



## Dermatologue et démarchage sur Internet

-----  
Par Visiteur

Quel est le cadre juridique à respecter dans l'optique de la mise en ligne "d'activités marchandes" (centre d'épilation laser) de la part d'un dermatologue?

Il me semble que les dermatologues, au même titre que les médecins généralistes, n'ont pas le droit à la publicité. Pourtant je peux voir ici et là des sites de présentation de centres laser avec des tarifs...

Quels sont donc les limites (s'il y en a) à respecter ?  
Quels sont les interdits (s'il y en a) ? Comment conseiller ce client ?

Merci d'avance.

-----  
Par Visiteur

Bonjour monsieur.

Je vous transmets ici le rapport du conseil de l'ordre sur la déontologie médicale en matière de site internet. Nous pourrions discuter ensemble de l'ensemble des points qui méritent selon vous des éclaircissements.

### 1. Appellation WWW.

Elle doit correspondre à l'identité du médecin. L'utilisation d'un pseudonyme, d'un nom de fantaisie, d'un lieu géographique est interdite. Elle peut faire référence à la qualification ou la discipline exercée pour l'orientation du public comme pour les autorisations ordinaires d'inscription aux annuaires. Elle prendra alors la forme :  
www.discipline.nom

Toute autre forme de référencement doit être proscrite.

### 2. Mise en page

S'il est naturel que chaque médecin cherche à personnaliser son site, une certaine sobriété reste de mise. Cette mise en page ne doit pas apparaître comme promotionnelle, commerciale ou publicitaire

### 3. Présentation du médecin

Le médecin outre son identité professionnelle (nom, prénom, date de naissance, n° d'inscription au tableau et RPPS) doit mentionner:

Sa situation au regard de la Convention,

Ses principaux honoraires,

Son appartenance à une AGA

Les conditions de réalisation de devis lorsque la réglementation pour la discipline exercée l'impose.

Il peut également y faire figurer :

Une photo d'identité

Ses titres et qualifications professionnelles et son appartenance à une société savante

Ses travaux et publications scientifiques avec l'indication des organes les ayant acceptés avec mentions, s'ils existent, de conflits d'intérêts

Les langues parlées

Ses distinctions honorifiques reconnues par la République française

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

### 4. Présentation du lieu d'activité

Peuvent être mentionnés : l'adresse, le téléphone, le fax, l'adresse courriel

(précédé d'un avertissement si absence de confidentialité).

Peuvent également figurer le plan du quartier, les moyens de transport pour accéder au cabinet, les facilités d'accès (handicapés, ascenseur, parking)

Jours et heures de consultation et de visite.

Doivent obligatoirement figurer, les moyens de réponse aux urgences et à la permanence des soins (médecin de garde, organisation locale de celle-ci, renvoi sur le 15)

Les dates de congés, l'information de la présence d'un remplacement, d'un collaborateur ou le renvoi vers un ou des confrères peuvent être précisés.

En cas d'exercice en lieux multiples, il est licite pour le médecin de mentionner sur son site les autres adresses où il est autorisé à exercer conformément à l'art. 85 CDM, ainsi que les adresses de l'établissement où les interventions ou explorations sont pratiquées.

#### 5. Présentation de l'activité

La description de la nature des actes et techniques réalisés par le médecin peut donner lieu à l'affichage de fiches d'information qui précéderont, accompagneront ou suivront l'information délivrée par le médecin au cours de la consultation. Elles peuvent être illustrées de schémas. Mais la publication de photos, même rendues anonymes, ou d'une iconographie « avant et après » pourrait entraîner une confusion entre l'obligation d'information et l'obligation de résultats. Le Conseil national considère, en outre, que cette publication peut comporter des dérives de type publicitaire pour un public non averti. De même l'exposé de situation individuelle, sous l'apparence de « cas clinique » est formellement à proscrire.

La description des actes et techniques dans des fiches techniques doit mentionner les références scientifiques ou les sources dont elle 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.

L'existence d'un fichier informatisé de traitement de données personnelles doit être mentionnée, conformément à la loi Informatique et Libertés.

#### 6. Contact

Il est fréquent que figure sur un site une icône de contact.

Dans ce cas, l'ouverture doit être limitée à la prise de rendez-vous, le médecin s'engageant par là même à adresser une réponse de confirmation. Une réponse automatisée de confirmation doit être 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 internautes doit être absolu. Pour des raisons de sécurité, la configuration de l'agenda doit être strictement limitée à la prise de rendez vous (nom, prénom, numéro de téléphone) et ne peut comporter de zone d'expression de symptômes ou de tout autre motif. Une annonce associée parfaitement lisible doit indiquer 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. En cas d'absence du médecin, un message d'absence doit être adressé au patient en réponse, avec les coordonnées nécessaires en cas de situation d'urgence.

Si une adresse courriel publique du médecin figure sur le site, une mention doit figurer sur la fréquence avec laquelle la boîte est ouverte.

Pour les patients connus, des échanges par messageries s'ils s'avèrent nécessaires ne devraient pas utiliser l'adresse courriel public mais une adresse réservée. En cas d'absence, une réponse automatisée indiquant la non consultation du message devrait être envoyée ainsi qu'un accusé réception à l'ouverture du message.

