



Téléavis: quelles sont les obligations du médecin demandeur?

Le téléavis est un acte médical posé à distance par un médecin, **en l'absence du patient**, à des fins diagnostiques ou thérapeutiques, en réponse à une **demande d'opinion**¹ provenant d'un collègue médecin ou d'un autre professionnel de la santé. Le téléavis implique l'usage des technologies de l'information et des communications (TIC).

Obligations déontologiques

Que la demande de téléavis soit verbale ou écrite, qu'elle soit en temps réel ou en différé, et peu importe l'outil utilisé (téléphone, vidéoconférence, messagerie texte sécurisée, etc.), le médecin demandeur doit:

- prendre les moyens raisonnables pour que soit préservé le secret professionnel lorsqu'il utilise les TIC, d'où l'importance accordée à la sécurité informatique des échanges;
- informer le patient de sa démarche et obtenir de ce dernier, si indiqué, un consentement libre et éclairé au regard de la demande de téléavis;
- obtenir, si ce n'est déjà fait, le consentement libre et éclairé du patient à l'utilisation des TIC pour la transmission d'informations confidentielles le concernant (voir la [Fiche 11 – Quel type de consentement est requis pour une téléconsultation?](#));
- selon le contexte de la demande, s'assurer d'avoir évalué, investigué ou traité le patient, lorsqu'indiqué, dans le respect des limites de sa compétence;
- le cas échéant, avoir élaboré son diagnostic avec attention avant de requérir l'opinion d'un collègue. Si l'élaboration du diagnostic requiert normalement un examen physique et des examens complémentaires préliminaires, le médecin demandeur doit s'assurer que cela est fait afin d'informer adéquatement le médecin dont il sollicite l'avis;
- fournir au médecin dont il demande l'avis les renseignements qui sont pertinents à l'examen, à l'investigation ou au traitement du patient afin que ce dernier puisse formuler un avis éclairé et l'orienter adéquatement dans sa démarche clinique auprès de son patient;
- effectuer le suivi médical requis par l'état du patient, à moins de s'être assuré qu'un autre médecin, professionnel ou qu'une personne habilitée peut le faire à sa place.

Information à conserver au dossier du patient

Le médecin demandeur doit consigner par écrit au dossier du patient la teneur de tous les échanges qu'il a eus avec un collègue, au moyen des TIC, dans le cadre d'une demande de téléavis, qu'ils soient en temps réel ou en différé.

Le médecin demandeur doit mentionner ou inclure au dossier les éléments suivants:

- Pour un téléavis émis en temps réel (synchrone)**
 - Le consentement explicite du patient à l'utilisation des TIC et, si indiqué, à la demande de téléavis;
 - La date et l'heure (en cas d'urgence ou de situation critique) de la demande;
 - Le résumé des échanges effectués avec le médecin sollicité pour un avis et des recommandations de ce dernier;
 - Le nom complet du médecin sollicité, sa spécialité et ses coordonnées, au besoin;
 - Le cas échéant, les motifs justifiant le non-respect des recommandations du médecin dont l'avis a été demandé;
 - Une copie des photos prises avec un appareil photo ou un téléphone intelligent, s'il y a lieu. Avant toute prise de photo, le médecin doit prendre les mesures pour éviter qu'elles se retrouvent dans le nuage (*cloud*). Une fois les images au dossier, le médecin doit les effacer de son appareil.

1. Dans le guide sur la télémédecine publié par le CMQ en 2015, le téléavis était nommé « téléexpertise » et était considéré comme une consultation. Or, selon le [Code de déontologie des médecins](#) (art. 113), le terme « consultation » fait référence à une rencontre entre un médecin et un patient. Les termes « téléavis » et « demande d'opinion » ont donc été retenus.

Information à conserver au dossier du patient (suite)

b. Pour un téléavis émis en différé (asynchrone)

- Le consentement explicite du patient à l'utilisation des TIC et, si indiqué, à la demande de téléavis;
- La demande de téléavis, qui doit comprendre les informations suivantes:
 - Le délai de réponse raisonnable attendu;
 - La ou les questions cliniques claires et précises auxquelles doit répondre le médecin dont l'avis est sollicité;
 - Toutes les informations utiles à l'évaluation de l'état du patient, incluant les trouvailles pertinentes lors de l'examen physique, les résultats d'examens complémentaires (laboratoires, imagerie, etc.) et les traitements tentés, le cas échéant, afin que le médecin contacté puisse élaborer une opinion juste;
 - La date d'envoi de la demande;
 - Le nom complet du médecin demandeur écrit lisiblement, son titre, son numéro de permis² et ses coordonnées;
 - Le nom complet du médecin sollicité, sa spécialité et ses coordonnées, au besoin;
- La réponse écrite du médecin ayant fourni l'avis;
- Le cas échéant, les motifs justifiant le non-respect des recommandations du médecin dont l'avis a été demandé;
- Une copie des photographies prises avec un appareil photo ou un téléphone intelligent, s'il y a lieu. Avant toute prise de photo, le médecin doit prendre les mesures pour éviter qu'elles se retrouvent dans le nuage (*cloud*). Une fois les images au dossier, le médecin doit les effacer de son appareil;
- Une preuve, si possible, de l'envoi de la demande de téléavis.

À noter:

- La demande de téléavis doit viser un seul destinataire; elle ne peut s'adresser à un groupe, à moins d'être effectuée sur une plateforme dûment identifiée pour cette utilisation.
- Le Collège a émis des règles relatives à la [conservation des dossiers médicaux hors établissement](#). En établissement, les règles sont celles qui sont en vigueur dans ce lieu.

Sécurité des échanges

L'utilisation de moyens électroniques pour les échanges entre collègues, bien que monnaie courante, nécessite l'établissement de certaines balises lorsque ces échanges surviennent hors des canaux établis et reconnus comme le [Conseil numérique](#) mis en place par le MSSS.

Il est important que les médecins s'assurent:

- qu'il existe un cadre préétabli, prévoyant les modalités d'utilisation d'un outil électronique, tant pour la transmission que pour la réception d'un téléavis par les professionnels impliqués;
- que les règles d'utilisation et les délais de réponse attendus sont clairement énoncés;
- que les absences de plus de 5 jours ouvrables consécutifs de la part du médecin impliqué³, peu importe leur nature, sont annoncées de façon automatique en réponse à l'envoi d'une demande ou à la réception du téléavis

Rappel: Les messages texte réguliers et l'usage des médias sociaux sont à proscrire dans un contexte de téléavis. Pour en savoir davantage, consultez la [Fiche 13](#), rubrique «Sécurité des échanges: quelques rappels».



Les médecins dont la rémunération relève de la RAMQ, tant en établissement qu'hors établissement, devraient également consulter les [directives émises en matière de télémédecine et de soins virtuels](#) par le MSSS et, le cas échéant, par leur établissement.

Juridiction

Que sa demande d'opinion s'adresse à un autre membre du Collège ou qu'elle soit faite auprès d'un médecin situé hors du Québec, le médecin québécois est assujéti, dans les deux cas, au respect des lois et règlements régissant l'exercice de la médecine au Québec. Communiquez avec votre assureur en responsabilité professionnelle ou l'Association canadienne de protection médicale (ACPM) pour des conseils additionnels.

2. Tant que les outils technologiques utilisés pour acheminer cette demande sont sécurisés et que leur usage est exclusif à l'utilisateur, une signature valide et reconnue peut être omise.

3. Art. 42 du [Règlement sur les dossiers, les lieux d'exercice et la cessation d'exercice d'un médecin](#).