

Confidentialité et communications électroniques



Vous avez demandé à un conseiller : En tant qu'infirmière, devrais-je utiliser le courriel pour communiquer de l'information sur leur santé à mes clients? Puis-je envoyer des messages électroniques sûrs et privés à mes clients?

PAR VIRGIL GUITARD

Contexte

Les infirmières jouent souvent un rôle de communication entre les patients et les autres fournisseurs de soins de santé. « *Il est de toute importance qu'elle remplisse ce rôle pour que le patient reçoive des soins adéquats. Dans la pratique infirmière, le dialogue, la communication écrite, les communications électroniques et par téléphone, et les présentations vidéo sont les formes de communication les plus souvent utilisées.* » (SPIIC, 2006).

Au cours des dernières années, les questions relatives à la sécurité des

Les principes suivants soutiennent la protection des droits personnels en ce qui concerne la vie privée et les renseignements personnels sur la santé : 1) la personne a le droit de s'attendre que la confidentialité des renseignements personnels sur sa santé soit respectée; 2) la personne a le droit de consentir ou non à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation ou à l'accessibilité des renseignements personnels sur sa santé. Le projet de loi 60, *Loi établissant la Charte des droits et responsabilités en matière de santé* (2003), précise qu'un individu a le

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick travaille actuellement à l'élaboration de mesures législatives visant expressément la protection des renseignements personnels sur la santé.

renseignements personnels sur la santé ont monté dans l'échelle des priorités. C'est la prolifération des applications de technologie de l'information telles que le courriel, le téléphone cellulaire et l'assistant numérique et l'élaboration du dossier de santé ou du dossier médical électronique qui alimentent cette demande accrue.

Les renseignements personnels sur la santé désignent tous les genres de renseignements portant sur la santé d'une personne en traitement ou qui reçoit des soins, et tout renseignement identificateur au sujet des clients, que ce soit sous forme verbale, écrite ou électronique (Rozovsky et Inions, 2002, p.2).

droit d'être traité avec politesse, considération et respect pour sa vie privée et pour la confidentialité de ses renseignements médicaux personnels. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick travaille actuellement à l'élaboration de mesures législatives visant expressément la protection des renseignements personnels sur la santé.

En tant qu'infirmière, devrais-je utiliser le courriel pour communiquer des renseignements sur leur santé à mes clients?

Les infirmières immatriculées ont la responsabilité de protéger la confidentialité des renseignements sur la santé de leurs clients. *Le Code de déontolo-*

- ◇ vérifier l'adresse de courriel des destinataires avant d'envoyer le courriel
- ◇ s'assurer que le message électronique est envoyé à une adresse de courriel précise, et demander qu'on accuse réception du message
- ◇ inclure un énoncé de confidentialité pour indiquer que le message est confidentiel, ne devrait être lu que par les destinataires visés et ne peut être ni imprimé, ni transféré.

gie des infirmières et infirmiers (2002) précise que : 1) les infirmières doivent respecter le droit de chaque personne à la protection des renseignements personnels, c'est-à-dire au contrôle de l'utilisation, de la divulgation et de la collecte de renseignements personnels la concernant, et de l'accès à ces renseignements; 2) les infirmières doivent protéger la confidentialité de tous les renseignements; 3) les infirmières doivent promouvoir et respecter des principes directeurs et des méthodes permettant de protéger et de préserver la vie privée des personnes.

Le courriel n'est pas une méthode qui assure la sécurité, ni donc la confidentialité de manière fiable. Il faut exercer une grande prudence dans les communications avec les clients à l'aide de cette technologie, et des mesures de sécurité doivent être prises. Contrairement aux messages papiers, qui circulent d'un endroit physique à un autre et n'existent qu'en un seul exemplaire à moins d'être délibérément copiés, les messages électroniques sont couramment reproduits quand ils sont envoyés d'un ordinateur à un autre dans l'Internet. De plus, il y a un risque que le destinataire du message interprète mal le contenu du message électronique.

