



Quel type de consentement est requis pour une téléconsultation?

Le recours à la téléconsultation ne modifie aucunement les obligations professionnelles du médecin en lien avec le consentement¹.

En plus du consentement habituel, préalable à toute intervention professionnelle, le médecin doit obtenir un consentement libre et éclairé du patient portant spécifi-

quement sur la téléconsultation. Ce consentement peut être obtenu par le médecin directement ou par toute autre personne habilitée à le faire. Dans ce dernier cas, le médecin doit s'assurer que cela a été bien fait.

Voici les balises à suivre.

Limites et risques associés à une téléconsultation

La discussion en lien avec le consentement à la téléconsultation doit porter notamment sur les limites associées aux soins virtuels et sur les risques liés à l'utilisation d'outils de télécommunication. Par exemple :

- L'évaluation du médecin peut être limitée, notamment par l'absence d'examen physique ou par le fait qu'il ne peut réaliser un examen aussi complet qu'en personne.
- La qualité des images et des sons perçus par le médecin peut être affectée par la technologie employée.
- Il est possible que la téléconsultation ne soit pas suffisante pour faire une évaluation adéquate de la problématique du patient et qu'une rencontre en présentiel soit nécessaire pour compléter celle-ci. Certains patients nécessitant des soins hospitaliers devront être dirigés vers l'urgence (ex.: AVC, œdème aigu du poumon, etc.).
- Malgré les précautions prises avec les appareils utilisés, un bris de confidentialité est toujours possible. Par exemple, les données personnelles du patient pourraient être interceptées ou involontairement divulguées. Le médecin peut mentionner au patient les actions entreprises pour réduire ce risque et lui recommander certaines mesures de précaution (ex.: s'assurer d'être dans un endroit privé lors de la téléconsultation, privilégier l'utilisation d'un Wi-Fi sécurisé, éviter d'utiliser l'appareil de son employeur ou d'une autre personne).
- Il existe toujours un risque d'introduire par mégarde des logiciels malveillants dans les systèmes informatiques.

Obtention et validation du consentement

Le médecin doit obtenir le consentement du patient avant de procéder à son évaluation médicale par téléconsultation. Ce consentement doit être revalidé à chaque fois qu'il y a un changement au contexte, à la pathologie, au degré de sensibilité des sujets abordés ou à la technologie utilisée. Par exemple, un patient peut consentir à l'évaluation d'une douleur à son orteil par téléconsultation, mais il ne sera peut-être pas d'accord pour discuter d'un résultat

de test de dépistage d'ITSS. Une autre patiente peut être d'accord pour discuter de sa maladie alors qu'elle est à son domicile, mais ne pas souhaiter aborder le sujet lorsqu'elle est au travail, avec des collègues à proximité. Ces exemples démontrent bien l'importance pour le médecin d'user de son jugement clinique. Vérifier succinctement le consentement du patient à chaque début de rencontre constitue une bonne pratique.

1. Pour plus d'information sur les composantes générales d'un consentement, voir le guide [Le médecin et le consentement aux soins](#).

Retrait du consentement

Le patient doit être avisé qu'il peut en tout temps révoquer son consentement à la téléconsultation. Une rencontre en présentiel doit alors être planifiée.

Consentement à l'enregistrement

Le médecin qui désire enregistrer la téléconsultation doit en demander l'autorisation au patient. Un consentement explicite à ce sujet, verbal² ou écrit, doit être obtenu et documenté au dossier. L'usage que le médecin souhaite faire de l'enregistrement doit être précisé.

Par ailleurs, il est beaucoup plus facile pour un patient ou un de ses proches d'enregistrer, à l'insu du médecin, une téléconsultation qu'une rencontre en présentiel. Le médecin doit donc tenir compte de cette réalité et clarifier ce point avec le patient au début de la rencontre, au besoin.

Lorsqu'une autre personne se trouve dans la même pièce que le médecin (ex.: membre du personnel administratif, responsable du soutien technique), et ce, même si elle est en dehors du champ de la caméra, il doit en informer le patient et obtenir son assentiment à cette présence. Si la téléconsultation se déroule à l'extérieur d'un établissement de santé, le médecin est responsable de s'assurer que cette tierce personne respectera la confidentialité et le secret professionnel.

2. Pour les médecins en établissement, on trouve, à l'article 53 du [Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements](#), l'exigence d'un consentement écrit à la prise de photographies, films ou enregistrements concernant un patient.

3. Voir le guide [Les échanges électroniques avec le patient](#), qui aborde le consentement lors de l'utilisation de courriels et de textos.

Verbal ou écrit?

Depuis mars 2020, le consentement du patient à une téléconsultation peut être obtenu de deux façons:

- Verbalement: le médecin doit alors préciser dans sa note qu'une discussion sur le consentement a eu lieu et que le patient a été notamment informé des risques et des limites associés aux outils électroniques utilisés.
- Par écrit (en présentiel ou via un moyen électronique): le formulaire utilisé doit être versé au dossier du patient. La signature d'un formulaire ne dispense pas le médecin d'avoir une discussion avec le patient sur le sujet.

Le médecin est responsable d'obtenir le consentement requis. Il peut toutefois confier à une tierce personne la responsabilité d'informer le patient du volet du consentement portant sur les risques liés à la technologie utilisée, notamment: bris de confidentialité, qualité des images et du son, présence cachée d'un logiciel malveillant, etc. Le médecin doit s'assurer que la personne à qui il compte déléguer cette tâche possède une bonne compréhension de ces risques.

Il faut également obtenir un consentement du patient si des échanges ont lieu avec ce dernier par courriel ou texto³.

Si le patient doit accepter par voie électronique une entente d'utilisation pour obtenir un service, comme celle proposée par certaines compagnies offrant des soins virtuels, celle-ci doit être conservée au dossier.

i

L'Association canadienne de protection médicale (ACPM) a publié un formulaire type de consentement à l'utilisation d'un moyen de communication électronique, qui rappelle au médecin l'information à communiquer au patient. Visitez la page Web [Boîte d'outils de gestion des risques](#) pour consulter ce document et d'autres ressources.