

Télémédecine

*Renseignements à l'intention
des ergothérapeutes qui
offrent des services
de télémedecine*



*Ordre des ergothérapeutes
de l'Ontario*

TÉLÉMÉDECINE :

Renseignements à l'intention des ergothérapeutes qui offrent des services de télémédecine

À mesure que les technologies de communication se répandent dans le secteur de la santé, de plus en plus de soins sont fournis par l'entremise de moyens de télécommunication modernes et de services de télémédecine.

Il existe de nombreuses définitions de la télémédecine, mais elles sous-entendent toutes l'utilisation de technologie de communication ou de technologie informatique pour échanger des renseignements sur des patients, pour accroître les connaissances ou pour fournir des soins. Cette vaste définition englobe un éventail de méthodes telles que les services de triage à distance, les sites Internet d'information sur la santé et les évaluations par télévidéo.

On verra de plus en plus souvent des professionnels de la santé installés à distance collaborer avec des membres du personnel traitant situés à l'endroit où se trouve le client, dans le cadre d'un échange semblable à une consultation locale. On verra aussi de plus en plus de clients recourir à des renseignements fournis par des services de télémédecine au lieu de faire appel à des soins donnés directement sur place. De fait, le gouvernement de l'Ontario a récemment créé un réseau de télémédecine chargé de donner des conseils pour les cas non urgents.

Même si la possibilité d'obtenir des conseils spécialisés à distance peut améliorer fortement l'accessibilité des soins à certains clients, la prestation de soins à distance comporte aussi des risques dont il faut tenir compte. Concrètement, les responsabilités fondamentales de l'ergothérapeute envers ses clients restent les mêmes, même si l'apport de soins ou de conseils à distance peut, par certains aspects, différer des services fournis directement.

Le document qui suit souligne certaines situations préoccupantes et vise à stimuler la réflexion et la discussion. Certains points concernent les ergothérapeutes à titre individuel, alors que d'autres s'appliquent aux établissements et aux organismes, ou parfois aux deux à la fois. Certaines questions demeurent toutefois sans réponse et on conseille aux ergothérapeutes de consulter leurs collègues et l'Ordre à leur sujet.

Compétence / Régime de réglementation

Lorsque des services de télémédecine chevauchent deux territoires, il importe, aux fins de la réglementation, de savoir à quel endroit le service est censé avoir été fourni. Est-ce dans la compétence où se trouve le client, ou dans celle de l'ergothérapeute? Ce dernier ne doit pas présumer que les normes en vigueur dans sa compétence sont nécessairement les mêmes que dans la compétence de son client. L'ergothérapeute doit savoir quelles normes s'appliquent et veiller à s'y conformer. Si les normes diffèrent, il doit déployer des efforts raisonnables pour obtenir le consentement éclairé du client, notamment en l'informant du fait que les normes applicables peuvent être différentes.

Les ergothérapeutes ont aussi la responsabilité de déterminer si un permis ou un certificat d'inscription est requis pour exercer la télémédecine à l'extérieur de leur lieu de compétence. Dans de nombreux pays, le droit veut que les normes et les règles qui s'appliquent à la prestation de soins soient celles du lieu où se trouve le client. Dans d'autres compétences, lorsque les soins chevauchent deux territoires, le client a la latitude de choisir la compétence dans laquelle il entend déposer une plainte ou tenter une poursuite.

Au Canada, un débat est actuellement en cours pour déterminer si la compétence pertinente est celle de l'ergothérapeute ou celle du client. Le concept de certificat en télémédecine est à l'étude. Les thérapeutes qui entreprennent des services de télémédecine doivent se tenir au courant des changements concernant la réglementation et l'inscription.

Les ergothérapeutes doivent aussi se rappeler que l'utilisation d'Internet rend extrêmement difficile de déterminer où se trouve la personne qui reçoit les soins.

Ils doivent aussi se renseigner sur les règles et les conditions – disponibilité d'appareils médicaux, de thérapies et de produits – qui prévalent dans les compétences où ils peuvent être appelés à fournir des services de télémédecine. Ils doivent savoir que la plupart des produits et des appareils disponibles à l'étranger n'ont pas été soumis à des essais répondant aux normes canadiennes.