Comment puis-je envoyer des messages électroniques de façon privée et sûre à mes clients?

Avant d'utiliser le courriel comme moyen de communication, vous devez d'abord vérifier auprès de votre employeur s'il existe une politique sur la communication par courriel avec les clients. Les employeurs doivent évaluer dans quelles conditions et avec quelles ressources il peut être acceptable d'avoir des communications électroniques avec les patients. L'élaboration et la mise en œuvre de politiques appropriées soutiendront les infirmières dans leur protection du droit de leurs patients à la protection des renseignements personnels sur leur santé. Selon les spécialistes de l'informatique, la seule façon d'envoyer un courriel de manière sûre est d'utiliser une technique de chiffrement. Le chiffrement est comme un cadenas à combinaison électronique. L'expéditeur encode le

texte du message, qui s'affiche alors comme une série de caractères et de symboles qui semblent aléatoires. Le destinataire peut uniquement décoder le texte à l'aide de la bonne « combinaison ». Le chiffrement des messages électroniques protège les renseignements privés, délicats et précieux qui sont communiqués par courriel. Le chiffrement des messages électroniques peut se faire à l'aide d'un logiciel de chiffrement ou par l'entremise d'un serveur de courriel sécurisé.

Outre les techniques de chiffrement, la confidentialité et la sécurité des transmissions par courriel à destination des clients peuvent être améliorées en prenant les mesures suivantes :

- vérifier l'adresse de courriel des destinataires avant d'envoyer le courriel;
- s'assurer que le message électronique est envoyé à une adresse de courriel précise, et demander qu'on accuse réception du message;
- inclure un énoncé de confidentialité pour indiquer que le message est confidentiel, ne devrait être lu que par les destinataires visés et ne peut être ni imprimé, ni transféré.

S'il y a des doutes quant à la sécurité de la transmission par voie électronique, ce qui peut comprendre l'utilisation du téléphone cellulaire, un moyen plus sécuritaire devrait être employé.

Pour d'autres renseignements concernant la confidentialité et les communications électroniques, vous pouvez téléphoner au service de la pratique de l'AIINB au 1 800 442-4417 et parler à un conseiller ou une conseillère en pratique.

Références

Association des infirmières et infirmiers du Canada. *Code de déontologie des infirmières et infirmiers*, Ottawa, l'association, 2002.

Association des infirmières et infirmiers du Canada. *Énoncé de position : Caractère confidentiel des renseignements personnels sur la santé*, Ottawa, l'association, 2001.

Société de protection des infirmières et infirmiers du Canada. *InfoDROIT-La*

Services de consultation de l'AIINB

Saviez-vous que l'AIINB offre des services de consultation individualisés?

Ce service confidentiel est offert pour soutenir les infirmières du Nouveau-Brunswick et encourager une pratique sûre, conforme à l'éthique et compétente.

Les services de consultation portent sur une vaste gamme de questions, dont l'interprétation des documents de l'Association et des lois, les questions reliées au champ d'exercice, l'éthique et les normes, la sécurité et les mesures à prendre, la résolution de conflits, et les questions de procédures et de pratique.

Pour vous prévaloir des services de consultation de l'AIINB, veuillez communiquer avec Virgil Guitard, conseiller en pratique infirmière, au 506-783-8745, sans frais au 1-800-442-4417 ou par courriel à vguitard@aiinb.nb.ca.

confidentialité des renseignements personnels sur la santé. Ottawa, la société, 1996.

Société de protection des infirmières et infirmiers du Canada. *InfoDROIT-La communication*, Ottawa, la société, 2006.

Gouvernement du Nouveau-Brunswick. *Projet de loi 60, Loi établissant la Charte des droits et responsabilités en matière de santé*. Fredericton, le gouvernement, 2003.

Rozovsky, E., Inions, N. *Canadian Health Information*, 3^e édition, Butterworths Canada LTD, ISBN 0-433-42381-1, 2002. □

Note de la rédaction : Virgil Guitard est conseiller en pratique infirmière à l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick.