



Lignes directrices – Collaborer avec des tiers payeurs

Introduction

Dans plusieurs milieux de travail, on demande aux ergothérapeutes de donner leur opinion professionnelle ou de fournir d'autres services cliniques au nom de tiers payeurs. Lorsque la partie qui demande et paie pour des services d'ergothérapie n'est pas le client, les ergothérapeutes doivent souvent jongler des priorités et des demandes conflictuelles. L'Ordre reçoit un grand nombre de questions et de plaintes contre les ergothérapeutes à ce sujet, ce qui indique que bien des ergothérapeutes ont de la difficulté à établir le parfait équilibre entre les différentes priorités. Dans certains cas, ces pressions peuvent être accrues par le fait que l'ergothérapeute travaille de façon indépendante avec peu ou pas de soutien de collègues ergothérapeutes ou par la nature litigieuse de leur domaine de travail particulier.

Les tiers payeurs sont les personnes ou les organismes, autres que le client, qui fournissent des fonds pour des services d'ergothérapie pour le client. Le client est la personne à qui s'applique l'opinion, l'évaluation et/ou le traitement du professionnel de la santé, quel que soit le payeur.¹

Bien que des titres autres que « client », comme « requérant », « réclamant » ou « employé », puissent être utilisés pour décrire cette personne dans différents milieux, l'Ordre utilise toujours le terme « client ». On s'attend à ce que les ergothérapeutes soient transparents, objectifs, équitables et impartiaux lorsqu'ils fournissent des services d'ergothérapie, quelle que soit leur relation (fournisseur de traitement ou non) avec le client. Le tiers payeur n'est pas considéré comme étant le client. Parmi les tiers payeurs avec qui les ergothérapeutes collaborent régulièrement, mentionnons les assureurs, les avocats, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ainsi que les employeurs. Les fournisseurs de soins de santé ou de services éducatifs financés par les deniers publics ne sont pas considérés comme des tiers payeurs aux fins des présentes lignes directrices.

Le présent document vise à traiter des questions souvent posées au sujet de l'acheminement de clients par des tiers payeurs et les sources de financement, et à présenter des points importants dont les ergothérapeutes doivent tenir compte. Ces lignes directrices devraient être utilisées conjointement avec les normes de l'Ordre, les règlements et les lois applicables pour aider les ergothérapeutes à fournir des services sécuritaires, compétents et responsables.

Liens rapides vers les ressources de l'Ordre

Lorsque les ergothérapeutes collaborent avec des tiers payeurs, ils doivent connaître les attentes indiquées dans les documents suivants de l'Ordre :

- [Code de déontologie](#)
- [Normes sur les évaluations par des ergothérapeutes](#)

¹ *Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. Guide pour la promotion d'une pratique indépendante.2013.*

- Normes de consentement
- Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts
- Normes de tenue des dossiers

Aperçu des lignes directrices

1. Fournir des soins responsables et compétents aux clients
2. Définir votre rôle et les attentes auprès des intervenants
3. Obtenir un consentement éclairé pour des services d'ergothérapie et des renseignements personnels sur la santé
4. Gérer les dossiers et les rapports
5. Gérer les conflits d'intérêts
6. Maintenir des limites professionnelles
7. Utiliser le titre d'ergothérapeute
8. Établir une pratique indépendante
9. Fournir des services à des clients qui ne demeurent pas en Ontario

1. Fournir des soins responsables et compétents aux clients

Plusieurs dilemmes d'éthique peuvent surgir lorsque des ergothérapeutes collaborent avec des tiers qui leur acheminent des clients et paient pour les services fournis car ces ergothérapeutes sont aux prises avec divers facteurs qui se font concurrence, comme les intérêts des tiers, du client, de l'Ordre et d'eux-mêmes. Quel que soit le domaine de pratique, le Code de déontologie est une bonne pierre d'assise pour l'exercice de l'ergothérapie. Les ergothérapeutes doivent être guidés par les valeurs fondamentales de leur profession – le respect et la confiance ainsi que les principes qui les sous-tendent : pratique axée sur le client, respect de l'autonomie, collaboration et communication, honnêteté, justice, obligation de rendre compte et transparence.

Le point central d'une prestation éthique de services d'ergothérapie est l'identification du « client ». Le client est la personne à qui s'appliquent l'opinion, l'évaluation et/ou les traitements ergothérapeutiques, quelle que soit la personne qui paie pour le service². Bien qu'un tiers payeur soit considéré comme une partie intéressée aux résultats de l'évaluation, il n'est pas le client. Il est important que les ergothérapeutes comprennent bien qui est leur client et puissent définir ce concept au client et au tiers payeur.

