**Le secret professionnel**

**LES PRINCIPALES SITUATIONS A RISQUE**

**Les demandes d’informations : plusieurs situations peuvent se présenter**

* **Les demandes d’informations du patient et de la famille**

Le (la) secrétaire ne peut délivrer aux patients des informations d’ordre médical, et ce même si il (elle) en a connaissance de par ses fonctions (diagnostic, pronostic, résultats d’examens de laboratoire).

Il (elle) doit, confrontée à une telle demande du patient, le renvoyer soit vers le praticien de l’hôpital qui l’a examiné, soit vers une infirmière si la question porte sur la délivrance de soins. En revanche, il (elle) peut lui délivrer toutes les informations relevant de son champ de compétences (principalement d’ordre administratif, comme par exemple des renseignements sur ses prochains rendez-vous).

La famille a droit à des informations orales, dans certaines limites, et seulement de la part du médecin, à condition que le malade ne s’y oppose pas.

* **Les demandes extérieures**

Le (la) secrétaire médical(e) n’a pas à répondre aux demandes d’informations, d’ordre médical ou administratif, émanant de personnes extérieures à l’établissement.

Il (elle) doit s’abstenir tout particulièrement de donner le moindre renseignement (aussi anodin soit-il, comme par exemple, confirmer la présence d’une personne dans l’établissement) :

* *aux journalistes, toujours à l’affût lors de l’hospitalisation d’une personnalité connue*
* *aux services de police ou de gendarmerie* qui pourraient chercher à obtenir des renseignements :

Si le (la) secrétaire est assigné(e) en justice, il (elle) doit se présenter devant le juge et prêter serment. Il (elle) peut cependant refuser de répondre aux questions mettant en cause le secret professionnel. Le secret n’empêche pas le juge d’instruction de saisir tous documents, fichiers et dossiers, y compris le dossier médical et le dossier de soins infirmiers, s’il existe.

Dans une enquête simple, en l’absence de commission rogatoire du juge d’instruction, le (la) secrétaire n’a pas à répondre aux questions posées dès lors qu’elles entrent dans le cadre du secret professionnel (questions sur le malade, son traitement, le diagnostic, son intimité ou les confidences recueillies).

**..\..\..\..\..\Application Data\Microsoft\Media Catalog\Downloaded Clips\cl8a\j0346317.wmfEn cas d’instruction, le (la) secrétaire est auditionné€ comme témoin.** Dans ce cas, il (elle) prête serment et doit dire ce qu’il (elle) sait (qui était présent, qui a fait quoi, comment)… mais reste néanmoins soumis(e) au secret professionnel.

* *aux médecins des compagnies d’assurances* qui veulent consulter des dossiers médicaux ou interroger le malade : ces derniers peuvent se prévaloir du « *secret partagé* » car ils ne participent en aucune façon au diagnostic et au traitement du patient

*- à un employeur* qui veut se renseigner sur l’un de ses+ salariés

**Dans tous ces cas, le (la) secrétaire médical(e) doit refuser de délivrer le moindre renseignement et adresser son interlocuteur à la personne susceptible de le renseigner et de l’informer (direction de l’établissement, médecin selon le cas).**

* **Les demandes d’information internes à l’établissement**

Le (la) secrétaire médicale assure le traitement et gère la transmission d’informations médicales internes et externes. Il (elle) est donc expressément autorisé(e) à transmettre des informations médicales internes.

**Mais attention ! Transmission ne signifie pas pour autant réponse à toutes les demandes.**

Sur demande de son supérieur hiérarchique (le médecin responsable du service) il (elle) peut transmettre à un autre service des informations d’ordre médical (résultats d’examens par exemple).

S’il s’agit d’une demande de renseignements émanant d’un praticien d’un autre service, même si ce médecin est lui-même soumis au secret professionnel, la secrétaire ne peut, en principe, y accéder. Elle doit lui demander de s’adresser directement au médecin qui l’autorisera ensuite à transmettre les renseignements.

S’il s’agit d’une demande d’information émanant d’un service administratif (service comptable par exemple), le (la) secrétaire peut, sans violer le secret professionnel, sous réserve que le patient ne s’y soit pas opposé, transmettre des renseignements d’ordre administratif (numéro de Sécurité sociale par exemple), mais ne peut, en principe, transmette de renseignements d’ordre médical.

Enfin, le (la) secrétaire médical(e) viole le secret professionnel si il (elle) transmet à un collègue d’un autre service des informations sur la vie privée d’un patient, sans aucun rapport avec le traitement.

**Le téléphone**

Précisons en premier lieu qu’une conversation téléphonique est protégée par les mêmes règles de droit que celles qui s’appliquent en matière de secret des correspondances (loi du 10 juillet 1991 relative au secret des correspondances émises par la voie des télécommunications). Le (la) secrétaire a par ailleurs une obligation de confidentialité et de secret professionnel (226-13 et 226-16 du Code pénal), et ce même pour les informations recueillies fortuitement.

La délivrance de renseignements par téléphone doit être totalement proscrite. Le(a) secrétaire médicale ne peut jamais, en effet, être certaine de l’identité de la personne qui appelle (famille, employeur, assureur, voire médecin traitant).

**Confronté(e) à une demande d’informations, il (elle) doit :**

* transférer l’appel à une personne susceptible de fournir les informations demandées
* ou prendre les coordonnées de l’appelant en lui précisant qu’on va le rappeler. Cette hypothèse permet de gagner du temps, de se renseigner, de savoir si l’on peut communiquer les informations demandées et connaître l’identité réelle d l’appelant

Il est très facile de se laisser piéger par téléphone, notamment par des employeurs ou des assureurs peu scrupuleux, qui pourront parfois se faire passer pour de la famille proche afin d’obtenir un certain nombre d’informations.

