

LIGNES DIRECTRICES

DOSSIERS, ORDONNANCES ET COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES EN OPTOMÉTRIE

LIGNES DIRECTRICES

DOSSIERS, ORDONNANCES ET COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES EN OPTOMÉTRIE

Instance responsable	Conseil d'administration
Date dernière décision	2019-10-18
Date(s) précédente(s) décision(s)	
Principales dispositions législatives et réglementaires applicables (non exhaustif)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Code des professions</i>, RLRQ, c. C-26, art. 23 et 60.4 à 60.6 • <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i>, RLRQ, c. P-39.1 • <i>Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information</i>, RLRQ, c. C-1.1 • <i>Code de déontologie des optométristes</i>, RLRQ, c. O-7, r. 5.1 • <i>Règlement sur la tenue du dossier optométrique</i>, RLRQ, c. O-7, r. 5 • <i>Règlement sur les ordonnances verbales ou écrites d'un optométriste</i>, RLRQ, c. O-7, r. 15
<i>En cas d'incompatibilité entre les règles prévues dans le présent document et les dispositions d'une loi ou d'un règlement, ces dernières prévalent.</i>	

TABLE DES MATIERES

PRÉAMBULE.....	5
1. LE DOSSIER ÉLECTRONIQUE	6
1.1 Contenu du dossier	6
1.2 Secret professionnel et confidentialité	6
1.3 Intégrité des données	7
1.4 Accessibilité du dossier	8
1.5 Le cas particulier des fournisseurs de services externes (infonuagiques, « cloud », etc.).....	8
2. L'ORDONNANCE ÉLECTRONIQUE OU CONSTITUÉE À PARTIR D'UN DOSSIER ÉLECTRONIQUE	9
2.1 Signature de l'ordonnance après impression (signature manuscrite) et transmis-sion sur support papier	11
2.2 Signature de l'ordonnance dans le dossier électronique (signature électronique).....	11
2.3 Remise (transmission) d'une ordonnance électronique (avec signature électronique)	12
2.3.1 Remise (transmission) sur support papier, après impression	12
2.3.2 Remise (transmission) par voie électronique.....	13
3. LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES AVEC LES PATIENTS ET AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS.....	15
3.1 Règles générales	15
3.1.1 Sujets « sensibles » pour lesquels il vaut mieux privilégier les communications en personne	15
3.1.2 Moyen de communication offrant des garanties adéquates de confidentialité, suivant les lois québécoises	16
3.1.3 Consentement libre et éclairé du patient	17
3.1.4 Réduction des risques	18
3.1.5 Caractère professionnel des communications	18
3.1.6 Classement des communications et sécurisation des appareils utilisés	19
3.2 Choix du moyen de communication électronique.....	19
3.2.1 Service de communication sécurisé pour usage professionnel, dans le secteur de la santé	19
3.2.2 Courriel	20
3.2.3 Texto/SMS, et messagerie instantanée.....	21
(Messenger, WhatsApp, etc.).....	21

3.2.4 Visioconférence	21
3.2.5 Services de stockage de données infonuagiques.....	22
3.2.6 Réseaux sociaux.....	22
4. QUESTIONS ET RÉPONSES.....	24
4.1 Est-ce que je peux tenir mes dossiers-patients sur un support électronique?	24
4.2 Est-ce que je peux détruire un document sur support papier qui a été numérisé et introduit dans le dossier électronique du patient?.....	24
4.3 Est-ce que je peux prendre une photo de l'œil du patient (ou des paupières et autres annexes) avec mon téléphone intelligent (iPhone, Android, etc.) et ensuite la transférer dans le dossier du patient?.....	24
4.4 Est-ce que je peux signer une ordonnance électroniquement, dans le dossier électronique du patient?	24
4.5 Si j'imprime une ordonnance rédigée et signée sur support électronique, est-ce que l'ordonnance ainsi imprimée est juridiquement valide?	24
4.6 Est-ce que je peux transmettre une ordonnance par courriel à un autre professionnel?	25
4.7 Est-ce que je peux communiquer par courriel (ou texto, ou messagerie, etc.) avec mes patients?	25
4.8 Est-ce que je peux envoyer par courriel une photo rétinienne d'un patient (ou autres résultats de tests : imagerie, champs visuels etc.) à un collègue optométriste, à un médecin, etc.?.....	25
ANNEXE 1 – Transfert et copie.....	26
ANNEXE 2 - Modèle de formulaire de consentement pour les communications électroniques avec les patients et avec d'autres professionnels	27
SOURCES DOCUMENTAIRES UTILES	29

PRÉAMBULE

Au Québec, la [Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information](#) prévoit l'équivalence fonctionnelle des documents et leur valeur juridique, peu importe le type de supports sur lesquels ils ont été constitués. Autrement dit, ce qui était traditionnellement fait sur support papier peut être fait sur support électronique, avec la même validité juridique, pourvu que certaines conditions soient respectées. Cette même loi prévoit aussi la façon par laquelle il est possible de signer un document sur support numérique et comment il est possible de procéder à une copie du document ou à un transfert sur un support différent, tout en assurant la validité juridique du document.

C'est donc dire que, s'il y a des conditions à respecter et des précautions à prendre, il n'y a pas d'obstacle à ce qu'un optométriste s'acquitte de ses obligations professionnelles en matière de tenue de dossier et de rédaction d'ordonnances, en recourant exclusivement ou partiellement, selon le cas, aux technologies de l'information. De la même façon, en respectant certaines conditions, l'optométriste peut aussi communiquer avec ses patients et avec d'autres professionnels par voie électronique.

D'ailleurs, la tenue d'un dossier électronique et la rédaction d'ordonnances sur support électronique, pourraient éventuellement être rendues nécessaires dans plusieurs situations, voire même être rendues obligatoires, notamment dans la perspective du déploiement du [Dossier Santé Québec](#) auprès des optométristes.

1. LE DOSSIER ÉLECTRONIQUE

Le *Code de déontologie des optométristes* et le *Règlement sur la tenue du dossier optométrique* prévoient les obligations des optométristes relativement au dossier qu'ils doivent constituer pour chaque patient, notamment au chapitre de la confidentialité, des droits d'accès et de rectification ainsi qu'en ce qui concerne les renseignements qui doivent y apparaître. Rien n'interdit à un optométriste de constituer un dossier électronique pour ses patients, pourvu qu'il puisse respecter l'ensemble de ses obligations professionnelles.

Voici les principales mesures qu'un optométriste devrait considérer à cet égard :

<p>1.1 Contenu du dossier</p>	<p>Lorsqu'un optométriste décide d'utiliser un dossier électronique, il doit s'assurer qu'il pourra y inscrire tous les renseignements qu'il est tenu de consigner suivant les exigences réglementaires, et le mettre à jour en fonction des services rendus au patient¹.</p> <p>Si certains renseignements obligatoires ne peuvent être consignés dans le dossier électronique, l'optométriste devrait alors les conserver sur un autre support, comme le support papier par exemple. Le dossier du patient sera ainsi constitué sur différents supports, ce qui n'est pas interdit, bien qu'il soit exigé que l'optométriste devra être en mesure, en tout temps, de reconstituer le dossier complet du patient. Ce pourrait être le cas, par exemple, si le patient ou l'Ordre demande d'obtenir une copie de la totalité de son dossier.</p> <p>Le fait de numériser un document sur support papier pour l'intégrer au dossier électronique, constitue un transfert de support qui doit, pour que la version électronique du document ait la même valeur juridique que l'original, être documenté et respecter certaines autres conditions relatives à l'intégrité du document (voir à ce sujet l'annexe 1). Si toutes ces conditions sont respectées, et qu'ainsi la valeur juridique de la version électronique du document est assurée, il est possible de détruire l'original du document, sur support papier.</p>
<p>1.2 Secret professionnel et confidentialité</p>	<p>L'optométriste doit s'assurer qu'il pourra respecter son obligation au secret professionnel, en protégeant la confidentialité du dossier électronique, dans le seul intérêt du patient. Cette confidentialité doit être assurée à l'égard de tous les intervenants, internes ou externes à l'organisation, pour lesquels l'accès au dossier ne serait pas justifié, tant pour le contenu clinique que le contenu administratif ou transactionnel. Seul l'optométriste et le personnel qui l'assiste dans ses fonctions peuvent, lorsque requis, avoir accès au dossier du patient, sous réserve du consentement spécifique donné par ce dernier afin d'autoriser des tierces personnes à avoir accès au dossier.</p>

¹ *Règlement sur la tenue du dossier optométrique*, art. 2.02 et 2.03.