Lorsque l'ergothérapeute détermine ce dont le client a besoin en matière de soins, il devrait suivre les valeurs fondamentales et les principes du **Code de déontologie** et faire des recommandations/prendre

² Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. *Guide pour la promotion d'une pratique indépendante*. 2013.

des décisions qui sont transparentes, justes, objectives et impartiales. Les ergothérapeutes doivent veiller à ce que leurs recommandations et leurs décisions ne favorisent pas la source de l'acheminement, le tiers payeur ou le client. Cette attente s'applique à tous les types d'interactions (soins directs aux clients, évaluations uniques, examens de documents). Avoir une pratique axée sur le client ne signifie pas toutefois que l'ergothérapeute devrait fournir ou recommander tout ce que le client demande. Les ergothérapeutes doivent suivre les **Normes sur les évaluations par des ergothérapeutes** et utiliser leur jugement clinique pour prendre des décisions précises, objectives et éclairées sur les services les plus appropriés pour le client.

Un outil pratique pour aider les ergothérapeutes à résoudre des défis éthiques ou cliniques est le **Guide de pratique pour prendre une décision réfléchie**. Cet outil comprend huit étapes à suivre pour prendre une décision judicieuse en réfléchissant aux facteurs pertinents et aux options disponibles.

Un autre document de base qui aide à orienter la pratique des ergothérapeutes est **Les compétences essentielles à la pratique pour les ergothérapeutes au Canada – 3^e édition**. Ces compétences décrivent les aptitudes, les connaissances et le jugement dont les ergothérapeutes ont besoin pour exercer leur profession au Canada, qu'ils jouent un rôle clinique ou non clinique.

Questions à se poser pour assurer la prestation de soins éthiques et compétents aux clients :

- a) Qui est votre client?
- b) Prenez-vous des décisions ou faites-vous des recommandations cliniques qui sont transparentes, justes, objectives et impartiales, quelle que soit l'opinion d'autres gens (comme des avocats, des experts d'assurances ou d'autres fournisseurs)? Est-ce qu'un autre ergothérapeute, sans influence ou pression externe, arriverait à la même opinion?
- c) Est-ce que vos décisions cliniques se fondent sur des faits probants et un jugement professionnel solide?
- d) Est-ce que vos communications avec le client concernant vos impressions initiales ont été transparentes et s'alignent avec ce que le client s'attend à voir dans votre rapport? Avez-vous fait attention de ne pas donner de fausses idées au client concernant les résultats attendus de l'évaluation?

2. Définir votre rôle et les attentes auprès des intervenants

Les ergothérapeutes qui fournissent des services pour des tiers payeurs devraient bien comprendre ce que l'acheminement pour des services d'ergothérapie comprend et bien expliquer leur champ d'application et leur rôle avant de commencer à fournir le service. Les ergothérapeutes devraient également « rendre explicites les attentes, quant au service offert, des parties prenantes, des tiers

payeurs et des autres personnes en cause qui ont une influence sur le service ou qui offrent des services complémentaires » (compétence essentielle 4.1.2). Les ergothérapeutes ont un devoir d'être transparents en ce qui concerne leur champ d'application et leur rôle et de discuter avec leurs clients de leurs attentes pour que tout le monde soit sur la même longueur d'onde en ce qui concerne les services d'ergothérapie qui seront fournis. Ceci comprend une discussion sur la fréquence et la durée des services ainsi que sur les frais qui seront chargés et toute limite ou restriction liée à la prestation des services. De plus, si l'ergothérapeute a négocié et signé un contrat pour ses services, il est important de divulguer les obligations contractuelles à tous les intervenants.

Il revient à l'ergothérapeute qui a une relation avec un tiers payeur de s'assurer qu'il possède les connaissances, les aptitudes, le jugement et l'expérience nécessaires pour fournir des services sécuritaires, responsables et compétents. Chaque ergothérapeute devrait pouvoir démontrer les compétences essentielles de la pratique d'ergothérapie, quel que soit son domaine de pratique, son milieu de travail ou sa relation avec la source de financement. Les ergothérapeutes doivent avoir la formation requise et démontrer leur compétence à pouvoir effectuer des évaluations standardisées, des tests formels ou d'autres évaluations en respectant leur champ d'application, conformément aux **Normes sur les évaluations par des ergothérapeutes**. De plus, on s'attend à ce qu'un ergothérapeute comprenne les limites de sa compétence lorsqu'il doit déterminer s'il est approprié d'accepter un cas acheminé, compte tenu de ses connaissances, de ses aptitudes et de son expérience. Les ergothérapeutes ne devraient pas accepter l'acheminement d'un client s'ils ne possèdent pas les connaissances et l'expérience nécessaires pour gérer ce client de manière sécuritaire et efficace.

