

L'utilisation du téléphone intelligent (texto et courriel) et des médias sociaux

28 mars 2017

En septembre 2016 était publié le guide intitulé [Rôle et responsabilités de l'apprenant et du superviseur](#). Cet article est le quatrième d'une série de textes qui apporteront un éclairage additionnel sur divers aspects du guide, tout en donnant des précisions utiles aux apprenants en médecine et à leur entourage.

La profession médicale n'échappe pas à la tendance, maintenant bien implantée, de l'utilisation des textos, des courriels et des médias sociaux. Ces outils comportent de nombreux avantages mais aussi des risques non négligeables, et entraînent des changements majeurs sur le plan des communications. Malgré cette prise de conscience chez les utilisateurs, et en dépit des nombreux documents publiés à ce sujet¹, nous constatons que certains apprenants et superviseurs ont des comportements non souhaités.

En 2015, le *Code de déontologie des médecins* a été modifié pour tenir compte de ce nouvel environnement de travail. On y prévoit maintenant que le médecin doit prendre les moyens raisonnables pour que soit préservé le secret professionnel lorsque lui-même ou des personnes qui collaborent avec lui utilisent les technologies de l'information.

De façon concrète, on doit comprendre que toute conversation indiscrete sur les réseaux sociaux concernant un patient est interdite, tout comme une consultation médicale au moyen de Facebook.

C'est pour cette raison que le guide sur le rôle et les responsabilités de l'apprenant et du superviseur comporte deux énoncés traitant des médias sociaux.

Pour l'apprenant :

Maintenir, autant dans les milieux de formation qu'en dehors de ceux-ci, incluant les médias sociaux, un comportement professionnel et personnel digne de la profession (art. 17, 20 du Code de déontologie des médecins).

Pour le superviseur :

Éviter les comportements susceptibles de nuire à sa crédibilité personnelle et professionnelle concernant son rôle de médecin et de superviseur, et ce, quel que soit le contexte, incluant l'utilisation des médias sociaux (art. 43 du Code).

Le Collège des médecins du Québec (Collège) reçoit de plus en plus de signalements concernant des étudiants, des résidents, ou même des médecins qui auraient utilisé leur téléphone intelligent en contrevenant à leur obligation de préserver le secret professionnel.

¹ Documents publiés par le Collège des médecins du Québec :

[Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication](#) (2015)

[Les médecins et les médias sociaux](#) (2012)

Les textos

De nombreux échanges sont faits entre étudiants, étudiants-résidents, résidents, résidents-superviseurs. Cela se fait généralement très rapidement, avec facilité et de façon relativement sécuritaire. Il suffit d'obtenir le numéro de téléphone intelligent de l'appelé. Le texto peut même inclure des pièces jointes (photos, vidéos, imageries médicales ou des résultats de laboratoire, etc.). Mais de nombreux pièges guettent l'utilisateur.

1. Avez-vous un répertoire professionnel de numéros de téléphone distinct de votre répertoire personnel?

Vos contacts professionnels se retrouvent-ils noyés parmi tous vos contacts? Dans ce cas, il est possible que votre beau-frère, qui a le même nom que votre superviseur, reçoive un jour une radiographie de l'un de vos patients. Récemment, une station de radio a reçu par erreur une liste de patients avec leur numéro de chambre et leur diagnostic.

2. Avez-vous établi une politique d'échanges claire avec votre superviseur quant aux réponses aux textos?

Actuellement, aucune loi ni aucun règlement n'impose à quiconque de répondre immédiatement à un texto. Souhaitez-vous obtenir une réponse dans la minute ou acceptez-vous un délai d'une heure? Établissez une procédure claire d'échanges de textos avec vos contacts professionnels.

3. Le patient a-t-il consenti à vos échanges de textos?

Pour toute communication officielle entre un apprenant et un superviseur concernant un patient, telle qu'un échange de données nominatives ou de photos distinctives, le patient doit avoir donné son accord de façon explicite. Une note doit être incluse à son dossier en ce sens.

4. Avez-vous inséré tous les échanges de textos dans le dossier du patient?

Tous les textos entrants ou sortants doivent être insérés dans le dossier du patient.

5. Avez-vous effacé de votre téléphone intelligent toute information nominative ou photo distinctive, une fois l'échange terminé?

Vous ne devez pas conserver ces informations dans votre téléphone intelligent.

Les courriels : la consultation officielle d'un collègue

Le Collège recommande d'utiliser uniquement les courriels sécurisés pour les consultations, particulièrement pour communiquer le nom ou le numéro d'assurance maladie d'un patient.

Voici la règle à suivre pour des échanges sécuritaires :

- Obtenir le consentement du patient;
- Utiliser un répertoire des adresses courriel professionnelles distinct du répertoire des adresses courriel personnelles;
- Adresser son courriel à un seul destinataire;
- Demander un accusé de réception;

- Proposer au consultant un délai raisonnable pour donner sa réponse;
- Poser clairement ses questions et transmettre toute l'information requise;
- Informer le consultant que les échanges seront classés dans le dossier du patient (courriels entrants et sortants);
- Faire preuve de prudence lorsque les superviseurs ont des adresses courriel sur Gmail, Hotmail ou Facebook;
- Effacer toute photo ou image nominative de son téléphone intelligent une fois l'information classée au dossier et les échanges terminés.

Les courriels : la consultation informelle

Les apprenants demandent parfois une opinion à des collègues sur des questions cliniques concernant des patients. Généralement, le consultant ne reçoit pas le nom du patient ni de renseignements distinctifs. Dans ce cas, il est essentiel de ne pas divulguer de données ou de signes distinctifs permettant d'identifier le patient et de transmettre uniquement l'information requise. Il faut demander au consultant de détruire les photos ou renseignements transmis aux fins de l'échange.

En conclusion, l'apprenant doit toujours se souvenir qu'en utilisant les nouvelles technologies de l'information, incluant les médias sociaux, l'information transmise est publique (tout le monde peut y avoir accès), permanente (dans le temps) et universelle (aucune limite géographique). Les apprenants et les superviseurs doivent utiliser les textos, les courriels et autres médias sociaux dans le respect de leurs obligations légales, éthiques et déontologiques.