Au moment d'entreprendre des services de télémédecine même dans une seule compétence aussi vaste que l'Ontario, l'ergothérapeute doit se rappeler que certains renseignements importants sur les ressources locales disponibles ou sur des aspects cliniques, socio-économiques, environnementaux et épidémiologiques pertinents à l'exécution du traitement peuvent lui manquer. La situation doit être clairement expliquée au client et ce n'est qu'après lui avoir fourni cette information que le thérapeute doit chercher à obtenir son consentement. Ces préoccupations ne représentent que quelques-uns des facteurs qui compliquent les soins à distance.

Responsabilité

Les ergothérapeutes sont tenus de respecter les normes d'exercice de leur profession, quel que soit le contexte où ils fournissent les soins (soins directs ou télémédecine).

L'ergothérapeute doit comprendre qu'il lui appartient toujours de déterminer si la télémédecine est le moyen adéquat pour fournir des soins dans une situation particulière. Comme, en télémédecine, des facteurs supplémentaires peuvent influencer sur la qualité des soins, les membres de l'Ordre doivent prêter une attention particulière aux risques supplémentaires que ce contexte présente pour les clients. L'ergothérapeute doit notamment tenir compte des facteurs suivants :

- fiabilité de l'information reçue et nécessité de toujours la mettre en question;
- qualité et opportunité des images et des données transmises et nécessité de les surveiller soigneusement.

Puisque les services de télémédecine peuvent chevaucher des limites de compétence et que les lois et les règles sur la déontologie et la responsabilité peuvent être différentes dans les autres compétences, les thérapeutes doivent s'assurer de connaître la réglementation qui régit leurs activités. Ils doivent en outre veiller à contracter une assurance adéquate. Les ergothérapeutes canadiens par exemple doivent prendre des précautions particulières en matière d'assurance-responsabilité lorsque des clients se trouvent aux États-Unis. Comme les lois de ce pays diffèrent des nôtres, une assurance pleinement suffisante au Canada peut se révéler inadéquate ou ne pas couvrir des activités considérées comme exécutées aux États-Unis. Il est recommandé à l'ergothérapeute de se renseigner auprès de sa société d'assurance sur l'étendue de la protection qu'elle lui garantit à l'extérieur de l'Ontario. L'incertitude est encore plus grande lorsque des services sont fournis dans des pays plus éloignés.

Assurance de la qualité (technologie)

Puisque la qualité des soins fournis incombe à l'ergothérapeute, il importe que celui-ci connaisse et évalue la pertinence des mesures d'assurance de la qualité intégrées au service de télécommunication et à tous les autres aspects de la télémédecine. Chaque fois qu'on recourt à des systèmes de communication, la confidentialité des données sur le client est importante et l'ergothérapeute doit être convaincu qu'elle est adéquate.

La qualité des moyens de transmission utilisés par les services de télémédecine auxquels l'ergothérapeute est associé présente également une

grande importance. Là encore, le thérapeute doit s'assurer que la qualité de la technologie est suffisante pour évaluer les soins à apporter et que le système de communication est assez sûr pour protéger les renseignements personnels relatifs au client.

Il importe aussi de connaître la qualité des systèmes de sauvegarde utilisés pour les programmes de transmission différée comme les services de télétriage et la « thérapie parlante » où le thérapeute doit absolument recevoir les messages des clients.

Confidentialité et protection des renseignements personnels concernant la santé

L'obligation de garantir la protection des renseignements personnels concernant la santé du client est exactement la même en télémédecine que dans les consultations ordinaires réunissant le thérapeute et le client. Toutefois, comme on l'a souligné précédemment, lorsque les services de télémédecine sont transfrontaliers, l'ergothérapeute doit s'assurer de bien connaître les règles qui régissent le consentement et les exigences en matière de rapport dans la compétence du client.

L'ergothérapeute doit expliquer à son client qu'aucun système de communication technologique n'est entièrement sûr et qu'il doit en tenir compte avant de fournir des renseignements personnels en matière de santé.