	<p>De façon particulière, l'optométriste doit s'assurer que pour accéder au dossier électronique d'un patient, l'entrée d'un code d'identification personnel (CIP) propre à chaque utilisateur soit requise, ou tout autre processus analogue (la biométrie par exemple). Un système de journalisation devrait permettre d'identifier les accès au dossier, pour repérer, s'il y a lieu, les accès non autorisés ou non justifiés.</p> <p>Par ailleurs, des mesures doivent ainsi être prises afin d'assurer que l'accès au dossier par des tiers, tels des franchiseurs ou des fournisseurs, n'intervienne qu'avec l'autorisation expresse du patient, ou encore, que dans le cadre d'un mandat de services de maintenance ou de support technique ou administratif. Un tel mandat devrait être établi par écrit, avec un engagement du prestataire à assurer la confidentialité des renseignements auquel il aura accès, et des mesures devraient être prises pour limiter cet accès au stricte nécessaire, soit pour le support de maintenance ou de support technique ou administratif². Aussi, en aucun cas un tel mandat ne devrait permettre au prestataire de conserver ou d'utiliser les données auxquelles il a accès pour des finalités autres que celles du mandat, comme des finalités commerciales (sollicitation, profilage, revente, etc.). Dans ce contexte, l'optométriste est toujours responsable du respect du secret professionnel des renseignements relatifs à ses patients et c'est donc à lui de s'assurer de la conformité déontologique des mandats qu'il confie à des tiers.</p>
<p>1.3 Intégrité des données</p>	<p>L'optométriste doit s'assurer que des mesures suffisantes sont prises pour préserver l'intégrité des dossiers électroniques de ses patients. Suivant la loi³, l'intégrité signifie qu'il doit être possible de vérifier que l'information au dossier n'est pas « altérée, qu'elle est maintenue dans son intégralité, et que le support qui porte cette information lui procure la stabilité et la pérennité voulue », au cours du cycle de vie de chaque document, soit « depuis sa création, en passant par sa copie, son transfert, sa consultation et sa transmission, jusqu'à sa conservation, y compris son archivage ou sa destruction ».</p> <p>À cet égard, l'optométriste doit s'assurer que le système de dossier électronique qu'il utilise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • assure l'inaltérabilité des inscriptions, qui ne peuvent être modifiées lorsque signées ou confirmées, sauf pour des raisons valables (par exemple, suite à une demande de rectification du patient); • permet de retracer tout ajout ou modification, grâce à un processus de journalisation; <p>intègre des mesures adéquates de sauvegarde des données, sur un support se trouvant dans un autre lieu physique, de façon à pouvoir assurer la conservation du dossier pour au moins 5 ans à compter de la date du dernier service rendu⁴.</p>

² À ce sujet, voir notamment les par. 3 et 6 de l'art. 55 du [Code de déontologie des optométristes](#) et l'article 20 de la [Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé](#).

³ [Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information](#), art. 6.

⁴ [Règlement sur la tenue du dossier optométrique](#), art. 2.04.

<p>1.4 Accessibilité du dossier</p>	<p>L'optométriste doit s'assurer d'utiliser un système de dossiers électroniques permettant l'impression des données et le transfert dans un format universel sur d'autres supports, comme par exemple, la possibilité de générer des copies ou des extraits du dossier en format PDF. Il s'agit ici notamment de faire en sorte que l'optométriste puisse donner suite à des demandes d'accès au dossier, provenant des patients, de l'Ordre ou d'autres intervenants autorisés.</p>
<p>1.5 Le cas particulier des fournisseurs de services externes (informatiques, « cloud », etc.)</p>	<p>L'optométriste qui confie la garde ou la conservation de ses dossiers électroniques à un fournisseur de services externes, un service d'informatique (« cloud ») par exemple, doit prendre les dispositions requises pour respecter ses obligations professionnelles. Il doit porter une attention particulière aux garanties de conformité offertes par les fournisseurs de services ainsi qu'aux conditions et modalités des ententes contractuelles qui sont établies avec eux, notamment en ce qui concerne la confidentialité, l'intégrité et l'accessibilité des dossiers⁵.</p> <p>Il est préférable de privilégier des fournisseurs offrant un service d'hébergement des données au Québec, afin de s'assurer que les droits du patient, prévus par les lois québécoises, puissent s'appliquer sans difficultés. Si toutefois l'optométriste opte pour un fournisseur à l'extérieur du Québec, il doit alors s'assurer que des protections similaires à celles du Québec sont offertes en vertu des lois susceptibles de s'appliquer aux données⁶. Il serait également préférable de recourir à une méthode garantissant que le fournisseur de services et les intermédiaires ne pourront jamais avoir accès au contenu informationnel des données en question (un service « zero knowledge » par exemple, complété par le chiffrement des transmissions).</p> <p>Enfin, il vaut mieux privilégier des services sécurisés, spécifiquement destinés aux professionnels de la santé et ainsi éviter les services d'hébergement moins sécurisés (par exemple, ceux offerts avec les abonnements de base de Dropbox, OneDrive, Google Drive, etc.) qui, selon le cas, peuvent être assujettis à différentes clauses contractuelles suivant lesquelles des tiers pourraient accéder aux données ou les utiliser pour des raisons autres que celles justifiées au plan optométrique.</p>

⁵ Voir notamment la [Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information](#), art. 26.

⁶ Voir notamment : pour les cabinets privés d'optométristes, la [Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé](#), art. 17. Cette dernière loi est réputée essentiellement similaire à la loi canadienne, soit la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#), L.C. 2000, ch. 5. À ce sujet, voir : COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA, *Lois provinciales réputées essentiellement similaires à la LPRPDE*, en ligne : https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privée/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lprpde/r_o_p/lois-provinciales-essentiellement-similaires-a-la-lprpde/ (consulté le 16 mai 2019).

2. L'ORDONNANCE ÉLECTRONIQUE OU CONSTITUÉE À PARTIR D'UN DOSSIER ÉLECTRONIQUE

Un optométriste peut rédiger une ordonnance optique ou pharmaceutique sur un support électronique, dans le dossier électronique d'un patient par exemple. Il doit alors s'assurer que celle-ci comprend toutes les informations requises suivant les exigences réglementaires applicables⁷.

De façon générale, le tableau de la page suivante présente les principales options possibles concernant la signature et la transmission d'une ordonnance rédigée sur support électronique par un optométriste, avec une référence aux règles applicables dans chaque situation.

⁷ [Règlement sur les ordonnances verbales ou écrites d'un optométriste](#), art. 1.

