

Télémédecine

*Renseignements à l'intention
des consommateurs de services
d'ergothérapie à distance*



*Ordre des ergothérapeutes
de l'Ontario*

TÉLÉMÉDECINE :

Renseignements à l'intention des consommateurs de services d'ergothérapie à distance

À l'avenir, les soins de santé seront de plus en plus fournis et reçus par des moyens technologiques modernes, de même que par des services de communication et de télémédecine. La présente brochure porte sur les soins de santé fournis par les ergothérapeutes à l'aide de ces nouveaux moyens.

Qu'est-ce que la télémédecine?

On nomme « *télémédecine* » le fait d'utiliser la technologie pour se renseigner sur sa santé ou pour en parler à distance.

- La télémédecine peut servir à trouver de l'information sur la santé.
- Les personnes qui travaillent dans le domaine de la santé peuvent l'utiliser pour échanger de l'information, pour enseigner et pour apprendre, ou encore pour traiter des patients et en prendre soin.
- Les personnes qui travaillent dans le domaine de la santé peuvent se servir de la télémédecine pour discuter entre elles des soins ou du traitement fournis au patient.

Qu'est-ce qu'inclut la télémédecine?

La télémédecine peut inclure l'apport de renseignements généraux ou d'avis spécifiques sur la santé. Rappelez-vous que les renseignements généraux peuvent ne pas s'appliquer à votre cas et que les communications par téléphone ou par Internet ne vous permettent pas de faire connaissance avec le ou la thérapeute qui vous répond. Il vaut mieux rencontrer la personne face à face. Toute activité de télémédecine doit être un complément aux soins reçus personnellement. Il peut toutefois arriver qu'une personne soit trop éloignée ou trop malade pour rendre visite à un ergothérapeute ou qu'elle ait besoin de lui parler en dehors des heures d'ouverture. Il est alors possible de recourir à la télémédecine pour obtenir les renseignements supplémentaires nécessaires.

Un type de télémédecine consiste à composer un numéro général et à parler à un fournisseur de soins de santé. Il s'agit d'un secteur en pleine croissance, très utilisé dans le domaine des soins infirmiers. De fait, le gouvernement de l'Ontario a récemment mis en service un réseau de télémédecine chargé de donner des conseils pour les cas non urgents.

Quelles précisions le thérapeute doit-il me donner?

Le thérapeute doit vous dire :

- son nom,
- son champ de pratique;
- sa formation ou les études qu'il a faites;
- son adresse professionnelle;
- la province ou l'État où il est autorisé à exercer sa profession;
- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de son ordre ou de son organisme de réglementation;
- s'il demande des honoraires;

- s'il se trouve en situation de conflit d'intérêts, c'est-à-dire par exemple s'il retire des profits des traitements qu'il recommande.

Si le thérapeute ne vous donne pas ces renseignements, demandez-les lui. S'il n'accepte pas de répondre à vos questions, envisagez de vous adresser à une autre personne qui acceptera de le faire.

Que signifie l'expression « thérapeute réglementé »?

En Ontario, quand un ergothérapeute est réglementé, il suit les règles établies par un organisme de réglementation appelé « ordre » et il doit respecter certaines normes dans l'exercice de sa profession. On parle alors d'un thérapeute *réglementé, certifié, inscrit* ou *autorisé*.

Les ordres de réglementation protègent le public, encouragent la prestation de bons soins et s'assurent que les thérapeutes rendent des comptes au public. Au Canada et dans la majeure partie des États-Unis, une personne doit être inscrite pour pouvoir porter le titre d'ergothérapeute.

Si vous faites affaire avec un ergothérapeute inscrit, vous pouvez vous plaindre auprès de l'ordre de la manière dont il exerce sa profession.

L'ergothérapeute inscrit doit se conformer aux lois et aux normes de sa profession, sous peine de sanctions.

Les organismes de réglementation s'assurent que leurs membres répondent aux normes qui régissent l'entrée dans la profession et appliquent ces normes dans leur travail. Les professionnels non réglementés peuvent certes posséder une formation pertinente mais, comme ils ne sont pas responsables devant un ordre, ils encourrent des sanctions beaucoup moins élevées s'ils ne suivent pas les lois et les normes.

Comment savoir qu'un thérapeute est qualifié?

En Ontario, tous les ergothérapeutes doivent répondre à certaines normes avant de pouvoir exercer leur profession. Les normes peuvent varier d'une province ou d'un pays à l'autre; il arrive aussi qu'à certains endroits, il n'en existe pas. Pour savoir si un ergothérapeute est qualifié, vous pouvez vérifier ses titres de compétence. S'il s'agit d'un thérapeute réglementé, assurez-vous qu'il est inscrit auprès de son ordre. Pour ce faire, demandez-lui comment faire pour communiquer avec son ordre ou bien adressez-vous à nous pour trouver l'information requise (voir nos coordonnées à la fin de la présente brochure). Si le thérapeute est inscrit en Ontario, nous serons en mesure de vous fournir des renseignements à son sujet.

Que dois-je faire si je désire déposer une plainte?

Si vous désirez vous plaindre d'un ergothérapeute inscrit en Ontario, vous pouvez communiquer avec nous (se reporter à la fin de la brochure). Si le thérapeute ne fait pas partie d'un organisme de réglementation, vous pouvez déposer une plainte auprès de son employeur, du Bureau d'éthique commerciale ou de la police locale.

Avant de faire affaire avec un thérapeute, demandez-lui où il exerce sa profession et auprès de quel organisme il est inscrit. Il peut en effet être difficile de savoir où une personne exerce sa profession si on communique avec elle par Internet ou par téléphone.

