



Le médecin de famille et les communications électroniques

Roger Ladouceur MD MSc CCMF FCMF, RÉDACTEUR SCIENTIFIQUE ADJOINT

De plus en plus de médecins utilisent les communications électroniques dans l'exercice de leurs fonctions. Ainsi, selon le Sondage national des médecins réalisé en 2010¹, 50 % des médecins de famille et 67 % des spécialistes utilisaient le courrier électronique avec leurs collègues à des fins cliniques. Approximativement 15 % communiquaient avec leurs patients pour les mêmes raisons. On y apprend aussi que 50 % réfèrent leurs patients à des sites web et près de 20 % des cliniques avaient leur propre site web². Comme ces chiffres datent de 2010, il est fort probable que le nombre de médecins utilisant les communications électroniques ait augmenté depuis. De fait, il est rare aujourd'hui qu'un médecin de famille n'ait pas son adresse électronique.

Or, les organismes professionnels et les assureurs médicaux nous mettent régulièrement en garde contre les dangers reliés à l'usage des communications électroniques. La liste des recommandations est assez impressionnante: ne discutez pas de vos patients, même en termes descriptifs; n'affichez pas de photos ou de vidéos de vos patients; n'offrez pas de conseils médicaux; n'envoyez pas de renseignements personnels; ne vous faites pas «d'amis» sur le web; ne mettez pas de photos compromettantes; n'affichez pas ce que «le monde» ne devrait pas voir; et, surtout, rappelez-vous que tout ce que vous y mettez pourra être utilisé par n'importe qui, n'importe quand et ce, éternellement!

Normalement, autant d'interdits devraient avoir pour effet de nous décourager d'utiliser les communications électroniques et les médias sociaux, que ce soit à des fins professionnelles ou même personnelles. Pourtant, il n'en est rien. Le phénomène ne fait que prendre de l'ampleur.

Pourquoi cela? Sans doute parce que tous et chacun réalisent qu'il est impossible aujourd'hui de se passer de l'informatique et de ses voies de communication. Il se peut aussi que certaines de ces mises en garde nous apparaissent incongrues. Certaines semblent même absurdes. Par exemple, en quoi envoyer la photo d'une plaie de pression d'un patient à un collègue pour lui demander conseil pourrait-il déranger qui que ce soit? Surtout si nous avons le consentement implicite du patient. N'était-ce pas ce que nous faisons régulièrement auparavant de vive voix ou de visu? D'autres recommandations apparaissent impossibles à appliquer pour le commun des médecins, comme celles de sécuriser

nos courriels, d'encrypter nos messages ou d'apposer nos signatures électroniques. Comment voulez-vous que l'on fasse cela? On aura beau introduire de plus en plus de codes de sécurité et de mots de passe—lesquels viennent toujours à échéance quand ce n'est pas le temps—il semble bien que n'importe quel pirate informatique moindrement futé soit capable d'avoir accès à n'importe quel contenu électronique. Les vendeurs de dossiers médicaux électroniques et les plates-formes web auront beau nous garantir que leurs produits sont sécuritaires et à l'abri de l'intrusion, dites-vous bien que si la Central Intelligence Agency n'a pu contenir Edward Snowden ou Julian Assange, il est logique de penser que quiconque souhaite trouver des renseignements compromettants est capable de les obtenir.

Il importe donc que les médecins de famille usent de prudence lorsqu'ils utilisent les voies électroniques. Mais comment faire? De fait, il est très facile de déterminer ce qu'ils devraient ou ne devraient pas faire avec le courriel et les diverses communications électroniques. Vous rappelez-vous les anciennes lignes téléphoniques des villages? À l'époque où plusieurs personnes étaient branchées sur la même ligne et que quiconque pouvait écouter allégrement nos conversations—et certains ne se gênaient pas pour le faire! Alors dites-vous bien que le courriel et les voies électroniques sont les équivalents modernes des anciennes lignes téléphoniques partagées, sauf que l'on n'entend pas le dé clic caractéristique des fouineurs. Quel dommage! Chaque fois que vous envoyez un courriel à un patient ou à un collègue, ou que vous utilisez une plate-forme électronique dans le même but, dites-vous bien que la moitié du village est peut-être là à vous épier!

Très Orwellien comme monde, ne trouvez-vous pas?

Mais c'est comme cela. 

Intérêts concurrents

Aucun déclaré

Références

1. Collège des médecins de famille du Canada, Association médicale canadienne, Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada. *Sondage national des médecins, 2010. Résultats nationaux par MF/omnipraticien ou autre spécialiste, sexe, âge et pour l'ensemble des médecins. Q26c*. Mississauga, ON: Collège des médecins de famille du Canada; 2010. Accessible à: <http://nationalphysiciansurvey.ca/wp-content/uploads/2012/08/2010-National-Q26c-FR.pdf>. Accédé le 11 mars 2014.
2. Collège des médecins de famille du Canada, Association médicale canadienne, Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada. *Sondage national des médecins, 2010. Résultats nationaux par MF/omnipraticien ou autre spécialiste, sexe, âge et pour l'ensemble des médecins. Q26a*. Mississauga, ON: Collège des médecins de famille du Canada; 2010. Accessible à: <http://nationalphysiciansurvey.ca/wp-content/uploads/2012/08/2010-National-Q26a-FR.pdf>. Accédé le 11 mars 2014.

This article is also in English on page 310.