

## L'ACTU' JURIDIQUE

### Communication et mails avec nos patients : quels risques, quels bénéfices ?

Cher(e)s Assuré(e)s,

La **communication par mail explose** et nous oblige à mettre en place une **logique de qualité et de sécurité des soins**.

Alors que l'accès aux soins est de plus en plus compliqué pour les patients, **l'utilisation des mails permet de fluidifier la communication et d'améliorer l'accès aux soins mais cela n'est pas sans risque**.

Le **Code de Déontologie Médicale** et le **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données) **imposent des règles strictes applicables également sur nos mails**.

Le Conseil National de l'Ordre des Médecins rappelle qu'il **ne faut pas déshumaniser les soins, qu'aucune technologie ne peut remplacer la relation humaine et que la télémédecine n'est pas, et ne doit pas être, du e-commerce**.

**Notre activité médicale quotidienne fonctionne avec le principe essentiel de bienfaisance**.

**La réception d'un mail émanant d'un patient, quelle qu'en soit la raison, engage la responsabilité de celui qui le reçoit, en particulier vis à vis du secret médical :**

- Article 69 (Article R.4127-69 du Code de la Santé Publique) : "*L'exercice de la médecine est personnel ; chaque médecin est responsable de ses décisions et de ses actes.*"
- Article 64 (Article R.4127-64 du Code de la Santé Publique) : "*Lorsque plusieurs médecins collaborent à l'examen ou au traitement d'un malade, ils doivent se tenir mutuellement informés ; chacun des praticiens assume ses responsabilités personnelles et veille à l'information du malade. Chacun des médecins peut librement refuser de prêter son concours, ou le retirer, à condition de ne pas nuire au malade et d'en avertir ses confrères.*"

**Le médecin, en tant que chef d'équipe, "commettant" est responsable de ses préposés** (salariés, secrétaires, infirmières...), notamment en lien avec le secret médical :

- Article 4 (Article R.4127-4 du Code de la Santé Publique) : "*Le secret professionnel, institué dans l'intérêt des patients, s'impose à tout médecin dans les conditions établies par la loi.*"

*Le secret couvre tout ce qui est venu à la connaissance du médecin dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire non seulement ce qui lui a été confié, mais aussi ce qu'il a vu, entendu ou compris.*"

- Article 72 (Article R.4127-72 du Code de la Santé Publique) : "*Le médecin doit veiller à ce que les personnes qui l'assistent dans son exercice soient instruites de leurs obligations en matière de secret professionnel et s'y conforment.*"

*Il doit veiller à ce qu'aucune atteinte ne soit portée par son entourage au secret qui s'attache à sa correspondance professionnelle.*"

**En théorie il faudrait utiliser des mails cryptés.** Malheureusement dans la **grande majorité des cas les patients et les médecins n'ont pas de système de cryptage.**

**Dans ces conditions, et dans le respect de la déontologie et du RGPD, les médecins doivent informer le patient d'un risque de piratage.**

En cas de **perte de données**, les **sanctions** sont lourdes : **jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende** (Article 226-17 du Code Pénal).

**Tous les échanges de mails doivent être archivés dans le dossier de chaque patient** dans le respect de l'article 45 du Code de Déontologie Médicale (Article R.4127-45 du Code de la Santé Publique). Le médecin doit tenir pour chaque patient un dossier ou une fiche d'observation qui comporte les informations nécessaires à la prise en charge et au suivi du patient :

- éléments objectifs cliniques et paracliniques nécessaires aux décisions diagnostiques et thérapeutiques
- nature des soins dispensés
- prescriptions effectuées...

**Le plus important est d'informer vos patients qu'un mail n'est jamais certain d'arriver au destinataire et que l'usage des messageries électroniques doit rester exceptionnel et non systématique.**

Il faut donc **rappeler la conduite à tenir par rapport aux urgences et au RGPD et adresser un message automatique au patient en retour de mail.**

**Ainsi, et afin de protéger vos exercices professionnels, nous vous proposons d'insérer un mail automatique à chaque réception de mail émanant de l'extérieur.**



Il pourrait être rédigé comme cela :

*" Madame, Monsieur,*

*Vous venez de contacter le secrétariat du Dr (Hippocrate), afin de poser une question ou adresser un résultat d'examen.*

***Nous vous rappelons que d'aucune façon un mail ne permet une prise en charge en urgence.***

***C'est pourquoi le Dr (Hippocrate) vous rappelle qu'en cas d'urgence, et sans attendre de réponse à ce mail, vous devez contacter votre médecin traitant, le médecin de garde au (06.00.00.00.00) ou vous rendre aux urgences proches de chez-vous ou à l'adresse suivante : (XXX).***

***En cas d'urgence immédiate vous devez appeler le 15.***

*Devant le nombre croissant de mails, il nous est désormais impossible de répondre à tous.*

*Dans la mesure du possible, votre médecin prendra connaissance de vos résultats prochainement et en fonction vous reverra en consultation ou vous contactera.*

*Il s'agit d'un mail automatique, nous vous remercions de ne pas répondre.*

*D'autre part dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) nous vous rappelons que les échanges de mails seront rattachés lors de leur lecture à votre dossier médical et que les mails ne sont pas sécurisés. Ainsi, nous vous rappelons que vous gardez toute la liberté de modifier vos données personnelles.*

*D'autre part, il vous appartient de vous assurer que personne dans votre entourage ne consulte votre boîte mail sans votre accord car elle pourrait contenir des données de santé, donc confidentielles.*

*Enfin, les échanges par mails ne généreront aucune facture d'honoraires de notre part.*

*Avec nos sentiments dévoués,*

*(Dr Hippocrate) "*

**! Ne communiquez par mail qu'avec des patients connus.**

**N'utilisez pas votre mail personnel. !**

Bien confraternellement à tous,

Docteur Didier LEGEAIS

Directeur Général Médirisq