



Comment transmettre des documents aux patients lors d'une téléconsultation?

Attention: cette fiche porte sur la transmission aux patients de documents tels qu'une demande d'examen de laboratoire, un formulaire d'assurance, une demande de consultation en physiothérapie, etc. Pour de l'information concernant la transmission d'ordonnances pharmacologiques ou de requêtes pour des tests d'imagerie médicale, consultez les fiches [5](#) et [6](#).

Le médecin a l'obligation déontologique de préserver le secret professionnel; il doit donc protéger la confidentialité des informations qu'il détient au sujet d'un patient et assurer la sécurité des échanges, autant lors d'une téléconsultation que lors de la transmission de documents. Dans ce dernier cas, le médecin doit faire preuve de jugement et choisir un outil de communication qui correspondra aux niveaux de confidentialité et de sécurité adéquats, selon les informations contenues dans le document à transmettre. En cas de doute, il vaut mieux opter pour un outil sécuritaire.

Modalités de transmission

Voici des modalités de transmission adéquates:

- Utilisation d'un portail de messagerie sécurisée (ex.: les portails patients, souvent accessibles via un dossier médical électronique (DME) homologué). Il s'agit d'un outil particulièrement sécuritaire;
- Utilisation de la télécopie standard ou d'un webfax répondant aux normes de sécurité québécoises et canadiennes pour les échanges de données médicales personnelles (ex.: webfax d'un DME certifié par le MSSS);
- Envoi de documents par la poste régulière;
- Récupération de documents par le patient en mains propres, lors de son passage à la clinique;
- Utilisation du courriel:
 - Courriel sécurisé: peu de patients possèdent un tel système;
 - Courriel RSSS: le médecin peut envoyer un document à un patient en utilisant son adresse courriel fournie par le MSSS (ex.: XXXX.med@ssss.gouv.qc.ca) à condition d'appliquer le chiffrement supplémentaire, comme recommandé par le ministère¹;
 - Courriel standard: afin d'assurer la sécurité des informations, le médecin peut envoyer un document protégé par un mot de passe, qui aura été communiqué au patient via un autre moyen de communication.

Lors d'une téléconsultation, le médecin peut également transmettre des documents au patient via l'outil de clavardage dans l'application *Teams*² de la suite *Office 365* du RSSS.

Pour mieux connaître les autres moyens disponibles pour transmettre un document de façon sécuritaire, il est recommandé de consulter des personnes spécialisées en cybersécurité.

Important

Avant de transmettre tout document par voie électronique, le médecin doit s'assurer de l'identité et de l'authenticité du destinataire.

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de textos n'est pas recommandée.

1. Pour le mode d'emploi, consultez le site telesantequebec.ca.
2. Uniquement via cet outil, afin d'assurer la sécurité des données.



Les médecins dont la rémunération relève de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) doivent prendre connaissance des règles du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et de leur établissement pour la transmission de documents directement à un usager. Au besoin, consultez le centre de coordination en télésanté de votre réseau universitaire intégré de santé (RUIS) ou visitez le site telesantequebec.ca.

Consentement

Lorsque le médecin transmet par voie électronique des documents à un patient, il doit informer celui-ci des risques encourus sur le plan de la confidentialité et de la sécurité (erreur humaine, interception, problème de réseau, etc.). Un consentement verbal est suffisant, mais l'obtention de celui-ci doit être mentionnée au dossier.

Il faut également garder en tête qu'un échange électronique avec le patient permet à ce dernier d'envoyer d'autres questions ou informations à la même adresse (courriel, texto, etc.). Les médecins doivent être vigilants à cet égard. Il est pertinent d'aborder cet aspect lors d'une discussion préliminaire³ avec le patient, où peuvent être précisés les délais de réponse attendus, les sujets pouvant être abordés, etc.



L'Association canadienne de protection médicale (ACPM) a publié un formulaire type de consentement à l'utilisation d'un moyen de communication électronique. Visitez la page Web [Boîte d'outils de gestion des risques](#) pour consulter ce document.

Tenue des dossiers

Lors d'une transmission par voie électronique, le document original doit être conservé au dossier. Pour les autres modalités de transmission, il est suggéré :

- pour les examens de laboratoire: d'inscrire, dans la note médicale, l'ensemble des tests demandés de façon descriptive. La mention «labo», ou un équivalent, est insuffisante. S'il ne veut pas retranscrire l'information dans sa note, le médecin peut garder au dossier une copie de sa demande de test de laboratoire;
- de décrire, dans la note médicale, le document transmis (ex.: demande de consultation en physiothérapie transmise au patient pour le traitement de son entorse à la cheville);
- de garder au dossier une copie de tous les formulaires remplis.

Mesures transitoires

Le Collège avait accordé une période d'adaptation durant laquelle les médecins encore dans l'attente de l'équipement ou des outils nécessaires pour optimiser la confidentialité et la sécurité des données, pouvaient utiliser des courriels ou textos standards (non sécurisés), à condition d'obtenir le consentement éclairé du patient en lien avec les risques découlant de cet échange et de n'aborder aucun sujet sensible³. Toutefois, il avait été rappelé que même si le patient renonce à la confidentialité ou qu'il autorise l'échange de renseignements par voie électronique, cela ne libère pas le médecin de son devoir d'assurer, dans la mesure du possible, le respect du secret professionnel. Comme pour beaucoup d'autres aspects en médecine, le jugement professionnel demeure essentiel.

Près de trois ans plus tard, alors que la majorité des médecins ont maintenant accès à une adresse courriel RSSS, le Collège s'attend désormais à ce que les médecins qui ont recours à des moyens de communication électronique suivent les bonnes pratiques et utilisent les outils appropriés, afin d'assurer entre autres la confidentialité et la sécurité des données de leurs patients. Les médecins dont la pratique ne répond pas à ces critères doivent dès maintenant obtenir les outils et la formation nécessaires.

3. Pour des informations complémentaires, consultez le document du CMQ intitulé [Les échanges électroniques avec le patient](#).