#### 7. Financement.

Le médecin doit assurer le financement personnel de son site et ne peut faire mention de liens publicitaires de quelque nature qu'ils soient. Le site personnel du médecin ne peut être hébergé par des sociétés à vocation industrielle, associative, commerciale, pharmaceutique ou autres qui seraient de nature à compromettre l'indépendance du médecin.

#### D. Les liens

La création d'un lien entre le site personnel du médecin et des sites référencés par lui suppose le respect des règles juridiques (droit d'auteur, par exemple) et déontologiques (interdiction de pratiques commerciales, de la publicité, du compérage).

Ainsi, le Conseil national recommande que le médecin :

ne copie pas sur son site des éléments puisés à une source externe, mais crée un lien vers la source ;

veille à ce que la présentation du lien ne tende pas à faire croire à l'internaute à l'existence d'une coopération entre le site liant et la ressource liée ;  
accompagne la position de tout hyper lien des références permettant d'identifier l'appartenance ou la paternité de la ressource liée (nom du site auquel appartient la ressource liée, mention de la page d'entrée, nom de l'auteur de la ressource liée, etc.) ;  
informe le propriétaire du site ou de la ressource liée du fait qu'un lien a été établi vers celui ou celle-ci.

Sont interdits les liens avec les sites des entreprises commerciales dont celles fabriquant, distribuant des médicaments, objets, appareils, produits présentés comme ayant un intérêt pour la santé.

E. Formalités ordinaires.

Le Conseil départemental doit être informé préalablement de la mise en ligne du site, afin qu'il puisse formuler ses éventuelles observations.

Sous réserve que le médecin certifie avoir pris connaissance des recommandations applicables aux sites web des médecins adoptées par le Conseil national de l'Ordre des médecins, qu'il s'engage à les respecter et à modifier son site en fonction des nouvelles recommandations du Conseil national de l'Ordre des médecins et des observations éventuelles formulées par le Conseil départemental au tableau duquel il est inscrit, et qu'il signe une charte sur les usages reprenant les principes HON, le Conseil national pourrait établir un lien entre le site personnel du médecin et l'annuaire mis en ligne par le Conseil national de l'Ordre des médecins ([www.conseil-national.medecin.fr](http://www.conseil-national.medecin.fr)). De cette manière le site du médecin pourrait prétendre dans le même temps, pour la qualité des informations destinées au public, à la certification HON-HAS d'une part et à l'inscription sur le site de l'Ordre d'autre part.

En synthèse, je peux dire que vous avez tout à fait le droit de créer un tel site internet mais il va falloir être très prudent sur deux points:

-Il faut informer et non promouvoir un service. La distinction entre les deux est très délicate en pratique, d'où le risque de confusion. Vous devez donc respecter à la lettre ce rapport.

-En outre, la consultation d'un patient sur internet est à proscrire. Vous pouvez informer mais pas conseiller. L'information est objective pas le conseil.

Bien cordialement.

Je reste à votre entière disposition.

-----  
Par Visiteur

Je prends bonne note de votre réponse fort instructive pour ce qui est, si je ne me trompe pas, du cadre général de la présentation en ligne des pratiques du médecin.

Pour aller plus loin et préciser plus avant ma question :

Qu'en est-il d'un praticien (en l'occurrence le dermatologue) qui a son activité classique de consultation de patients (qui pourra faire d'ailleurs l'objet d'une présentation sur le site en question) et qui a une deuxième activité dans les mêmes locaux d'épilation laser.

Cette dernière pratique, même si elle se doit d'être encadrée par un dermatologue se rapproche plus d'un centre de bronzage par UV que d'une activité de médecine à proprement parlé.

Est-il possible, dans ce cadre bien spécifique, de traiter l'activité plus "commercialement" : exemples : prises de rendez-vous, fidélisation (prix spéciaux, promotions...) ou faut-il scinder les deux activités juridiquement ou ne peut-on tout simplement pas le faire dans ce cadre ?

Merci de vos réponses.

-----  
Par Visiteur

Bonjour.

Dans la mesure où comme vous le dites, l'épilation laser doit être encadré par "un Dermatologue", on peut en déduire qu'il s'agit d'un acte médical d'où l'impossibilité de scinder vos deux activités.

On peut avoir une interprétation "large" de la Loi et vous dire que vous pouvez commercialiser votre produit dans la mesure où il ne s'agit pas vraiment d'un acte médical, propre "au médecin", mais cela présente un risque certain.

Au regard de la jurisprudence du conseil de l'ordre et des tribunaux, ces derniers n'hésitent pas à parfois se "détourner" un peu du texte original pour pouvoir sanctionner un comportement déontologiquement "incorrect" ce qui est nécessairement le cas de la commercialisation d'une épilation donnée par un médecin.

Après, c'est à vous de prendre une décision. Vous pouvez prendre le risque de faire un site commercial et être sanctionné comme vous pouvez faire le même site et n'être jamais sanctionné.

Il est impossible de garantir un résultat dans un domaine si particulier qui est celui de la déontologie.

Bien cordialement.

-----  
Par Visiteur

Merci.  
Je pense que nous avons fait le tour.  
Cordialement,  
EM