Lorsqu'un ergothérapeute effectue une évaluation au nom d'un tiers payeur, il est possible que son rôle ne comprenne pas le traitement du client. Si, toutefois, dans le contexte de l'évaluation, l'ergothérapeute découvre un problème ou un symptôme qui suscite des préoccupations importantes ou exige une intervention, l'ergothérapeute devrait aviser le client de ce fait. Ceci permet au client d'obtenir une intervention en temps opportun. L'Ordre recommande que l'ergothérapeute obtienne le consentement du client avant de partager ses conclusions avec le fournisseur de soins de santé du client. Si l'ergothérapeute effectue l'évaluation dans le cadre d'une procédure légale, il devrait obtenir des conseils juridiques indépendants avant de divulguer les résultats de l'évaluation au client.

Questions à se poser sur votre champ d'application et votre rôle :

- a) Connaissez-vous le champ d'application ergothérapeutique du cas qui vous est acheminé et le niveau de participation que l'on attend de vous avant de commencer à fournir les services?
- b) Avez-vous négocié ou signé un contrat pour les services d'ergothérapie que vous fournirez? Si c'est le cas, quelles sont vos obligations contractuelles et celles-ci ont-elles été communiquées au client ou à son représentant?
- c) Avez-vous discuté avec le client ou son représentant de ses attentes en matière de services d'ergothérapie et des services qui seront actuellement fournis?
- d) Possédez-vous les connaissances, les aptitudes et le jugement nécessaires pour bien prendre soin du cas acheminé en tenant compte de votre champ d'application et des blessures ou problèmes du client qui ont été identifiés?

3. Obtenir un consentement éclairé pour des services d'ergothérapie et des renseignements personnels sur la santé

Les ergothérapeutes qui fournissent des services à des tiers payeurs, ou qui font office d'experts-conseils, doivent veiller à obtenir le consentement éclairé de leur client pour tous les services d'ergothérapie qu'ils prévoient fournir, y compris l'évaluation, le traitement et la consultation. Bien qu'un bon nombre de particuliers et d'organismes utilisent des formulaires de consentement, il faut savoir que l'utilisation d'un formulaire de consentement ne remplace pas le processus d'obtention du consentement éclairé. Conformément à la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé* et aux **Normes de consentement**, le processus d'obtention d'un consentement éclairé doit comprendre la fourniture d'information sur « la nature, les bienfaits, les risques importants et les effets secondaires du traitement, les options de rechange et les répercussions probables si le traitement est refusé. Le consentement doit être obtenu, inscrit, daté et gardé dans le dossier du client. »³ En d'autres mots, le formulaire de consentement ne constitue pas un substitut pour le processus d'obtention du consentement et les ergothérapeutes doivent documenter l'obtention du consentement éclairé auprès du client. Une telle documentation devrait comprendre, par exemple, des notes indiquant si le client comprend les conséquences possibles du refus de consentir à participer à une évaluation requise par leur assureur. Les clients doivent avoir la possibilité d'obtenir des réponses de l'ergothérapeute à leurs questions concernant les services d'ergothérapie qui sont proposés et ils doivent être avisés de leur droit de retirer leur consentement en tout temps.

Dans certains domaines de pratique, il y a des situations où le consentement peut être obtenu par un professionnel de la santé au nom des autres professionnels de la santé qui participent aux soins du client. C'est ce que l'on appelle le consentement obtenu au nom d'un tiers⁴. Dans ce genre de situation, l'ergothérapeute devrait s'assurer que le tiers qui a obtenu le consentement a suivi un processus d'obtention du consentement éclairé. Ceci devrait être fait avant de commencer à fournir les services d'ergothérapie et l'ergothérapeute devrait documenter le nom ou le rôle de la personne qui a obtenu le consentement éclairé du client. L'ergothérapeute est responsable d'obtenir un consentement éclairé pour des services continus. Il arrive souvent que l'on demande à des clients qui veulent obtenir des indemnités d'une assurance de participer à des activités requises par la compagnie d'assurance pour être admissibles aux indemnités. Ceci ne correspond pas à l'obtention du consentement éclairé pour des services d'ergothérapie et l'ergothérapeute ne peut pas se fier à ceci comme s'il s'agissait du consentement obtenu au nom d'un tiers. Les ergothérapeutes doivent se servir de leur jugement et connaître la législation pertinente portant sur l'obtention du consentement et leurs obligations en la matière, telles que décrites dans les **Normes de consentement**.

