

Recommandations à l'utilisation de l'e-mail avec les patients

En Suisse, il n'existe pas de référentiel concernant la correspondance par e-mail entre les professionnels de santé et leurs patientes et patients. Les recommandations suivantes ont été élaborées par Nathalie Daina-Laville, infirmière indépendante spécialisée en diabétologie et maître d'enseignement HES, dans le cadre de son master «MAS en Sciences et organisation de la santé».

Confidentialité – Sécurité

- Utiliser uniquement les systèmes sécurisés pour l'envoi des courriels.
- Toujours s'assurer du bon destinataire – Pas de précipitation.
- Ne pas garantir la confidentialité ni la sécurité.
- Informer les patients du processus de traitement des courriels au sein du cabinet médical ou de soins.
- Informer les patients que l'usage de l'e-mail n'est pas compatible en cas d'urgence. Les patients doivent être informés des numéros téléphoniques à composer en cas d'urgence.
- Informer les patients des personnes qui pourront lire les courriels et y répondre selon leur nature.
- Adresser les courriels de façon à préserver l'anonymat des destinataires en évitant d'utiliser les fonctions « répondre à tous ».
- Eviter d'envoyer des messages à destination des boîtes mails familiales – sauf si le patient y consent.
- Faire preuve de discernement sur la nature des informations pouvant donner lieu à l'utilisation du courrier électronique – éviter de traiter par mail des informations médicales sensibles; par exemple : données sur la santé mentale ou des maladies sexuellement transmissibles etc.
- Informer les patients que tous les courriels seront consignés dans les dossiers des patients concernés par la communication.
- A des fins de filtrage, demander au patient d'inscrire l'objet de l'e-mail (ordonnance ou prise de rendez-vous ou question sur diagnostic, résultats d'analyse, etc).
- Demander au patient qu'il saisisse son identité dans la ligne objet (l'adresse mail est parfois non reconnaissable)
- Utiliser le formulaire de consentement écrit.

Délais de réponse

- Ne pas utiliser le courrier électronique pour les communications qui doivent se faire rapidement.
- Fixer des délais de réponse et avertir le patient des périodes d'absence de lectures des messages.
- Demander au patient d'accuser réception et faire la même chose.
- Demander au patient d'initier l'e-mail - Demander au patient d'assurer lui-même le suivi de son courriel.
- Rappeler aux patients les règles d'usage quand celles-ci ne sont pas respectées.
- Prévoir du temps dédié pour traiter les e-mails.

Qualité de la communication

- Rédiger les courriels avec soin.
- Adapter l'environnement qui puisse permettre la confidentialité.
- Informer le patient si un temps de réflexion – un délai supplémentaire est nécessaire pour la réponse.
- Le contenu des réponses doit être factuel – sans jugement de valeur (tout en restant empathique).
- Dire en personne que les courriels doivent être concis et éviter les sujets complexes, dans ce cas prévoir un entretien face-à-face ou un téléphone.