Rédaction, signature et remise d'une ordonnance sur support électronique		
ÉTAPES ET OPTIONS POSSIBLES		
<p><u>1^{ère} étape</u></p> <p>Rédaction de l'ordonnance sur support électronique</p>  <p>Tous les renseignements habituels, exigés par la réglementation applicable⁸ doivent y être inscrits</p>	<p><u>2^e étape</u></p> <p>Signature de l'ordonnance</p> <p>□</p>	<p><u>3^e étape</u></p> <p>Remise (transmission) de l'ordonnance</p> <p>□</p>
	<p><u>Option 1</u></p> <p>Sur papier, après impression (signature manuscrite)</p>  <p>Règles applicables : Voir partie 2.1</p>	<p><u>Option A</u></p> <p>Sur papier, après impression</p>  <p>Règles applicables : Voir partie 2.3.1</p>
	<p><u>Option 2</u></p> <p>Dans dossier électronique (signature électronique)</p>  <p>Règles applicables : Voir partie 2.2</p>	<p><u>Option B</u></p> <p>Par voie électronique</p>  <p>Règles applicables : Voir partie 2.3.2</p>

⁸ [Règlement sur les ordonnances verbales ou écrites d'un optométriste](#), art. 1.

2.1 Signature de l'ordonnance après impression (signature manuscrite) et transmission sur support papier

Lorsqu'un optométriste ne fait que préparer l'ordonnance sur support électronique, mais qu'il l'imprime ensuite pour y apposer une signature manuscrite, il ne s'agit pas comme tel d'une ordonnance électronique. Il s'agit en fait d'une ordonnance sur support papier, qui est généralement destinée à être remise sur ce même support au patient ou à un autre professionnel. La transmission par télécopieur correspond ici à une transmission sur support papier.

À noter que le fait de préparer une ordonnance sur un support électronique et de ne pas la signer peut signifier que la rédaction de celle-ci n'est pas encore finalisée au sens de l'article 18 du [Code de déontologie des optométristes](#), puisque l'ordonnance ne peut être délivrée au patient sans signature. Rappelons que suivant cet article, un optométriste doit rédiger une ordonnance au terme de chaque consultation, sauf si aucune ordonnance ne peut résulter de cette consultation, et il doit informer le patient que celle-ci peut lui être délivrée sur-le-champ ou, sans délai, à tout autre moment.

2.2 Signature de l'ordonnance dans le dossier électronique (signature électronique)

L'optométriste qui prépare une ordonnance sur support électronique peut également y apposer une signature électronique (sans avoir à l'imprimer). En ce qui concerne la signature électronique, il faut tenir compte des indications suivantes :

Selon le Code civil du Québec, la signature représente une marque personnelle, couramment utilisée par l'individu comme manifestation de consentement. C'est un moyen d'établir un lien entre une personne et un document.

La loi dispose que tout moyen qui établit un lien entre l'individu et le document et qui satisfait aux exigences du Code civil peut constituer une signature. Le législateur attache des effets juridiques aux signatures électroniques dans la mesure où elles correspondent à une marque personnelle, utilisée de façon courante comme manifestation de consentement. La loi, demeurant technologiquement neutre, n'exige pas l'utilisation d'une technique déterminée comme condition à l'attribution de valeur juridique à la signature électronique.⁹

Il pourrait par exemple s'agir pour un optométriste qui s'est identifié à l'aide d'un CIP qui lui est propre, pour avoir accès au dossier électronique d'un patient, de faire un « clic » sur une icône ou sur une case à cocher « j'accepte » dans la section « ordonnance » du dossier, pour manifester son consentement à l'égard de l'ordonnance à émettre. L'objectif est de faire en sorte que personne d'autre que l'optométriste ne puisse générer, en son nom et sans son autorisation, une ordonnance électronique pour un patient donné.

Bien que la loi n'en fasse pas une exigence, la solution technologique la plus avancée serait d'avoir recours à une « signature numérique », c'est-à-dire une « signature électronique qui utilise un système d'algorithmes (appelés clés) pour identifier le signataire »¹⁰. Dans l'immédiat

⁹ SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, *Glossaire, Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, explications relatives au terme « signature », en ligne : <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informatiionnelles/cadre-normatif-de-gestion-des-ressources-informatiionnelles/loi-concernant-le-cadre-juridique-des-technologies-de-linformatiion/glossaire/s/#c3352> (consulté le 2019-05-17).

¹⁰ BARREAU DE MONTRÉAL, *Guide sur les technologies de l'information : Le document technologique et son*

toutefois, ces systèmes sont généralement peu implantés et utilisés dans le secteur oculovisuel.

Le fait d'apposer l'image d'une signature manuscrite (« signature numérisée » ou « scannée ») sur l'ordonnance n'est pas interdit en soi, mais la valeur du procédé n'est pas bien établie au plan juridique. L'apposition d'une telle image ne devrait pas se substituer à des mesures plus rigoureuses permettant de satisfaire aux conditions requises pour la signature électronique.

Ce n'est qu'une fois la signature électronique apposée sur l'ordonnance rédigée dans le dossier électronique que l'optométriste est réputé avoir satisfait à l'exigence de signature applicable concernant la rédaction d'une ordonnance, dont celle de l'article 18 du [Code de déontologie des optométristes](#). Alternativement, l'optométriste peut toujours décider d'imprimer et de signer de façon manuscrite l'ordonnance (voir la partie 2.1). Rappelons que suivant l'article 18, un optométriste doit rédiger une ordonnance au terme de chaque consultation, sauf si aucune ordonnance ne peut résulter de cette consultation, et doit informer le patient que celle-ci peut lui être délivrée sur-le-champ ou, sans délai, à tout autre moment.

2.3 Remise (transmission) d'une ordonnance électronique (avec signature électronique)

2.3.1 Remise (transmission) sur support papier, après impression

Lorsqu'une ordonnance comporte une signature électronique, dans le dossier électronique du patient, il est possible de la transmettre sur support papier, après l'avoir imprimée à partir du dossier électronique. Il s'agit alors d'un transfert de support qui doit, pour que la version papier de l'ordonnance ainsi imprimée ait la même valeur juridique que l'original sur support électronique, être documenté et respecter certaines autres conditions relatives à l'intégrité du document (voir à ce sujet l'annexe 1).

Aussi, quand l'impression est confiée à du personnel administratif, le CIP de celui-ci ne doit évidemment pas lui permettre de modifier le contenu de l'ordonnance.

Dans le contexte particulier d'une ordonnance, il y a lieu de considérer ce qui suit :

- Suivant les conditions relatives à l'intégrité, il est entendu que le processus d'impression ne doit en aucun cas conduire à une altération du contenu de l'ordonnance, tel qu'on le retrouve dans le dossier électronique du patient. Une altération du formatage ou de la mise en page ne constitue toutefois pas un problème.
- L'ordonnance imprimée doit contenir tous les renseignements requis suivant les exigences réglementaires¹¹.
- Pour remettre l'ordonnance imprimée, à partir du dossier électronique au patient, il faut s'assurer que la validité de celle-ci sera reconnue par le professionnel à qui elle sera remise. À ce sujet, il semble y avoir deux approches possibles actuellement :

intégrité, 2^e fascicule, février 2017, p.4, en ligne : http://www.barreaudemontreal.qc.ca/sites/default/files/2017-guideti-documenttechnologique_fev2017.pdf (consulté le 17 mai 2019).

¹¹ [Règlement sur les ordonnances verbales ou écrites d'un optométriste](#), RLRQ, c. O-7, r. 15.