³ *Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. Normes de consentement, 2017.*

⁴ *Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. Normes de consentement, 2017.*

Il peut arriver qu'un ergothérapeute devienne impliqué dans le cas d'un client par l'intermédiaire d'un représentant légal. Dans ces circonstances, le représentant légal peut être la personne qui sollicite un consentement éclairé pour engager l'ergothérapeute. Même si ce représentant obtient le consentement du client, l'ergothérapeute devrait quand même aviser le client de son rôle et de son champ d'application, et expliquer le processus à venir, préciser en quoi consiste le traitement et répondre à toute question du client pour assurer qu'un consentement vraiment éclairé a été obtenu.

Durant le processus d'évaluation ou en tout temps pendant la prestation des services d'ergothérapie, un client peut décider de retirer son consentement ou de ne pas participer à une partie ou à toutes les parties de l'évaluation ou du traitement. L'ergothérapeute devrait documenter l'information pertinente pour les parties de l'évaluation qui sont effectuées et préciser les parties pour lesquelles le client a refusé de participer en indiquant toute justification fournie par le client. De plus, l'ergothérapeute devrait expliquer au client les risques ou conséquences du refus de consentir et documenter le fait que cette discussion a eu lieu.

En plus d'obtenir un consentement éclairé pour la prestation de services, les ergothérapeutes doivent également obtenir un consentement éclairé pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels sur la santé. En vertu de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, un consentement est éclairé s'il est raisonnable dans les circonstances de croire que le particulier connaît les fins visées par la collecte, l'utilisation ou la divulgation de ses renseignements personnels sur la santé. Ceci est spécialement important lorsque des rapports pourraient avoir des répercussions graves, comme influencer l'accès d'un client à des ressources ou des fonds.

Les ergothérapeutes qui offrent leurs services à des tiers payeurs ou qui agissent à titre d'experts-conseils remplissent souvent des rapports ou des formulaires dans le cadre de leur pratique. Si un client retire son consentement pour la soumission d'un rapport d'évaluation ou de traitement avant que ce rapport soit achevé, l'ergothérapeute devrait discuter avec le client des raisons pour lesquelles le consentement a été retiré et ce que ce retrait implique, puis documenter cette discussion dans le dossier du client. L'ergothérapeute ne devrait pas achever le rapport/formulaire ou le soumettre si le client ou son représentant a retiré son consentement pour sa divulgation, sauf si l'ergothérapeute est légalement tenu de le faire (comme s'il reçoit une assignation à témoigner). L'ergothérapeute peut soumettre toute partie du rapport à laquelle le client a consenti et indiquer que le rapport n'est pas complet parce que le client a retiré son consentement. Un client ne peut pas retirer son consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation d'information rétroactivement. Ceci signifie que si un rapport a déjà été soumis, l'ergothérapeute ne peut pas le rétracter.

On peut demander à l'ergothérapeute d'examiner de l'information supplémentaire, comme du matériel de surveillance ou des rapports rédigés par d'autres professionnels de la santé, ou on peut leur demander de remplir de la paperasse additionnelle, comme des réfutations ou des addendas. Si l'ergothérapeute a déjà fait l'évaluation en personne du client, il doit obtenir le consentement du client avant d'examiner l'information supplémentaire ou de remplir la paperasse additionnelle. L'ergothérapeute doit obtenir ce consentement car cette nouvelle information n'était pas couverte par le

consentement initial obtenu du client pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements. De plus, l'examen de ce matériel avec le client permettra au client de fournir un contexte. Pour plus de renseignements sur le matériel de surveillance, consultez les **Lignes directrices – Utilisation de matériel de surveillance lors d'évaluations**.

Il peut arriver que l'ergothérapeute doive soumettre son rapport sous forme d'ébauche pour qu'il soit révisé et corrigé. Bien que ceci soit une pratique acceptable, il revient à l'ergothérapeute de s'assurer que le contenu du rapport final reflète exactement l'opinion professionnelle de l'ergothérapeute. Lorsqu'il signe un rapport, l'ergothérapeute atteste que ce rapport est exact, complet et véridique, et qu'il ne renferme aucun énoncé que l'ergothérapeute reconnaît ou devrait reconnaître comme étant faux, trompeur ou autrement inapproprié. Un ergothérapeute ne devrait pas accepter de signer un document révisé si son contenu ne reflète pas son opinion professionnelle.

