

A l'heure où les technologies de l'information et de la communication prennent une part de plus en plus importante dans notre société, Internet est devenu un moyen de communication usuel qui ne saurait être ignoré par les professionnels de santé.

Le site Internet peut améliorer le service médical rendu aux patients.

Cependant, l'exercice de la biologie médicale ne peut pas être pratiqué comme un commerce.

Se fondant sur les dispositions du code de la santé publique, du code de déontologie applicable aux pharmaciens et sur les données apportées par les sites déjà créés, le Conseil Central de la Section G de l'Ordre des Pharmaciens propose un document, simple recueil non exhaustif de conseils sans valeur impérative, aux pharmaciens biologistes inscrits au Tableau de l'Ordre des Pharmaciens lorsqu'ils souhaitent créer et faire fonctionner un site internet de laboratoire de biologie médicale.

Parallèlement, il rappelle que chaque pharmacien veille à respecter en toutes circonstances :

- ▶ l'ensemble de la réglementation qui s'applique aux sites Internet ;
- ▶ la réglementation française en vigueur ;
- ▶ l'ensemble des règles applicables à la profession de biologiste médical.

C'est dans ce contexte que le site Internet du laboratoire de biologie médicale ne peut pas être de nature publicitaire, mais reste un outil donnant des informations de qualité au service de l'information du public, des patients, des professionnels de santé ou des confrères (article L 6222-8 du code de la santé publique) dans le respect des principes de l'éthique et de la déontologie.

1 PRÉSENTATION DU SITE INTERNET

Il s'agit du site Internet professionnel d'un laboratoire de biologie médicale. Conformément à la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, certaines informations doivent figurer sur le site (voir notamment articles 6 III et 19).

Le défaut de mise à disposition de ces informations au public est passible de sanctions pénales.

De plus, le site Internet est établi dans le respect des règles de déontologie applicables aux pharmaciens.

La certification du site Internet auprès de la Fondation Health On the Net (HON) est recommandée.

Choisie par la Haute Autorité de Santé (HAS), cette fondation vérifie que le site Internet respecte les critères de qualité qui suivent :

- ❖ l'autorité du rédacteur : le site Internet doit indiquer la qualification du ou des rédacteur(s)
- ❖ la complémentarité, le site Internet devant venir en complément, et non en remplacement de la relation du praticien avec son patient
- ❖ la confidentialité, le site Internet devant préserver la confidentialité des informations personnelles soumises par les visiteurs du site
- ❖ l'attribution
- ❖ la justification : toute affirmation doit être justifiée
- ❖ le professionnalisme : l'information doit être la plus accessible possible
- ❖ la transparence du financement : les sources de financement doivent être indiquées
- ❖ l'honnêteté dans la publicité et la politique éditoriale.

La fondation Health On the Net (HON) n'a pas pour mission de vérifier que le site Internet d'un laboratoire de biologie médicale est conforme au Code de la santé publique, et notamment au Code de déontologie.

Ainsi une certification HON ne garantit pas le respect de sa déontologie par le titulaire du site Internet.

Le site Internet doit respecter toutes les mentions obligatoires énoncées dans la loi. La charte graphique et la ligne éditoriale du site Internet observent la sobriété qui convient à la diffusion d'informations pratiques et scientifiques de qualité, ce qui n'exclut pas l'élégance et la convivialité mais prohibe le caractère de réclame.

Conformément à l'article L 6222-8 du code de la santé publique, le site Internet ne doit pas contenir de publicité ou de promotion, directe ou indirecte, en faveur du laboratoire de biologie médicale.

Est exclue toute représentation de Laboratoire de biologie médicale par le biais de pages Web dans d'autres sites n'étant pas des sites de Laboratoire de biologie ou des sites d'établissements dans lequel est implanté le laboratoire.

L'adresse du site Internet correspond à l'identité du laboratoire de biologie médicale. L'utilisation dans l'adresse web d'un pseudonyme, d'un nom de fantaisie, d'un lieu géographique est sujette à confusion donc impossible au regard des principes déontologiques.

2 PRÉSENTATION DU LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE

Le laboratoire de biologie médicale peut être implanté sur un ou plusieurs sites dans lesquels exercent des biologistes médicaux (article L 6212-1 du code de la santé publique).

Sur le site Internet, figurent des mentions :

➤ **qui permettent d'identifier le responsable du site Internet :**

- ❖ le nom et prénom
- ❖ le numéro d'inscription au tableau de l'Ordre
- ❖ le numéro RPPS.

Lorsque le titulaire du site Internet est une société, apparaissent :

- ❖ la dénomination sociale ou la raison sociale.
- ❖ le siège social
- ❖ l'inscription de la Société au tableau de l'Ordre.