- Suivant les consultations effectuées par l'Ordre, celle qui semble actuellement être moins susceptible de créer des malentendus avec les autres professionnels, consisterait pour l'optométriste à la signer à nouveau de façon manuscrite, sur support papier, avant de la remettre au patient.
- Si l'optométriste ne peut la signer à nouveau (par exemple, par ce qu'il est absent au moment où le patient en fait la demande), il serait aussi possible d'assurer la validité juridique d'une ordonnance imprimée, si elle contient la documentation relative au transfert de support, avec les mentions suivantes (sur la question du transfert, voir également l'annexe 1):
 - Format d'origine (par exemple format numérique, logiciel XYZ);
 - Imprimé le (date);
 - Nom de la personne (membre du personnel) ayant procédé à l'impression;
 - Nom et coordonnées du bureau (employeur du personnel);
 - Attestation de cette personne qu'elle a vérifié que le contenu du document imprimé correspond au contenu du document source et qu'elle est autorisée par le bureau à procéder à ce transfert;
 - Pour confirmer qu'il s'agit d'une ordonnance qui a fait l'objet d'une signature électronique par un optométriste, un moyen de vérifier auprès de l'optométriste signataire doit être proposé. Il pourrait par exemple s'agir de la mention suivante : « signée électroniquement par (nom optométriste et numéro de membre) le (date à laquelle la signature électronique a été apposée), pouvant être joint pour confirmation par (numéro de téléphone). D'ailleurs, suivant les exigences habituelles applicables au contenu des ordonnances des optométristes, celles-ci doivent contenir les coordonnées de l'optométriste prescripteur¹².

2.3.2 Remise (transmission) par voie électronique

Un optométriste qui souhaite transmettre une ordonnance, par voie électronique, à un patient ou à un autre professionnel, peut le faire de l'une ou l'autre des façons suivantes :

- Dans le cas d'une ordonnance de médicaments destinée à un pharmacien, il y aurait lieu, suivant les consultations effectuées par l'Ordre, d'utiliser le Système de gestion électronique des ordonnances de médicaments (SGEOM) du Dossier Santé Québec (DSQ). Ce système n'est toutefois pas encore disponible pour les optométristes, mais des démarches sont en cours pour qu'il le devienne éventuellement. D'autres systèmes de communication électronique pourraient aussi devenir éventuellement disponibles pour la transmission électronique des ordonnances, dans le secteur public ou privé, mais dans tous les cas, il faudra s'assurer que ceux-ci soient généralement accessibles à tous les pharmaciens, pour éviter de compromettre le droit du patient de choisir le pharmacien de son choix (donc pour éviter le "dirigisme").
- Dans le cas d'une ordonnance optique destinée à un opticien d'ordonnances, il pourrait avoir recours à un système de communication conçu spécifiquement à cette fin, destiné aux professionnels de la santé, avec un niveau de sécurité élevé et intégrant un système de « signature numérique ». Toutefois, ces systèmes sont encore peu disponibles dans le secteur opulovisuel et, ici aussi, il faudra s'assurer que ceux-ci soient généralement accessibles à tous les professionnels (optométristes et opticiens

¹² [Règlement sur les ordonnances verbales ou écrites d'un optométriste](#), RLRQ, c. O-7, r. 15.

d'ordonnances), pour éviter de compromettre le droit du patient de choisir le professionnel de son choix (donc pour éviter le "dirigisme").

- Dans d'autres cas, si les circonstances le permettent, il pourrait transmettre l'ordonnance constituée en fichier numérique, par un système de messagerie sécurisé, destiné à usage professionnel dans le secteur de la santé (voir partie 3), ou encore, dans un fichier sécurisé en pièce jointe d'un courriel (par exemple, un fichier PDF avec chiffrement et mot de passe communiqué verbalement au patient ou au professionnel). Dans le cas où il y a transfert de support (par exemple, si l'ordonnance signée sur support papier doit être numérisée) ou transfert d'une technologie à une autre (par exemple, si un fichier PDF est généré à partir d'un autre format), il faut respecter les conditions prévues par la loi. Voir l'annexe 1 à ce sujet.

Bien sûr, le consentement du patient est généralement requis lorsqu'il s'agit de communiquer une ordonnance le concernant à un tiers et, encore plus, si le moyen de communication utilisé comporte des risques particuliers au plan de la confidentialité et du secret professionnel¹³.

¹³ Voir le modèle de formule de consentement proposé en annexe.

3. LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES AVEC LES PATIENTS ET AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS

Le recours aux communications électroniques (courriel, texto, système de messagerie ou de visioconférence, réseaux sociaux, etc.) peut certainement être utile dans le cadre de l'exercice de l'optométrie, mais comporte certains risques au plan déontologique.

Pour les optométristes, il s'agit de rechercher des moyens judicieux et raisonnables permettant de composer avec les différents impératifs déontologiques, dont ceux de l'accessibilité et de la continuité des services, du caractère personnel et privilégié de la relation professionnel-patient, ainsi que du respect des obligations en matière de secret professionnel et de confidentialité.

3.1 Règles générales

Voici les règles générales que les optométristes devraient respecter lorsqu'ils ont recours aux communications électroniques avec leurs patients ou avec d'autres professionnels :

3.1.1 Sujets « sensibles » pour lesquels il vaut mieux privilégier les communications en personne

De façon générale, pour aborder avec les patients des sujets « sensibles » pour lesquels les attentes de confidentialité sont habituellement élevées ou qui requièrent de faire preuve de tact ou d'empathie, l'optométriste devrait privilégier les communications en personne (ou dans certains cas par téléphone ou par visioconférence, s'il s'avère que c'est la meilleure solution pour le patient).

Par exemple, les sujets suivants devraient généralement être traités en personne :

- résultat d'un examen, d'un test ou d'une consultation pouvant avoir des conséquences importantes pour le patient ou ses proches (perte de permis de conduire en raison d'une déficience visuelle, glaucome ou autre maladie chronique, etc.);
- tout sujet lié à la santé mentale, à la toxicomanie, à des infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS), etc.;
- discussion autour d'une mésentente entre le patient et l'optométriste susceptible de se détériorer en cas de malentendu;
- tout sujet identifié par le patient lui-même comme étant sensible.

3.1.2 Moyen de communication offrant des garanties adéquates de confidentialité, suivant les lois québécoises

Afin de s'acquitter de son obligation au secret professionnel et à la confidentialité, l'optométriste doit choisir des moyens de communication offrant des garanties de sécurité adéquates.

Puisqu'aucun système n'est à l'abri de défaillance au plan de la sécurité, il s'agit pour l'optométriste de choisir des moyens offrant des garanties raisonnables et proportionnelles à l'importance et au caractère sensible des renseignements à communiquer, en prenant les précautions requises et en tenant compte également de l'importance de la relation professionnel-patient et de son obligation de faire preuve de diligence et disponibilité auprès de ses patients.

Plusieurs services offerts au grand public (voir partie 3.2), peuvent s'avérer suffisants pour certains types de communication, en misant sur le niveau de sécurité de base qu'ils offrent et le consentement du patient. De fait, s'ils ne sont pas hautement sécurisés, ces services ne sont habituellement pas dépourvus de certaines mesures de sécurité standards et ont l'avantage d'être très accessibles, pour les professionnels et les patients.

Ceci dit, il faut noter qu'un moyen de communication avec des garanties de sécurité minimales ou limitées pourrait ne pas convenir pour certains types d'échanges concernant des informations plus sensibles, par exemple, les informations recueillies lors de l'histoire de cas concernant des maladies antérieures, la médication prise, des problèmes scolaires ou d'apprentissage, etc.

En cas de doute sur les risques qu'un moyen de communication pose au chapitre de la confidentialité, il vaut mieux faire preuve de prudence en évitant d'y recourir ou en obtenant

3.1.3 Consentement libre et éclairé du patient

À moins d'utiliser exclusivement un moyen de communication électronique hautement sécurisé (par exemple, les systèmes utilisés dans le réseau public d'établissements de santé et de services sociaux), le consentement du patient doit être obtenu avant de communiquer par voie électronique avec lui à des fins professionnelles. Le consentement du patient doit aussi être obtenu avant d'échanger des renseignements le concernant avec d'autres professionnels, même lorsque le moyen de communication est hautement sécurisé.