Si l'on demande à un ergothérapeute d'examiner un fichier ou un document papier sans que l'ergothérapeute ait eu de contacts avec ce client, l'ergothérapeute n'a pas besoin d'obtenir le consentement du client. Dans ce cas, l'obtention du consentement éclairé du client pour des services d'ergothérapie n'est pas requise parce que l'ergothérapeute n'est pas directement impliqué avec le client. L'ergothérapeute n'est pas non plus obligé d'obtenir le consentement du client en ce qui concerne ses renseignements personnels sur la santé puisqu'il n'était pas responsable de leur collecte.

Questions à se poser lors de l'obtention du consentement :

- a) Avez-vous satisfait toutes les exigences de la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé* pour l'obtention du consentement éclairé concernant les services d'ergothérapie, y compris l'évaluation, le traitement et la consultation?
- b) Avez-vous documenté dans le dossier clinique qu'un consentement éclairé a été obtenu?
- c) Si un tiers a obtenu le consentement, avez-vous confirmé qu'il a suivi le processus approprié pour l'obtention du consentement pour les services et/ou les renseignements personnels sur la santé?
- d) Avez-vous obtenu le consentement éclairé du client pour communiquer avec toute personne impliquée dans les soins du client, y compris pour soumettre des rapports à des tiers?
- e) Comprenez-vous vos responsabilités en matière de protection de la vie privée et de la confidentialité si le client ou son représentant retire son consentement avant l'achèvement des services d'ergothérapie ou la soumission de tout rapport?

4. Gérer les dossiers et les rapports

Les ergothérapeutes qui fournissent des services à des tiers payeurs doivent comprendre leur rôle de dépositaire de renseignements sur la santé ou de mandataire du dépositaire avant de commencer à fournir des services d'ergothérapie. Ces rôles déterminent qui maintiendra et entreposera le dossier du client et qui sera responsable de divulguer le dossier au client ou à son représentant. Ceci devrait être communiqué clairement au client ou au tiers dès le départ pour qu'il sache avec qui communiquer si l'un ou l'autre désire obtenir une copie du dossier clinique. Les ergothérapeutes devraient connaître les

lois pertinentes sur la protection de la vie privée, telle que la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) s'ils recueillent ou partagent des renseignements personnels sur la santé d'un client.

Il est important de tenir compte du fait que les dépositaires de renseignements sur la santé et les dispositions de la LPRPS visent seulement les gens et les organismes qui fournissent des services de soins de santé. Il arrive parfois que des ergothérapeutes soient consultés par des organismes et des entreprises qui ne fournissent pas des services de soins de santé et ne sont donc pas considérés comme des dépositaires de renseignements sur la santé. Lorsque ceci se produit, d'autres lois, comme la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada, 2000), peuvent s'appliquer. Les ergothérapeutes devraient confirmer qu'ils sont les dépositaires de renseignements sur la santé dans ces situations et communiquer ce fait au client au début des services d'ergothérapie.

Les clients ont le droit d'avoir accès à leur dossier. Avant de commencer à offrir des services d'ergothérapie, les ergothérapeutes doivent comprendre leurs responsabilités en ce qui concerne le maintien des dossiers des clients et les règles qui régissent la divulgation de rapports produits pour des tiers. Bien que les ergothérapeutes puissent rédiger des rapports spécifiques pour des tiers payeurs, ces rapports ne comprennent probablement pas toute l'information recueillie et utilisée par ces ergothérapeutes pour former leur opinion professionnelle. Les ergothérapeutes doivent pouvoir faire la distinction entre le dossier clinique, qui est une source de faits probants visant à documenter tous les événements, décisions, interventions et plans qui font partie de la relation thérapeute-client, et un rapport spécifique rédigé par un ergothérapeute pour un tiers payeur.

On s'attend à ce que les ergothérapeutes respectent les **Normes de tenue des dossiers** dans tous les domaines de pratique et veillent à ce que les dossiers de leurs clients, y compris les rapports rédigés à leur sujet, soient maintenus et gardés conformément à ces normes. Le dossier d'un client est un outil essentiel pour fournir des justifications et des preuves concernant des décisions cliniques, et il permet à l'ergothérapeute de se rappeler comment il en est arrivé à son opinion professionnelle si des questions sont posées à ce sujet des mois ou des années plus tard.

Il est essentiel que les ergothérapeutes qui fournissent des services à des tiers payeurs comprennent que toute documentation remplie par eux et signée avec leur signature et leur désignation – Erg. Aut. (Ont.) – doit se conformer aux **Normes de tenue des dossiers**.