➤ **qui permettent de présenter le laboratoire et ses sites ainsi que les biologistes médicaux qui y exercent :**

- ❖ l'adresse du laboratoire de biologie médicale ou des sites où il est implanté
- ❖ les heures d'ouverture et fermeture pour chaque site
- ❖ les modalités de la permanence des soins pour chaque site
- ❖ le téléphone du laboratoire et des sites
- ❖ le fax du laboratoire et des sites
- ❖ l'adresse courriel (précédé d'un avertissement si absence de confidentialité)
- ❖ le plan du quartier, les moyens de transport pour accéder aux différents sites du laboratoire de biologie médicale et les facilités d'accès (handicapés, ascenseur, parking)

- ❖ une photo de l'entrée du laboratoire de biologie médicale ou de chaque site
- ❖ une photo d'identité du ou des biologistes médicaux
- ❖ les titres et qualifications professionnelles des biologistes médicaux et leur appartenance à une société savante
- ❖ leurs travaux et publications scientifiques avec l'indication des organes les ayant acceptés avec mentions, s'ils existent, de conflits d'intérêts
- ❖ les langues parlées par les biologistes médicaux
- ❖ les distinctions honorifiques reconnues par les gouvernements de l'Union Européenne.

Les fonctions électives quelles qu'elles soient, actuelles ou passées, sont proscrites.

3 PRÉSENTATION DE L'ACTIVITÉ DU LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE ET INFORMATION DES PATIENTS

➤ **Sur le site Internet, figurent :**

- ❖ la situation au regard de la Convention signée avec la Caisse nationale d'assurance maladie
- ❖ les principaux honoraires
- ❖ les honoraires dus en l'absence de prescription médicale
- ❖ les honoraires dus pour les examens réalisés hors nomenclature
- ❖ l'appartenance à une association de gestion agréée (AGA)
- ❖ la situation par rapport à la CNIL
- ❖ les modalités territoriales de réponse aux urgences et de permanence de l'offre de biologie médicale

- ❖ les éléments mentionnés à l'article L 6222-7 du code de la santé publique
- ❖ la description des examens dans les fiches techniques mentionne les références scientifiques ou les sources dont ces fiches sont issues. Ces fiches sont considérées comme informations de santé pour le public. Cette information doit donc être claire, compréhensible, loyale, appropriée et conforme aux données acquises de la science.

➤ **Ne sont pas recommandés au vu des règles déontologiques :**

- ❖ les forums
- ❖ les liens publicitaires ou les liens avec des fournisseurs
- ❖ les liens vers d'autres professionnels de santé ou d'établissements de santé.

4 ICÔNE DE CONTACT

S'il existe un icône de contact son usage se limite à la prise de rendez-vous, le laboratoire de biologie médicale s'engageant par la même à adresser une réponse de confirmation du rendez-vous.

Une réponse automatisée de confirmation est prévue si le patient s'inscrit lui-même sur les zones libres d'un agenda en ligne. Le masquage des rendez-vous déjà pris par d'autres patients est absolu. Pour des raisons de sécurité, la configuration de l'agenda est strictement limitée à la prise de rendez-vous (nom, prénom, numéro de téléphone).

Une annonce associée parfaitement lisible indique un contact téléphonique possible en cas de situation analysée comme urgente ou confuse par le patient. Cet agenda ne fait apparaître que les dates et heures disponibles.



5 CONSULTATION DES RÉSULTATS SUR INTERNET

La consultation sur Internet par les patients et les prescripteurs des résultats validés biologiquement ne dispense pas de la communication de ces derniers conformément à la réglementation en vigueur.

Cette consultation accessible aux patients n'est mise en œuvre qu'après avoir recueilli l'accord exprès de ceux-ci.

Cette consultation respecte les règles de confidentialité telles qu'énoncées par la réglementation en vigueur.

Les résultats d'examens préoccupants ou mettant en jeu le pronostic vital ne devraient pas être consultés directement par les patients sur Internet. Ils devraient être remis aux patients par le biologiste médical en main propre et au cours d'un entretien particulier.

6 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

L'ensemble de la réglementation applicable aux sites Internet est respecté, et notamment :

- 1) La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés qui impose notamment une information en cas de collecte et de traitement de données personnelles – notamment en cas de mise à disposition d'un service de rappel derendez-vous à destination des patients. Des modèles de notes d'informations sont disponibles sur le site Internet de la CNIL.
- 2) La loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique qui impose notamment une identification claire du titulaire du site.

7 INFORMATION DU CONSEIL CENTRAL DE LA SECTION G

Le Conseil Central de la Section G ne délivre aucun agrément aux sites Internet des laboratoires de biologie médicale.

Cependant, il est recommandé d'informer le Conseil Central de la Section G de la mise en ligne d'un site Internet de laboratoire de biologie médicale.



ORDRE NATIONAL DES PHARMACIENS

CONSEIL CENTRAL DE LA SECTION G

4, avenue Ruysdaël - 75379 Paris Cedex 08
Tél. : 01 56 21 34 42 - Fax : 01 56 21 34 49

www.ordre.pharmacien.fr



RECOMMANDATIONS DU CONSEIL CENTRAL
DE LA SECTION G À L'ATTENTION DES

PHARMACIENS BIOLOGISTES

SUR LA CRÉATION
ET LE FONCTIONNEMENT
D'UN SITE INTERNET POUR

**UN LABORATOIRE
DE BIOLOGIE MÉDICALE**

Création graphique : creamonceau@noos.fr