Quelles sont les autres précisions qu'un thérapeute doit me donner?

Le thérapeute doit être disposé à vous donner les précisions suivantes :

- honoraires facturés en échange des services, ou frais encourus;
- ensemble des faits qui peuvent influencer sur les services fournis (par exemple si le thérapeute reçoit de l'argent pour vous diriger vers une clinique particulière);
- répercussions des conseils qu'il vous donne en matière de santé (peut-il y avoir des effets secondaires? Combien de temps faudra-t-il attendre pour voir des résultats?);
- qualité de l'équipement spécial utilisé et qualité des résultats fournis. Si le thérapeute recommande du matériel, renseignez-vous sur l'origine de ce matériel et sur la qualité de sa fabrication.

Le thérapeute doit aussi demander votre consentement. En d'autres termes, il doit vous expliquer les effets qu'à son avis, ses conseils ou son traitement devraient avoir sur vous; après quoi, vous devez lui indiquer que vous êtes d'accord pour recevoir ses conseils ou son traitement.

Il est important que l'ergothérapeute et le patient puissent se parler de façon franche, ouverte et coopérative.

Dois-je donner des renseignements personnels relatifs à ma santé?

Si vous ne rencontrez pas personnellement le thérapeute, vous pouvez vous demander si les renseignements personnels qui vous concernent vont rester confidentiels. Aux fins de protection de ces renseignements, vous vous attendez à ce que la connection avec le site Internet soit sûre, mais vous n'avez aucun moyen de le vérifier réellement et, souvent, vous ne savez même pas vraiment à qui vous parlez, où cette personne se trouve, ni quelle est sa formation. Le thérapeute doit certes avoir assez de renseignements sur votre cas pour

pouvoir vous aider, mais la communication de ces renseignements peut présenter certains risques.

Un thérapeute inscrit est tenu de se conformer en permanence à des règles strictes sur la confidentialité des renseignements personnels et ces règles s'appliquent à tous ses rapports avec vous ou avec d'autres, qu'ils aient lieu face à face ou à distance.

Si le thérapeute est inscrit en Ontario et payé par Protection-Santé de l'Ontario, il peut vous demander votre numéro d'OHIP. Quand vous donnez ce numéro, soyez aussi prudent que s'il s'agissait d'une carte de crédit. Quelqu'un peut se servir de votre numéro d'OHIP au profit d'autres personnes ou pour facturer des services que vous n'avez pas reçus. Encore une fois, vérifiez que les personnes avec qui vous traitez sont bien celles que vous croyez et qu'elles se trouvent bien à l'endroit où elles disent se trouver.

Est-ce que je peux recourir à un service de télémédecine sans donner mon nom?

Si vous désirez recevoir de l'information générale, il n'est peut-être pas toujours nécessaire de donner votre nom. Comme toutefois les personnes qui fournissent des soins de santé sont tenues de tenir des dossiers exacts sur leurs services, il se pourrait que votre nom soit nécessaire. Vous pouvez demander quelle est la politique du thérapeute en matière de protection des renseignements personnels.

Quel sera le coût d'utilisation des services de télémédecine?

Certains services de télémédecine sont gratuits, tandis que d'autres sont payants. Si les services sont fournis par téléphone, il se peut qu'une partie des coûts soit facturée à la minute ou par appel. Renseignez-vous à ce sujet dès le début, afin de pouvoir décider si vous désirez poursuivre l'entretien.

Certains types de numéros, comme les numéros 1-900, demandent de payer un certain montant par appel. Des frais sont ajoutés à votre facture de téléphone au moment où vous composez le numéro. La facturation peut aussi se faire à la minute. En cas d'incertitude, téléphonez à l'opératrice pour demander s'il s'agit d'un code régional ou d'un numéro exigeant un paiement par appel.

Résumé des principaux points

- Renseignez-vous sur l'endroit où se trouve le thérapeute et demandez s'il est qualifié.
- Lorsque vous êtes en contact avec l'ergothérapeute, vous pouvez lui demander son nom, son champ de pratique, sa formation, son adresse professionnelle, la manière de communiquer avec son ordre ou son organisme de réglementation, s'il est en situation de conflit d'intérêts et combien les services vont coûter.
- Essayez de vérifier si ce qu'il vous dit est fiable. À cette fin, renseignez-vous auprès de votre médecin ou d'un autre fournisseur de soins de santé.
- Les renseignements généraux peuvent ne pas s'appliquer à votre cas.
- Veillez à bien comprendre ce que les conseils concernant le traitement impliquent dans votre cas.
- Avant tout traitement, le thérapeute doit vous demander votre consentement et vous devez le lui accorder.
- Il peut être plus facile de déposer une plainte si le thérapeute est réglementé.
- On peut vous demander de donner votre numéro d'OHIP – Soyez prudent.
- La sécurité d'Internet n'est pas garantie. Il peut arriver que d'autres personnes réussissent à lire les renseignements qui vous concernent.

Comment communiquer avec nous?

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

10 rue Bay, pièce 340

Toronto (Ontario) M5J 2R8

416-214-1177 ou 1 (800) 890-6570

Site Internet : <http://www.coto.org>

Remerciements : L'Ordre tient à remercier les membres du Groupe de travail sur la télémédecine de l'Ordre de réglementation des professions de la santé de l'Ontario pour leur contribution au présent document.

Also available in English

Crédibilité
compétence
engagement



Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

20, rue Bay - pièce 900
Toronto, Ontario, M5J 2N8
Téléphone : 416-214-1177
Sans frais : 1 (800) 890-6570
Télécopieur : 416-214-1173
info@coto.org www.coto.org