Avec les progrès de la technologie et la transition vers la tenue de dossiers électroniques, les systèmes électroniques de soumission de rapports et la communication par courrier électronique, les ergothérapeutes qui collaborent avec des tiers payeurs devraient adopter des mesures pour veiller à ce que les systèmes informatiques qui sont utilisés par eux-mêmes ou les tiers sont sécuritaires et satisfont les exigences de protection de la vie privée et de la confidentialité. S'il y a des divergences dans les attentes en matière de tenue de dossiers, les ergothérapeutes devraient discuter de leurs préoccupations avec des représentants des organismes pertinents pour résoudre ces divergences.

Questions à se poser concernant vos responsabilités en matière de tenue des dossiers :

a) Êtes-vous le dépositaire de renseignements sur la santé ou un mandataire du dépositaire?

- b) Connaissez-vous les lois pertinentes sur la protection de la vie privée et la sécurité des renseignements sur la santé des clients dans votre domaine de pratique?
- c) Appliquez-vous les **Normes de tenue des dossiers** dans vos pratiques de documentation?
- d) Informez-vous vos clients sur la façon dont ils peuvent avoir accès à leur dossier?
- e) Est-ce que le système de documentation électronique que vous utilisez respecte les indicateurs du rendement des **Normes de tenue des dossiers**?
- f) Est-ce que le système de documentation électronique de l'entreprise ou de l'organisme à laquelle ou auquel vous fournissez des services respecte les indicateurs du rendement des **Normes de tenue des dossiers**? (Remarque : Ceci est pertinent seulement si vous utilisez ce système pour votre documentation ou la soumission de rapports.)

5. Gérer les conflits d'intérêts

Les ergothérapeutes doivent prendre des décisions complexes tous les jours, quel que soit leur domaine de pratique. Ces décisions peuvent comprendre l'acceptation ou le refus de l'acheminement d'un client, la gestion des relations d'affaires avec des vendeurs ou la décision de travailler pour plus d'une entreprise dans le même secteur. Pour les ergothérapeutes qui collaborent avec des tiers payeurs, des décisions ou situations peuvent susciter des conflits d'intérêts. « Un conflit d'intérêts survient dans une pratique d'ergothérapie lorsqu'un ergothérapeute a une relation ou un intérêt qui pourrait être perçu par une personne raisonnable comme influant de manière inappropriée sur son jugement professionnel ou sa capacité d'agir dans les meilleurs intérêts du client. »⁵ Il faut que l'ergothérapeute reconnaisse et prenne des mesures pour gérer proactivement tout conflit d'intérêts possible, qu'il soit perçu ou réel. Pour revoir les attentes visant les ergothérapeutes à ce sujet, voir les **Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts**.

La prestation de services à des tiers payeurs présente des défis uniques en matière de conflits d'intérêts aux ergothérapeutes. Des conflits peuvent survenir dans les circonstances suivantes :

- **Intérêts divergents entre les clients et les tiers payeurs**
Par exemple, un client peut vouloir obtenir tous les fonds et toutes les ressources disponibles pour traiter un handicap causé par un accident automobile tandis que l'assureur peut vouloir fournir le minimum d'indemnités pour assurer la rentabilité de l'entreprise. Dans ce cas, l'ergothérapeute se retrouve souvent au milieu de ces intérêts concurrentiels et il doit se servir de son jugement professionnel et de son intégrité pour atteindre des conclusions justes, objectives et impartiales. Le rôle de l'ergothérapeute n'est pas de défendre les intérêts de l'une ou l'autre partie mais plutôt de fournir un rapport exact et impartial.
- **Normes divergentes entre l'Ordre et les tiers payeurs**

⁵ *Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts. 2012.*

Par exemple, en tant que professionnels de la santé réglementés, les ergothérapeutes doivent respecter les lois et leurs normes d'exercice, comme dans le cas de l'obtention du consentement éclairé qui pourrait ne pas viser un non-professionnel de la santé (comme un avocat) ou une entreprise (comme un assureur). Dans ces cas, un assureur pourrait ne pas être au courant qu'un ergothérapeute doit obtenir un consentement éclairé et assumer que les pratiques de l'assureur concernant l'obtention du consentement du requérant sont suffisantes. Ceci peut causer des frustrations lorsque l'ergothérapeute exige des processus et délais additionnels pour satisfaire ses exigences de façon appropriée ou lorsqu'il ne peut pas effectuer l'évaluation parce que le client a refusé ou retiré son consentement.

