la correspondance e-mail.

### **5.2. *Équipement***

Avant d'offrir des services de consultation par e-mail, le médecin doit s'assurer que les réseaux ainsi que le matériel et le logiciel qui sont utilisés fonctionnent de manière à pouvoir fournir un service fiable. Le matériel et le logiciel doivent être régulièrement mis à jour.

La protection actualisée contre les virus est particulièrement importante.

Lors du choix du logiciel d'e-mail, il est essentiel de se procurer un programme qui :

- confirme lorsqu'un message a été envoyé
- confirme lorsqu'un message a été ouvert
- utilise des techniques de cryptage pour le transfert des données
- fournit un audit trail

### ***5.3. Correspondance e-mail en tant qu'élément du dossier médical du patient***

La correspondance e-mail entre médecin et patient fait partie intégrante du dossier médical du patient. Elle possède également une importance juridique et doit être traitée conformément aux règles en vigueur concernant les dossiers médicaux. Une méthode fiable doit être utilisée pour enregistrer toute information électronique concernant le patient.

La correspondance e-mail dans le domaine des soins de santé est comparable à toute autre communication de soins de santé. La responsabilité vis-à-vis de celle-ci devrait dès lors être la même que dans toutes les autres formes de communication professionnelle.

### ***5.4. Vie privée et confidentialité***

Le médecin doit préserver la confidentialité de la correspondance par e-mail avec ses patients, au même titre que toute autre forme de communication médecin-patient.

Un compte e-mail doit être défini pour la correspondance e-mail. Les noms d'utilisateur et les mots de passe doivent être considérés comme une information confidentielle.

L'ordinateur utilisé pour communiquer avec les patients doit être placé de telle sorte que l'écran ne soit pas visible/lisible pour d'autres personnes que le médecin. Si le médecin doit quitter la pièce, il/elle devra soit se déconnecter de sa messagerie électronique, soit utiliser un économiseur d'écran protégé par un mot de passe. Si l'e-mail a été imprimé, la forme papier doit être traitée de la même façon que tout autre document appartenant au dossier médical du patient.

Le serveur utilisé pour la communication e-mail doit être conservé dans un endroit sûr, auquel seul les personnes autorisées doivent pouvoir accéder. L'accès devrait en être contrôlé.

L'e-mail ne peut être transmis sur une base totalement sûre : ceci devrait être reconnu par toutes les parties impliquées. Des protocoles permettant d'améliorer la sécurité doivent être discutés avec les patients et avec d'autres parties impliquées.

### ***5.5. Identification des partenaires***

Afin d'assurer une identification correcte, les médecins ainsi que les patients doivent utiliser leur compte e-mail défini chaque fois que possible. Le médecin doit être en mesure d'être certain que le compte e-mail du patient ne peut être accessible que par celui-ci.

Néanmoins, un compte e-mail défini ne garantit pas l'identité de l'utilisateur de ce compte e-mail. Le médecin ne peut être tenu responsable de la lecture des données par d'autres personnes à partir du compte e-mail du patient.

L'identification électronique, telle que la signature électronique, doit être utilisée pour l'identification à la fois du patient et du médecin chaque fois que c'est possible. Il est recommandé que l'e-mail ne soit pas utilisé pour la communication entre un médecin et un patient si l'une des parties a des doutes concernant l'identification possible de l'autre partie.

### ***5.6. Style et contenu de l'e-mail***

#### *5.6.1. Médecin*

Comme dans toutes communications avec les patients, le médecin doit éviter tout malentendu possible. Il/elle ne devra pas utiliser de jargon professionnel. Toutes les assertions devront être pertinentes et présentées sur un ton neutre.

La ligne concernant le sujet du message devrait être complétée pour indiquer l'objet du message chaque fois que possible et il devrait adopter un ton neutre. Pour des raisons de clarté, la réponse devrait figurer au-dessus du message précédent.

