

Enregistrement des conversations des patients qui s'adressent au numéro d'appel central du service de garde

Doc	a130007
Date de publication	17/04/2010
Origine	NR
	Secret professionnel
Thèmes	Vie privée

Demande d'avis concernant la protection du secret professionnel médical et de la vie privée des patients dans la problématique de l'enregistrement des conversations des patients qui s'adressent au numéro d'appel central du service de garde.

Avis du Conseil national :

En sa séance du 17 avril 2010, le Conseil national a examiné la question soulevée.

Le cercle de médecins généralistes organisateur est responsable de la communication du service de garde à la population (AR 8 juillet 2002, art. 5, 5°-8°), et en particulier aussi du système de communication par un numéro d'appel central du service de garde.

Le Conseil national renvoie à son avis du 1er octobre 2005 (BCN n° 110, p. 8) suivant lequel le personnel non-médecin employé par le service de garde ou concerné par celui-ci est lui-même tenu au devoir de discrétion propre à sa situation professionnelle.

C'est pourquoi le Conseil national estime que tout tiers accueillant des demandes de soins pendant le service de garde doit être lié au cercle de médecins généralistes par un contrat d'emploi stipulant de manière expresse le devoir de discrétion, quel que soit le système de communication utilisé.

Le Conseil national renvoie à son avis du 15 juillet 2006 (BCN n° 113, p. 6) répondant à une question analogue au sujet de l'enregistrement de toutes les communications au service des urgences d'un hôpital.

Le Conseil national avait examiné la législation en la matière (notamment la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel) et avait demandé l'avis de la Commission de la protection de la vie privée.

Le président de cette Commission a renvoyé à l'article 125 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (LCE).

En attendant les arrêtés d'exécution prévus par la LCE, et sous réserve que les services de garde de médecins généralistes et le cas échéant les centres de dispatching et/ou les call centers intervenant dans ces services de garde puissent être assimilés aux « services de secours et d'urgence » cités dans la loi, le Conseil national conclut que rien ne permet pour l'instant de procéder à l'enregistrement d'une

conversation téléphonique, et maintient son avis négatif en la matière.