- **Opinions divergentes entre les ergothérapeutes**

Par exemple, il est commun dans les cas de demandes d'indemnités d'assurance automobile que l'assureur exige l'examen par un ergothérapeute indépendant d'une demande ou d'un rapport soumis(e) par l'ergothérapeute traitant le client. Dans certains cas, l'examen de l'ergothérapeute indépendant peut comprendre une variation importante concernant l'opinion clinique. Cette variation d'opinion peut entraîner la perception que les deux ergothérapeutes n'offrent pas une opinion juste, objective ou impartiale. Ces opinions divergentes peuvent mettre en question l'intégrité de ces deux professionnels ou de la profession d'ergothérapeute. En respectant les exigences des **Normes sur les évaluations par des ergothérapeutes** et en adoptant une approche objective et impartiale pour évaluer et analyser les besoins d'un client, il sera possible de réduire les divergences d'opinion entre deux ergothérapeutes.

- **Conflits d'intérêts personnels de l'ergothérapeute concernant des possibilités futures de revenus offertes par des tiers payeurs**

Par exemple, un ergothérapeute peut avoir peur que si son opinion professionnelle ne plaît pas au tiers payeur, celui-ci cesse d'acheminer des clients à l'ergothérapeute. Ceci pourrait avoir des répercussions importantes sur ses possibilités de revenus et sa situation financière.

- **Conflits d'intérêts personnels ou pressions concernant l'acheminement de clients par d'autres professionnels ou vers d'autres professionnels**

Par exemple, un ergothérapeute peut ressentir des pressions liées aux possibilités de compensation financière ou d'appréciation de l'employeur d'acheminer des clients au sein de l'entreprise ou à un groupe choisi de fournisseurs, même si l'ergothérapeute ne croit pas que le service soit nécessaire ou que le professionnel recommandé soit le meilleur choix. Les ergothérapeutes doivent résister à ces pressions.

Bien que chacun de ces scénarios nécessite la prise de décisions complexes pour les ergothérapeutes, on s'attend à ce que les ergothérapeutes qui exercent leur profession en Ontario respectent le **Code de déontologie** et ses valeurs fondamentales de respect et de confiance. Fournir des services d'ergothérapie au sein d'une situation qui cause un conflit d'intérêts peut compromettre ces valeurs et causer de la méfiance de la part du client envers l'ergothérapeute, l'organisme pour lequel l'ergothérapeute réalise les services, ou la profession dans son ensemble. Exercent la profession tout en ayant un conflit d'intérêts est considéré comme une faute professionnelle en vertu du Règlement de l'Ontario 95/07 : Faute professionnelle.

Il est essentiel que les ergothérapeutes reconnaissent qu'en tant que professionnels de la santé autonomes réglementés, ils doivent rendre compte de leurs décisions professionnelles. Un exemple de ces décisions peut comprendre le fait de déterminer s'il y a un conflit d'intérêts lorsqu'un ergothérapeute accepte un acheminement d'un membre de la famille ou d'un ami qui est un avocat spécialisé en préjudices corporels. Dans un tel cas, l'ergothérapeute peut se demander s'il reçoit l'acheminement de façon appropriée et s'il profite personnellement de sa relation avec la source de l'acheminement. L'ergothérapeute doit également se demander si sa relation avec la source de l'acheminement pourrait entraîner un conflit d'intérêts perçu ou réel en faveur de la source de l'acheminement.

On demande souvent à l'Ordre si le fait d'avoir l'ergothérapeute traitant ou un autre intervenant présent pendant une évaluation indépendante constitue un conflit d'intérêts. Si la demande pour la présence d'une autre personne est faite par le client, l'ergothérapeute qui effectue l'évaluation indépendante devrait confirmer avant de commencer les attentes concernant le rôle d'observateur de l'ergothérapeute traitant pour s'assurer que la présence de cette personne n'influencera pas l'évaluation, ses recommandations ou les résultats. L'ergothérapeute traitant doit également comprendre pourquoi sa présence a été demandée et considérer si sa participation en tant qu'observateur est appropriée. Toute décision concernant une demande d'enregistrement audio ou vidéo du service ergothérapeutique faite par le client ou l'ergothérapeute devrait être discutée d'avance et acceptée par les deux parties avant de commencer.

On demande aussi souvent à l'Ordre s'il est acceptable d'évaluer ou de traiter des clients qui ont un lien de parenté (comme un époux et une épouse qui ont subi ensemble un accident automobile). Dans cet exemple, l'ergothérapeute devrait se demander s'il peut rester objectif et neutre pendant l'évaluation de l'autre membre de la famille tout en respectant les lois pertinentes concernant la protection de la vie privée et la confidentialité.