Information que le thérapeute doit donner au client

L'ergothérapeute doit s'attendre à ce que ses clients lui demandent :

- son nom;
- son champ de pratique;
- sa formation et les études qu'il a faites;
- la compétence où il exerce sa profession;
- son adresse professionnelle;
- s'il est réglementé et inscrit à l'Ordre;
- le nom, l'adresse de l'Ordre et la personne-ressource à contacter;
- les conflits d'intérêt possibles.

Obligations en matière de consentement et de divulgation

La nécessité d'obtenir le consentement du client est la même que pour les interactions effectuées localement. L'ergothérapeute doit toutefois se rappeler que si le client habite dans une compétence éloignée, les normes professionnelles peuvent être différentes et qu'il doit en informer son client.

Lorsque le thérapeute informe son client, il doit mentionner les risques que présentent les services de santé non fournis en personne. En télémédecine par exemple, le thérapeute ne peut pas tirer profit de la communication non verbale. Il doit informer le client que ce manque d'information peut influencer sur son jugement.

Conflit d'intérêts

Il est très important que le thérapeute associé à un service de télémédecine déclare tout conflit d'intérêts le concernant. Il doit de plus, dans la mesure du possible, informer le client des autres options disponibles. Lorsqu'il ne peut le faire de façon précise, il doit au moins mentionner l'éventualité d'autres options.

Documentation et tenue de dossiers

En cas de conflit sur les normes de soins à appliquer ou sur l'état réel du client, la tenue de dossiers adéquats sur toutes les rencontres professionnelles effectuées par télémédecine est plus importante que lors des rencontres face à face. Lorsque des normes différentes s'appliquent, il importe de documenter soigneusement le contexte des soins, en plus de fournir des détails précis sur les soins proprement dits.

Suivi

Un suivi adéquat des soins est toujours à conseiller, même si le défi peut être plus exigeant dans le contexte de la télémédecine. Quand l'ergothérapeute donne un conseil ou effectue un traitement dans des circonstances qui exigent un suivi, il doit toujours chercher à savoir si ce suivi sera effectué par des personnes qualifiées et si le client acceptera de s'y soumettre. C'est pourquoi le contexte de la télémédecine exige de demander plus de précisions au client et de lui expliquer avec plus d'empathie le besoin de suivi.

Information ou conseils sur la santé obtenus auprès d'un service de télémédecine

Les thérapeutes rencontrent de plus en plus souvent des clients qui ont obtenu de l'information par des services de télémédecine. Dans ce contexte, il importe d'établir une distinction entre l'information générale sur la santé et les conseils précis relatifs à l'état du client.

Si l'ergothérapeute est au courant de la source des renseignements, il doit aider le client à comprendre que la qualité et la fiabilité de l'information obtenue par Internet ou par d'autres sources de télémédecine varie beaucoup. Même si ces sources donnent parfois des renseignements exceptionnellement précieux qui peuvent se révéler utiles pour le client comme pour le thérapeute, il est également vrai qu'elles diffusent souvent des renseignements non fondés, faux et dangereux sous des dehors de fiabilité. Il est évident qu'aux yeux des thérapeutes, l'information tirée d'Internet n'est pas plus fiable que toute autre information provenant de documents écrits; mais il peut être nécessaire d'aider le client à comprendre que, malgré le prestige de la haute technologie qui entoure l'information diffusée sur Internet, cela n'est pas nécessairement une preuve de son exactitude ou de sa fiabilité.

Si on veut traiter avec succès les problèmes de santé d'un client, il convient de vérifier les connaissances dont il dispose et d'en tenir compte afin de l'aider à comprendre l'information fiable qui lui permettra d'effectuer des choix éclairés. Ce processus peut être plus intense à l'ère de l'information qu'il ne l'était antérieurement, mais il demeure tout aussi important.

Soucieux d'étudier de façon plus approfondie la pratique de la télémédecine, l'Ordre continuera à débattre des questions de compétence sous l'angle du client et de l'ergothérapeute.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la télémédecine, veuillez communiquer avec l'Ordre à l'adresse suivante :

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 : 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