Ce consentement doit être libre et éclairé, ce qui suppose que le patient pourra librement accepter le moyen de communication électronique proposé, sans contrainte, en étant informé des diverses considérations qui y sont liées, telles que, selon le cas :

- la nature du moyen de communication (courriel, application de visioconférence, etc.);
- le type ou la nature des communications qui seront réalisées (rappel de rendez-vous, communication de résultats d'examens ou d'ordonnances, etc.);
- les risques en cause, soit notamment le fait que le moyen proposé peut avoir un niveau de sécurité ou des conditions d'utilisation qui n'excluent pas que les renseignements échangés soient accessibles à des tiers ou soumis à des lois étrangères (ce qui est généralement le cas pour plusieurs systèmes de messagerie destinés au grand public).

Ce consentement devrait être idéalement être obtenu par écrit et versé à son dossier. Un modèle de formule de consentement, à adapter à la situation particulière de chaque optométriste, est proposé en annexe. Autrement, s'il s'agit d'un consentement verbal, il doit être noté au dossier du patient.

À noter que le fait qu'un patient communique avec l'optométriste par un moyen électronique (par courriel par exemple) peut constituer une forme de consentement implicite, mais ne signifie pas qu'il comprend bien tous les risques ou conséquences de l'utilisation de ce moyen. La prudence s'impose donc, même dans ce cas.

Enfin, à noter que les photos rétiniennes et autres images d'une composante anatomique pourraient être utilisées à des fins d'identification biométriques. Ainsi, la transmission d'une photo rétinienne à un tiers ou par un système insuffisamment sécurisé, même si elle n'est pas identifiée au nom d'un patient, peut soulever des enjeux de confidentialité et requérir le consentement préalable du patient.

3.1.4 Réduction des risques

L'optométriste doit notamment :

- s'assurer de l'exactitude de l'adresse du destinataire de ses messages, ce qui peut être facilité en utilisant un répertoire validé (uniquement professionnel) des adresses électroniques de ses patients plutôt que de les écrire manuellement;
- éviter d'utiliser des adresses électroniques qui semblent être partagées (entre un couple, une famille, un groupe, etc.);
- privilégier les envois à un seul destinataire pour réduire l'impact d'une éventuelle erreur;
- bien former le personnel d'assistance en vue d'assurer une gestion adéquate des communications électroniques, en fonction notamment des obligations de confidentialité.

3.1.5 Caractère professionnel des communications

L'optométriste doit notamment :

- utiliser un moyen de communication destiné à usage professionnel seulement (par exemple, une adresse courriel professionnelle);
- dans les communications écrites, toujours indiquer clairement l'objet du message, rédiger de façon concise, en limitant le nombre de sujets à traiter, avec une signature professionnelle, qui indique son nom, son titre d'optométriste et ses coordonnées principales;
- dans le cas d'une communication avec un patient, éviter les termes ou acronymes techniques qui pourraient ne pas être bien compris;
- toujours garder un ton professionnel et courtois, en évitant les critiques, les reproches, le sarcasme (l'humour est à manier avec prudence dans le cadre de communications écrites notamment, en raison des risques de malentendus).

En ce qui concerne la transmission de messages électroniques publicitaires ou à des fins commerciales, il y a lieu de l'éviter ou, à tout le moins, de ne pas en abuser, notamment pour éviter de confondre les messages importants de nature clinique avec du « pourriel » (« spam »)¹⁴. À noter par ailleurs que suivant la « Loi canadienne antipourriel »¹⁵, certaines conditions, dont celle d'un consentement de chaque destinataire, devraient être respectées avant de transmettre des messages à caractère commercial (en gros, tout offre de services ou de produits, même dans un contexte professionnel), sous peine de sanctions importantes¹⁶.

¹⁴ Il y a notamment lieu de tenir compte des exigences déontologiques applicables, dont celles de ne pas solliciter indûment les patients à recourir à ses services, de s'identifier par son nom et son titre d'optométriste, de ne pas faire de publicité fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur, etc.. Voir notamment à ce sujet : [Code de déontologie des optométristes](#), RLRQ, c. O-7, r. 5.1, art. 52 et 81 à 87.

¹⁵ [Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications](#), L.C. 2010, ch. 23.

3.1.6 Classement des communications et sécurisation des appareils utilisés

L'optométriste doit notamment :

- conserver une copie des communications électroniques avec un patient ou concernant un patient dans son dossier, lorsque la communication se rapporte aux services optométriques rendus ou à rendre (les simples rappels ou confirmations de rendez-vous n'ont pas à y être versés, mais auraient avantage à être conservés pendant quelques temps en cas de malentendu à ce sujet);
- n'utiliser que des appareils (ordinateur, téléphones intelligents, tablettes, etc.) sécurisés (avec mot de passe ou autres procédés analogues), en favorisant l'utilisation d'appareils destinés exclusivement à l'usage professionnel et en s'assurant que la destruction adéquate des données sur les appareils qui sont mis hors service.

3.2 Choix du moyen de communication électronique

Chaque moyen de communication électronique comporte des caractéristiques particulières qu'un optométriste doit bien prendre en compte pour respecter ses obligations déontologiques, en fonction notamment des règles générales présentées dans la partie 1.

Voici les principaux points de repère à ce chapitre pour différents moyens de communication électroniques :

Moyen de communication	Pour quels types de communications?
3.2.1 Service de communication sécurisé pour usage professionnel, dans le secteur de la santé (par exemple, les systèmes utilisés dans le réseau public d'établissements de santé et de services sociaux)	<p>Bien que certains de ces services existent ou soient en cours de développement, ceux-ci restent relativement peu implantés dans le secteur ophtalmologique. Aussi, ils ne sont généralement pas destinés à être accessibles aux patients.</p> <p>Lorsque disponibles, ces services peuvent généralement être utilisés avec confiance pour divers types de communications avec d'autres professionnels qui utilisent le même système, puisqu'ils sont habituellement conçus en vue de se conformer aux lois québécoises ou à des lois offrant des garanties similaires. Il va sans dire qu'il faut porter une attention particulière aux garanties de conformité offertes par les fournisseurs des services en question, ainsi qu'aux conditions et modalités des ententes contractuelles qui sont établies avec eux, notamment en ce qui concerne la confidentialité, l'intégrité et l'accessibilité des données ainsi échangées¹⁷.</p>

¹⁶ Pour plus d'information au sujet de l'interprétation et de l'application de cette loi, voir : INNOVATION, SCIENCES ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA, *La Loi canadienne anti-pourriel*, en ligne : <https://combattrelepourriel.gc.ca/eic/site/030.nsf/fra/accueil> (consulté le 13 août 2019).

¹⁷ *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, art. 26.

	<p>Il faut par ailleurs noter que le niveau de sécurité offert par ces services se trouve réduit dès que le destinataire utilise un système moins sécurisé, ce qui serait le cas par exemple lors d'une communication avec un patient qui utilise un service courriel offert au grand public. Dans un tel cas, il faut s'en remettre aux règles applicables au moyen de communication le moins sécurisé.</p> <p>Enfin, même avec ces services, l'exigence d'obtenir un consentement du patient s'applique lorsqu'il est question de transmettre des renseignements qui le concernent à un tiers, comme un autre professionnel.</p>
<p>3.2.2 Courriel – Services courants offerts au grand public par les fournisseurs d'accès internet ou autres services analogues (Outlook, Hotmail, Gmail, etc.)</p>	<p>Services très largement accessibles à toute la population. Toutefois, le niveau de sécurité est variable et il y a une possibilité que des tiers aient accès aux communications ou encore, qu'elles soient soumises à des lois étrangères ou à des conditions d'utilisation incertaines.</p> <p>Avec le consentement d'un patient, ils peuvent être utilisés pour lui communiquer des renseignements généralement peu ou moyennement « sensibles », tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • donner ou confirmer un rendez-vous; • confirmer la réception d'un produit ophtalmique; • donner des précisions sur la facturation de services ou de produits; • recevoir du patient des données sur l'évolution de sa condition, suite à prescription de traitement (meilleure vision ou non, présence ou absence d'effets indésirables des médicaments, etc.); • donner des conseils pour l'adaptation à de nouvelles lentilles ophtalmiques, sur la santé oculovisuelle, etc. <p>Pour des communications avec d'autres professionnels, ils pourraient être utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux fins de discussions générales de cas cliniques, sans renseignement pouvant permettre d'identifier un patient (donc sans nom, numéro d'assurance maladie, adresse, etc.); • avec le consentement du patient, pour transmettre, des renseignements personnels le concernant (photo rétinienne, résultats d'un champ visuel, etc.), en fournissant un lien vers un serveur sécurisé ou dans un fichier attaché sécurisé (par exemple, un fichier PDF sécurisé avec mot de passe).