L'e-mail du médecin doit contenir les informations suivantes :

- nom, et autre identification si possible
- procédure pour l'obtention d'un contact direct entre le médecin et son patient
- détails concernant le lieu de la consultation (adresse, téléphone, fax) et les horaires

#### *5.6.2. Patient*

L'e-mail du patient doit contenir les informations suivantes :

- nom et autre identification
- information pour contacter le patient dans le cas où le médecin devrait joindre celui-ci rapidement
- toute autre information d'intérêt

### ***5.8. Facturation et remboursement***

Sur le plan du remboursement, la correspondance e-mail entre médecin et patient doit être traitée comme toute autre forme de service de soins de santé. La facturation peut s'effectuer par un moyen électronique, ou par un autre moyen, et doit être opérée conformément à la législation nationale.

Le médecin doit informer le patient au préalable des coûts et de la manière dont celui-ci peut obtenir leur remboursement.

## ANNEXE 1

### Check-list à l'attention du médecin

1. Considérez soigneusement dans quel but et quel type de correspondance e-mail avec les patients pourrait vous aider, vous et vos patients.
2. Programmez le temps nécessaire pour répondre aux e-mails de vos patients.
3. Vérifiez l'équipement pour la correspondance e-mail avec vos patients. Maintenez votre matériel et votre logiciel à jour. Assurez-vous d'être en possession d'un anti-virus actualisé.
4. Préparez les méthodes de facturation et de remboursement.
5. Assurez-vous que vous correspondez par e-mail en respectant la législation locale et que votre assurance responsabilité couvre la correspondance e-mail avec vos patients.
6. Rappelez-vous que la correspondance e-mail avec un patient fait partie du dossier médical de celui-ci. Vous devez dès lors l'archiver en tant que tel. Considérez également la méthode de classement des adresses e-mail de vos patients.
7. Utiliser un sujet neutre comme en-tête
8. Déterminez quelles sont les personnes qui auront accès à votre compte e-mail et quelles sont celles qui sont requises pour traiter le courrier e-mail envoyé par les patients. Discutez des arrangements nécessaires en votre absence avec votre personnel et vos collègues.
9. Préparez une feuille d'information pour vos patients et distribuez-la à toutes les personnes concernées, à savoir les patients eux-mêmes, votre personnel et vos collègues concernés.

## ANNEXE 2

### Information à l'attention du patient

#### - *modèle standard de formulaire à distribuer aux patients*

1. Vous pouvez utiliser la communication e-mail avec votre médecin pour des sujets qui ont été convenus.

Les sujets suivants sont en général appropriés à la correspondance e-mail :

- résultats de laboratoire et autres
- suivi de certains troubles (tels que glycémie, pression artérielle, etc.)
- suivi des médications
- résultats de certains traitements
- demandes administratives (rendez-vous etc.)
- autres sujets : ....

2. La correspondance par e-mail ne convient pas dans des situations d'urgence. Dans ce cas, vous devez contacter les services d'urgence.

3. Votre médecin répondra normalement à votre e-mail endéans ... jours.

4. Des dispositions sont prises en cas d'absence de votre médecin, à savoir ...

5. Votre e-mail sera traité en utilisant les méthodes de sécurité des données telles que requises par la loi. Personne d'autre que votre médecin et le personnel soignant indispensable à l'administration de vos soins ne peut avoir accès à vos données personnelles. La correspondance e-mail fait partie de votre dossier médical.

6. Il est de votre responsabilité d'assurer que l'équipement que vous utilisez pour la correspondance e-mail est fiable et que vous utilisez votre compte e-mail de manière sûre. Il vous est conseillé d'utiliser toujours le même compte e-mail avec votre médecin. Assurez-vous que vous seul ou les personnes autorisées peuvent avoir accès à votre e-mail.

7. Lorsque vous rédigez votre e-mail à l'attention de votre médecin, gardez à l'esprit les points suivants :
  1. Indiquez votre nom complet et votre date de naissance ainsi que l'information nécessaire pour vous contacter dans le cas où le médecin désirerait communiquer avec vous directement.
  2. Utilisez un sujet neutre.
  3. Fournissez uniquement l'information relative à votre question.
  4. Evitez les e-mails sur des questions particulièrement personnelles et sensibles.
  
8. Prix à payer pour la réponse e-mail du médecin : ...
  
9. Méthode de facturation : ...
  
10. Remboursement pour la réponse e-mail du médecin : ...
  
11. Votre médecin fera en sorte que votre correspondance reste confidentielle, mais pour des raisons d'ordre technique et pour d'autres raisons, la confidentialité de vos données ne peut être totalement garantie.