Ex. : leur demande peut parfois paraître anodine : « *Quelles sont les heures de visite de Monsieur X ?*». Or, en répondant à cette simple question, la secrétaire révèle la présence de Monsieur X dans l’établissement.

D’un point de vue juridique, ce seul fait constitue une violation du secret professionnel.

**Le courrier**

L’une des fonctions de le (la) secrétaire médicale est la gestion du courrier et c’est lui (elle), le plus souvent, qui va ouvrir les lettres dont le médecin (voire les médecins) est destinataire.

Or, en principe, ces correspondances sont confidentielles et couvertes par le secret médical, garanti, rappelons-le par l’article 226-13 du Code pénal. La loi n’édicte aucune dérogation à ce secret au bénéfice de l’administration.

On ne saurait donc invoquer, dans cette situation, un quelconque consentement des intéressés à la divulgation des faits les concernant ; dans la mesure où ils adressent leur courrier au médecin en cette qualité, il tombe sous le sens qu’ils comptent bénéficier de toute la discrétion nécessaire, a fortiori lorsque figure sur l’enveloppe le nom du médecin, ce qui est souhaitable, ou la mention « secret médical ».

Les atteintes au secret des correspondances sont sanctionnées par l’article 226-15 du Code pénal lorsqu’elles sont commises par un particulier.

Dès lors, le (la) secrétaire médical(e) doit veiller à ce que la transmission des courriers se fasse dans des conditions satisfaisantes de confidentialité (remise directe du courrier à son destinataire notamment).

Par ailleurs, il convient de ne pas poster de comptes rendus opératoires sans s’être préalablement assuré d’une part de l’accord du médecin et d’autre part de l’identité et de l’accord de la personne destinataire.

**La transmission des résultats d’examens**

Hors le cas particulier des clichés radiographiques pour lesquels le patient a un droit d’accès direct (ainsi, les copies des radiographies peuvent être transmises directement au patient sous réserve des précautions vues ci-dessus) c’est en général le médecin prescripteur qui reçoit les résultats et qui doit faire part de leur contenu au patient concerné (obligation d’information du patient).

**Le fax**

En tout premier lieu, la CNIL (Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés) conseille : « *que les télécopieurs ne soient installés que dans les locaux des secrétariats médicaux, physiquement contrôlés et accessibles uniquement au personnel médical ou paramédical ; qu’ils comportent un dispositif ne permettant l’édition des messages qu’après l’introduction d’un code d’accès personnel ; que lors de l’édition des messages le télécopieur affiche pour contrôle, l’identité en clair du télécopieur destinataire ; que les données médicales ne puissent être transmises que sous des numéros et non des noms ».*

**Quelques recommandations en cas de transmissions d’informations confidentielles :**

* vérifier que la personne à laquelle elles sont expédiées est bien physiquement présente
* utiliser correctement la page de garde : indiquer très précisément toutes les informations nécessaires à l’identification de l’émetteur et du destinataire et noter le nombre de pages transmises
* coder le nom du patient : par exemple, substituer au nom complet du patient ses seules initiales et indiquer les premiers chiffres de son numéro de sécurité sociale
* conserver les documents émis et reçus (ils ont valeur d’originaux) dans le dossier du patient
* imprimer et conserver le journal d’édition et de réception

L’utilisation d’un fax sur ordinateur permet de stocker les messages avec cache invisible, accessibles seulement par code d’accès personnalisé. Par ailleurs, le matériel ne doit pas pouvoir, en principe, être utilisé en l’absence de le (la) secrétaire médical(e) (sauf à attribuer un code restreint).

**La transmission d’informations et de données par Internet**

La garantie du secret des transmissions n’est pas encore parfaitement fiable sur un tel réseau. Par ailleurs, si les messages entre particuliers qui transitent via Internet sont bien considérés comme des courriers électroniques, en revanche, ils n‘ont pas la qualité de correspondance privée.

Il ne faut donc pas l’utiliser pour transmettre à un patient des données confidentielles.

**La loi Informatique et Liberté, tout comme le Code de déontologie, obligent le praticien à assurer la protection de ses données :**

« *Le médecin doit protéger* *contre toute indiscrétion les documents médicaux concernant les personnes qu’il a soignées ou examinées, quels que soient le contenu et le support de ces documents. Il en va de même des informations médicales dont il peut être le détenteur »* (article 73 du Code de déontologie).

Il sera donc responsable de tous les moyens mis en œuvre pour garantir leur non divulgation, même de façon malencontreuse. Il est indispensable que soient installés sur l’ordinateur, des logiciels permettant de filtrer les informations émanant tant de réseau interne qu’externe.

**Le changement de service**

En cas de changement de service, le (la) secrétaire médical(e) ne doit divulguer aucun élément médical confidentiel dont il (elle) a eu connaissance dans son précédent service.

**CREDITS**

* **ŒUVRE COLLECTIVE DE L’AFPA**

sous le pilotage de la Direction de l’Ingénierie et de l’Innovation Pédagogique (DIIP)  
Centre d’ingénierie sectoriel tertiaire-services

* **EQUIPE DE CONCEPTION**

Sylvie CULAT (Ingénieur de formation)

Lise DELAPLANCHE (Formateur)

Véronique BERNARD (Formateur)

Marie Laure STELLA (Formateur)

* **DATE DE MISE A JOUR**

10/06/2016

**© AFPA 2016 – fi4-situations-risques.docx**

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

« Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l’auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l’adaptation ou la transformation, l’arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque ».

**Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes**

13 place du Général de Gaulle - 93108 Montreuil Cedex

[www.afpa.fr](http://www.afpa.fr/)