3.2.3 Texto/SMS, et messagerie instantanée (Messenger, WhatsApp, etc.)

Services très largement accessibles à toute la population. Toutefois, ils présentent des risques similaires à ceux des services courriel grand public (voir ci-avant), et ont d'autres désavantages.

Ainsi, il est généralement difficile de transférer ces communications dans le dossier du patient et, à moins d'utiliser un dispositif destiné uniquement aux communications professionnelles, il peut être difficile de départager les communications personnelles des communications professionnelles.

Bref, il est préférable d'y avoir recours de façon très circonscrite dans le cas des communications avec les patients et communications avec d'autres professionnels, concernant un patient.

Dans le cas des communications avec les patients, l'utilisation de ces systèmes requiert leur consentement au préalable et devrait se limiter à ce qui suit :

- donner ou confirmer un rendez-vous;
- confirmer la réception d'un produit ophtalmique;
- donner des précisions sur la facturation de services ou de produits.

Dans le cas des communications avec les professionnels, l'utilisation de ces services devrait se limiter aux discussions générales de cas cliniques, sans renseignement pouvant permettre d'identifier un patient (donc sans nom, numéro d'assurance maladie, adresse, etc.).

3.2.4 Visioconférence – Services offerts au grand public (Skype, FaceTime, etc.)

Services très largement accessibles à toute la population. Toutefois, ils présentent des risques similaires à ceux des services courriel grand public (voir ci-avant). Comparativement à l'écrit, ils ont l'avantage de permettre la communication visuelle et orale, ce qui peut favoriser des échanges plus interactifs avec le patient et contribuer à lui donner des explications plus adaptées ou nuancées, à mieux saisir ses préoccupations, etc.

Ces services ne sont par ailleurs pas conçus, ni adaptés, pour la réalisation d'un examen oculovisuel, complet ou spécifique, ni pour le dépistage de problèmes oculovisuels.

Avec le consentement d'un patient, ils peuvent notamment être utilisés pour :

- procéder à une histoire de cas ou à une évaluation sommaire de la condition du patient, en vue de mieux l'orienter, en vue d'une consultation en cabinet ou d'une référence vers un autre professionnel par exemple;
- donner des explications complémentaires sur les services optométriques rendus, les produits ophtalmiques prescrits ou fournis, etc.;
- recevoir du patient des données sur l'évolution de sa condition, suite à la prescription de traitement (meilleure vision ou non,

	<p>présence ou absence d'effets indésirables des médicaments, etc.).</p> <p>Pour des communications avec d'autres professionnels, ils pourraient être utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux fins de formation ou de discussions générales de cas cliniques, sans renseignement pouvant permettre d'identifier un patient (donc sans nom, numéro d'assurance maladie, adresse, etc.); • avec le consentement du patient, pour transmettre, des renseignements personnels le concernant (photo rétinienne, résultats d'un champ visuel, etc.), en fournissant un lien vers un serveur sécurisé ou dans un fichier attaché sécurisé (par exemple, un fichier PDF sécurisé avec mot de passe).
<p>3.2.5 Services de stockage de données infonuagiques ou « cloud » offerts au grand public (Dropbox, OneDrive, Google Drive, etc.)</p>	<p>Services très largement accessibles à toute la population. Toutefois, ils présentent des risques similaires à ceux des services courriel grand public (voir ci-avant). Il ne s'agit pas spécifiquement de services de communication, mais ils peuvent parfois être utiles pour rendre accessibles des fichiers volumineux.</p> <p>Pour la question du stockage de dossiers optométriques sur ce genre de services, voir la partie 1.1 ci-avant.</p> <p>Avec le consentement d'un patient et en prenant des mesures de sécurité particulières, ils peuvent notamment être utilisés pour lui communiquer un fichier volumineux le concernant, comme une copie de dossier. Une mesure de sécurité acceptable pourrait être de rendre le dossier accessible dans un fichier PDF sécurisé, avec chiffrement et mot de passe communiqué verbalement au patient.</p> <p>Pour des communications avec d'autres professionnels, ils pourraient être utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux fins de partager des fichiers volumineux dans le cadre de formation ou de discussions générales de cas cliniques, sans renseignement pouvant permettre d'identifier un patient (donc sans nom, numéro d'assurance maladie, adresse, etc.); • avec le consentement du patient, pour transmettre, des renseignements personnels le concernant (photo rétinienne, résultats d'un champ visuel, etc.), dans un fichier PDF sécurisé, avec chiffrement et mot de passe communiqué verbalement au professionnel.
<p>3.2.6 Réseaux sociaux (Facebook, Twitter LinkedIn, etc.)</p>	<p>Services très largement accessibles à toute la population. Toutefois, ils sont surtout orientés vers les communications publiques et ne sont évidemment pas appropriés pour discuter avec un patient de son cas particulier, ou encore, pour discuter du cas d'un patient avec d'autres professionnels.</p>

L'utilisation de ces services devrait se limiter à des fins informationnelles (conseils généraux sur la santé oculovisuelle par exemple) ou promotionnelles auprès du grand public.

Dans le cas des communications avec les professionnels, l'utilisation de ces services devrait se limiter aux discussions générales de cas cliniques, sans renseignement pouvant permettre d'identifier un patient (donc sans nom, numéro d'assurance maladie, adresse, etc.).

4. QUESTIONS ET RÉPONSES

4.1 Est-ce que je peux tenir mes dossiers-patients sur un support électronique?

Oui, en autant que les moyens utilisés permettent d'assurer l'intégrité, la confidentialité et l'accessibilité des dossiers (pour plus d'information, voir la partie 1).

4.2 Est-ce que je peux détruire un document sur support papier qui a été numérisé et introduit dans le dossier électronique du patient?

Oui, en autant que les conditions de transfert de support aient été respectées (pour plus d'information, voir la partie 1 et l'annexe 1).

4.3 Est-ce que je peux prendre une photo de l'œil du patient (ou des paupières et autres annexes) avec mon téléphone intelligent (iPhone, Android, etc.) et ensuite la transférer dans le dossier du patient?

Oui, mais il faut faire attention aux téléversements (« upload ») automatiques du fichier de la photo qui peuvent intervenir sur différentes plateformes infonuagiques (par exemple, iCloud, Google Photo, Dropbox, etc.) et, si le transfert se fait par courriel ou par service de messagerie électronique, aux copies du fichier qui peuvent rester sur différents serveurs, souvent situés à l'extérieur du Québec et pouvant donc être soumis à des lois incompatibles avec les lois québécoises. Les précautions sont particulièrement importantes lorsque le patient est identifiable d'une façon ou d'une autre (dans certains cas, même sans voir le visage du patient ou sans que son nom ne soit rattaché à la photo, l'identification pourrait être possible au plan biométrique, surtout dans le cas d'une photo de l'œil). Pour éviter les difficultés, il vaut mieux utiliser une configuration et une méthode de transfert qui évite la duplication des fichiers et s'assurer que les fichiers ne soient finalement stockés que dans le dossier du patient, sur un serveur qui offre des garanties suffisantes de sécurité et de confidentialité. Il peut s'agir, par exemple, de désactiver tous les téléversements automatiques et de faire un transfert à l'aide d'un câble USB ou par l'entremise du réseau local (wifi), donc sans laisser de copies sur un serveur intermédiaire (pour plus d'information, voir la partie 1).

4.4 Est-ce que je peux signer une ordonnance électroniquement, dans le dossier électronique du patient?

Oui, par exemple, en accédant au dossier à l'aide d'un code d'identification personnelle (CIP), en rédigeant l'ordonnance, et ensuite, en cochant une case correspondant à la signature, qui confirme le consentement de l'optométriste à l'égard de l'ordonnance ainsi rédigée (pour plus d'information, voir la partie 2.2).

4.5 Si j'imprime une ordonnance rédigée et signée sur support électronique, est-ce que l'ordonnance ainsi imprimée est juridiquement valide?

Oui, si les conditions de transfert de support sont respectées. Dans l'immédiat toutefois, pour favoriser la reconnaissance de la validité de l'ordonnance par le professionnel qui va l'exécuter

(opticien d'ordonnances, pharmacien ou autre optométriste), il peut-être préférable de la signer à nouveau, de façon manuscrite, sur support papier (pour plus d'information, voir la partie 2.3.1 et l'annexe 1).

4.6 Est-ce que je peux transmettre une ordonnance par courriel à un autre professionnel?

Oui, mais avec certaines précautions. Il faut évidemment avoir le consentement du patient pour la transmission à l'autre professionnel. Aussi, si le moyen de transmission comporte des risques au plan de la confidentialité, le consentement du patient devrait être obtenu à ce sujet (idéalement par écrit; voir l'annexe 1). À défaut de pouvoir utiliser le Dossier Santé Québec (DSQ) pour partager l'ordonnance (puisque'il n'est pas disponible pour les optométristes dans l'immédiat), il pourrait par exemple être possible de transmettre l'ordonnance dans un fichier PDF sécurisé, avec un mot de passe, ce mot de passe devant alors être communiqué par un autre moyen au professionnel concerné (pour plus d'information, voir la partie 2.3.2).

4.7 Est-ce que je peux communiquer par courriel (ou texto, ou messagerie, etc.) avec mes patients?

Oui, mais il faut choisir le bon moyen de communication en fonction du sujet à aborder et, aussi, s'assurer que s'il y a des risques que la confidentialité des échanges ne soit pas totalement assurée, avoir le consentement du patient, idéalement par écrit (voir annexe 1). Par exemple, utiliser le texto pour confirmer des rendez-vous ou le courriel pour répondre à des questions des patients sur un produit qui lui a été prescrit ou vendu peut être une bonne façon d'assurer l'accessibilité ou la continuité des services. Toutefois, l'utilisation de ces mêmes moyens n'est généralement pas indiquée pour aborder des sujets plus sensibles, qui peuvent avoir avantage à être discutés en personne comme par exemple, pour l'annonce d'une condition potentiellement grave, comme le glaucome, ou qu'un avis sera transmis à la SAAQ pour inaptitude à la conduite automobile, etc. (pour plus d'information, voir la partie 3 et l'annexe 1).

4.8 Est-ce que je peux envoyer par courriel une photo rétinienne d'un patient (ou autres résultats de tests : imagerie, champs visuels etc.) à un collègue optométriste, à un médecin, etc.?

Oui, mais avec certaines précautions. Si le patient est identifiable (ce qui pourrait être le cas au plan biométrique, même avec une photo rétinienne sans le nom du patient), il faut avoir son consentement pour la transmission au collègue. Aussi, si le moyen de transmission comporte des risques au plan de la confidentialité, il faut également avoir le consentement du patient (idéalement par écrit; voir l'annexe 1). À défaut de pouvoir utiliser le Dossier Santé Québec (DSQ) pour partager de telles photos (puisque'il n'est pas disponible pour les optométristes dans l'immédiat), il pourrait par exemple être possible de transmettre la photo dans un fichier PDF sécurisé, avec un mot de passe, ce mot de passe devant alors être communiqué par un autre moyen au professionnel concerné (pour plus d'information, voir la partie 3 et l'annexe 1).

ANNEXE 1 – Transfert et copie¹⁸

Il peut arriver qu'il faille opérer un transfert de support pour un document, par exemple par la numérisation (donc du support papier au support électronique) ou par l'impression (du support électronique au support papier). Il peut aussi arriver qu'il faille effectuer un transfert de technologie sur un même support (disque dur), comme par exemple, si on génère un fichier PDF à partir d'un fichier Word.

Pour que le document source puisse être détruit et remplacé par le document qui résulte du transfert tout en conservant sa valeur juridique, le transfert doit être documenté de sorte qu'il puisse être démontré, au besoin, que le document résultant du transfert comporte la même information que le document source et que son intégrité est assurée.

La documentation devrait généralement comporter ce qui suit :

- la mention du format d'origine du document dont l'information fait l'objet du transfert (ex.: papier, film, format numérique dans logiciel XYZ, etc.);
- la mention du procédé de transfert utilisé (ex.: description du processus de numérisation, de l'équipement et du type de fichier utilisés, etc.);
- les méthodes de contrôle utilisées pour valider la qualité de la reproduction.

La documentation, y compris celle relative à tout transfert antérieur, est conservée durant tout le cycle de vie du document résultant du transfert. La documentation peut être jointe, directement ou par référence, soit au document résultant du transfert, soit à ses éléments structurants ou à son support.

Quant à la copie d'un document électronique, soit lorsque, pour l'essentiel, on fait un double d'un document en recourant à la même technologie (par exemple, un fichier Word sur un disque dur, copié à titre de fichier Word sur un autre disque dur), il faut, pour assurer l'intégrité, donc la valeur juridique de la copie, que le procédé employé présente des garanties suffisamment sérieuses pour établir le fait que la copie comporte la même information que le document source.

¹⁸ Sur la question du transfert et de la copie, voir : [Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information](#), art. 15 et 17. Voir également ce que suggèrent les ordres professionnels suivants concernant les dossiers des professionnels faisant l'objet d'un transfert: COLLÈGE DES MÉDECINS DU QUÉBEC, *En cabinet, le médecin peut-il détruire la version papier de ses dossiers après en avoir fait la numérisation?*, 2012-08-13 (mise à jour: 2017-07-06), en ligne : <http://www.cmq.org/pdf/banque-info/binfo515.pdf?t=1565640404963> (consulté le 12 août 2019); CHAMBRE DES NOTAIRES DU QUÉBEC, *Guide relatif à la numérisation des dossiers des notaires*, 2008, en ligne : https://www.lccjti.ca/files/sites/105/2013/04/guide_numerisation.pdf (consulté le 12 août 2019). Voir aussi ce les explications relatives aux notions de transfert et de copie : GAUTRAIS, Vincent, *LCCJTI.ca*, Définitions, en ligne : <https://www.lccjti.ca/definitions/> (consulté le 21 mai 2019); SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (Gouvernement du Québec), *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, Glossaire, en ligne : <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informatiionnelles/cadre-normatif-de-gestion-des-ressources-informatiionnelles/loi-concernant-le-cadre-juridique-des-technologies-de-linformatiion/glossaire/> (consulté le 2019-05-21) Enfin, voir le formulaire de documentation de l'impression proposé ici : GAUTRAIS, Vincent, *LCCJTI.ca*, Formulaire de documentation, Formulaire de documentation pour l'impression, en ligne : <https://www.lccjti.ca/files/sites/105/2012/05/Formulaireimpression.v1.1.pdf> (consulté le 21 mai 2019).

ANNEXE 2 - Modèle de formulaire de consentement pour les communications électroniques avec les patients et avec d'autres professionnels¹⁹

IMPORTANT :

Ce modèle est proposé à titre indicatif seulement. Il doit être adapté par l'optométriste en fonction des situations qui lui sont propres, notamment en ce qui concerne les risques

RENSEIGNEMENTS SUR L'OPTOMÉTRISTE :

Nom :
 Adresse :
 Courriel :
 Téléphone :
 Site web :

MOYENS DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUES PROPOSÉS

L'optométriste vous offre la possibilité, à titre facultatif, de communiquer avec lui à l'aide des moyens de communication électronique identifiés ci-après et/ou de lui permettre de communiquer des renseignements vous concernant avec de tels moyens à d'autres professionnels. Ces moyens de communication peuvent toutefois comporter des risques au chapitre de la confidentialité et du secret professionnel applicables aux informations qui seraient ainsi échangées et c'est pourquoi votre consentement est requis.

Voici les moyens de communication proposés, les types de communication visés et les risques associés [cocher toutes les cases qui s'appliquent] :

Moyens de communication électroniques	<input type="checkbox"/> Courriel <input type="checkbox"/> Texto/SMS (y compris messagerie instantanée) <input type="checkbox"/> Visioconférence (Skype, FaceTime) <input type="checkbox"/> Autre (préciser) :
Types de communication	<input type="checkbox"/> Prise de rendez-vous et confirmation <input type="checkbox"/> Questions et suivi sur les soins offerts en bureau (par exemple, sur l'adaptation des lunettes, les effets secondaires de médicaments, etc.) <input type="checkbox"/> Référence à d'autres professionnels et échanges avec eux pour les soins et services à vous rendre <input type="checkbox"/> Autre (préciser) :

¹⁹ Ce modèle est une version inspirée et simplifiée de celui proposé par l'ASSOCIATION CANADIENNE DE PROTECTION MÉDICALE, *Consentement à l'utilisation d'un moyen de communication électronique*, en ligne : https://www.cmpa-acpm.ca/static-assets/pdf/advice-and-publications/risk-management-toolbox/com_16_consent_to_use_electronic_communication_form-f.pdf (consulté le 17 mai 2019)

	<p>IMPORTANT :</p> <p>Ces moyens de communication ne doivent pas être utilisés pour demander ou obtenir des services d'urgence. Dans un tel cas, il faut communiquer par téléphone avec l'optométriste, se présenter à son bureau ou se diriger vers une urgence médicale ou hospitalière.</p>
<p>Risques au chapitre de la confidentialité et du secret professionnel</p>	<p>Ces services peuvent offrir une certaine protection au niveau de la confidentialité, mais il se peut que, malgré les précautions prises par l'optométriste, certaines données soient conservées sur des serveurs intermédiaires, au Québec ou à l'étranger, et que des tierces personnes y aient accès et que des lois étrangères à celles du Québec s'appliquent à cet égard. Dans certains cas, il pourrait s'agir de données confidentielles, protégées par le secret professionnel de l'optométriste.</p> <p>Si vous n'êtes pas confortables avec cette possibilité, vous ne devriez pas donner votre consentement pour l'utilisation de ces moyens de communication, qui est facultative.</p>

ATTESTATION ET CONSENTEMENT DU PATIENT :

En signant le présent formulaire :

- j'atteste avoir lu et pleinement compris ce qui précède, concernant les moyens de communication électroniques proposés, les types de communication autorisée et les risques qui y sont associés;
- je consens à ce que l'optométriste utilise ces moyens de communication pour les types de communication autorisés, en comprenant que celles-ci pourraient concerner des renseignements protégés par le secret professionnel;
- je comprends que, sur préavis écrit, je peux en tout temps retirer le présent consentement et que, par ailleurs, l'optométriste peut également, sur préavis écrit, mettre fin à l'utilisation des moyens de communication proposés.

Nom du patient :

Adresse du patient :

Téléphone au domicile du patient :

Téléphone cellulaire du patient :

Courriel du patient (le cas échéant) :

Autres renseignements requis pour communiquer avec les moyens proposés :

Signature du patient :

Date :

SOURCES DOCUMENTAIRES UTILES

En complément des lois et règlement et autres documents déjà cités, voir notamment les documents suivant sur les règles applicables aux documents et communications électroniques :

- BARREAU DU QUÉBEC, *Guide sur les technologies de l'information : Le document technologique et son intégrité*, 2017, en ligne : https://www.barreaudemontreal.qc.ca/sites/default/files/2017-guideti-documenttechnologique_fev2017.pdf (consulté le 2019-05-21)
- CHAMBRE DES NOTAIRES DU QUÉBEC, *Guide relatif à la numérisation des dossiers des notaires*, 2008, en ligne : https://www.lccjti.ca/files/sites/105/2013/04/guide_numerisation.pdf (consulté le 12 août 2019)
- COLLÈGE DES MÉDECINS DU QUÉBEC,
 - *Dossier médical électronique et transmission des ordonnances*, 2018, en ligne : <http://www.cmq.org/nouvelle/fr/dossier-medical-electronique-et-transmission-ordonnances.aspx> (consulté le 21 mai 2019)
 - *Le médecin et les technologies de l'information et de la communication1/Les échanges électroniques avec le patient*, 2017, en ligne : <http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2017-10-19-fr-les-echanges-electroniques-avec-le-patient.pdf> (consulté le 21 mai 2019)
 - *Quelles sont les règles que le médecin doit suivre lorsqu'il opte pour un dossier médical informatisé?*, 2017, en ligne : <http://www.cmq.org/pdf/banque-info/binfo28.pdf> (consulté le 21 mai 2019)
 - *Les ordonnances individuelles faites par un médecin*, 2016, en ligne : <http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2016-10-03-fr-ordonnances-individuelles-faites-par-un-medecin.pdf> (consulté le 21 mai 2019)
 - *Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication*, 2015, en ligne : <http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2015-02-01-fr-medecin-telemedecine-et-tic.pdf?t=1505920954612> (consulté le 21 mai 2019)
 - *La rédaction et la tenue des dossiers par le médecin en milieu extrahospitalier*, en ligne : <http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2013-04-01-fr-redaction-et-tenue-des-dossiers-milieu-extrahospitalier.pdf>, 2013 (consulté le 21 mai 2019)
 - *En cabinet, le médecin peut-il détruire la version papier de ses dossiers après en avoir fait la numérisation ?*, 2012-08-13 (mise à jour: 2017-07-06), en ligne : <http://www.cmq.org/pdf/banque-info/binfo515.pdf?t=1565640404963> (consulté le 12 août 2019)
- CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC, *Outil d'aide à la décision, Télépratique et gestion du dossier numérique en santé et en relations humaines*, Document produit par le Groupe de travail sur la télépratique du CIQ, 2016, en ligne : https://professions-quebec.org/wp-content/uploads/2016/11/t%C3%A9l%C3%A9pratique_dossier_num%C3%A9rique_vf_2_016-10-06.pdf (consulté le 21 mai 2019)
- FONDATION DU BARREAU DU QUÉBEC, *Afin d'y voir clair, Guide relatif à la gestion des documents technologiques*, 2005, en ligne : https://www.fondationdubarreau.qc.ca/wp-content/uploads/2016/10/Guidetech_allége_FR.pdf (consulté le 2019-05-21)

- GAUTRAIS, Vincent, *LCCJTI.ca*, en ligne : <https://www.lccjti.ca/> (consulté le 21 mai 2019)
- SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (Gouvernement du Québec), *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, en ligne : <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informatiionnelles/cadre-normatif-de-gestion-des-ressources-informatiionnelles/loi-concernant-le-cadre-juridique-des-technologies-de-linformation/> (consulté le 2019-05-21)