Quelle que soit la situation, les ergothérapeutes devraient toujours prendre le temps de réfléchir lorsqu'ils ressentent un certain malaise au sujet d'un cas. Un facteur critique dans la prévention et la gestion des conflits d'intérêts est la notion de transparence de l'ergothérapeute vis-à-vis tous les intervenants qui sont impliqués.

Questions à se poser concernant les conflits d'intérêts :

- a) Existe-t-il des risques inhérents de conflits d'intérêts dans votre pratique (par exemple, des relations duelles avec des vendeurs ou d'autres fournisseurs, des mesures incitatives pour prendre certaines décisions)?
- b) Comment obtenez-vous des acheminements pour des services et avez-vous analysé les répercussions possibles des sources et processus d'acheminement sur votre capacité de prendre des décisions impartiales?
- c) Avez-vous établi des politiques pour la prévention et la gestion de conflits d'intérêts?
- d) Avez-vous un réseau de soutien ou de mentors dans votre pratique pour discuter de questions litigieuses pour vous aider à prendre des décisions difficiles concernant la gestion de conflits?

- e) Cette situation affectera-t-elle la perception de votre client ou du tiers payeur au sujet de votre professionnalisme? Qu'en penseraient vos collègues? Comment un observateur neutre et impartial réagirait-il? Seriez-vous embarrassé si cette situation était rendue publique ou signalée à l'Ordre?

(Programme d'éducation réglementaire prescrit – Conflits d'intérêts. Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, 2013, p. 7)

6. Maintenir des limites professionnelles

La relation thérapeute-client se fonde sur la confiance et le respect. Une transgression des limites professionnelles peut affecter directement cette relation et la confiance du client envers l'ergothérapeute. Les ergothérapeutes doivent comprendre ce type de situation et prendre les mesures nécessaires pour identifier, prévenir et gérer ces situations avant qu'elles ne deviennent un problème. Les ergothérapeutes devraient avoir un plan ou une réponse pour traiter les transgressions possibles des limites professionnelles, comme des clients qui veulent rester amis avec l'ergothérapeute à la fin des services, une demande amicale d'un client ou ancien client sur un média social, ou la présentation de cadeaux par des clients ou des membres de leur famille.

Les ergothérapeutes doivent également faire attention aux transgressions des limites professionnelles avec des tiers payeurs. Les ergothérapeutes doivent se servir de leur jugement professionnel lorsqu'ils concluent une entente de service et éviter les acheminements qui impliquent des membres de la famille ou des amis car ceci peut avoir un impact sur la capacité de l'ergothérapeute d'être objectif et impartial. De plus, un ergothérapeute devrait éviter de former des relations personnelles avec des tiers payeurs et ne devrait jamais accepter ou offrir des compensations monétaires ou autres pour l'acheminement de clients ou la prestation de services. La transgression ou la violation des limites professionnelles peut causer des conflits d'intérêts et avoir des répercussions sur les résultats des services fournis.

Questions à se poser concernant le maintien de limites professionnelles :

- Est-ce que votre relation avec le client ou son système de soutien commence à dépasser les paramètres de la relation thérapeutique pour devenir plus personnelle?
- Est-ce que cette situation affecte votre capacité d'être impartial et objectif dans votre relation professionnelle avec le client?

(Normes sur les limites professionnelles. Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario)

7. Utiliser le titre d'ergothérapeute

Les ergothérapeutes qui fournissent des services à des tiers payeurs, comme une entreprise d'assurance automobile, peuvent porter un titre d'emploi différent de celui d'ergothérapeute, comme gestionnaire de cas ou planificateur de soins à vie. Il faut bien noter que ces titres d'emploi peuvent être utilisés mais qu'ils devraient l'être conjointement avec le titre protégé d'ergothérapeute ou sa désignation abrégée d'Erg. Aut. (Ont.) pour être plus précis pour le public. Le titre « ergothérapeute » et son abréviation « Erg. Aut. (Ont.) » sont protégés en vertu de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* et de la *Loi de 1991 sur les ergothérapeutes*. Seules les personnes inscrites auprès de l'Ordre peuvent utiliser ce titre ou son abréviation en Ontario. Si un ergothérapeute renonce à son certificat d'inscription auprès de l'Ordre, il ne peut plus utiliser le titre ou son abréviation ni se représenter comme un ergothérapeute.

Quel que soit le titre de l'emploi, lorsqu'un ergothérapeute exerce sa profession dans son champ d'application et signe des documents en sa capacité d'ergothérapeute, il doit respecter les normes d'exercice établies par l'Ordre.

Le **Guide sur l'utilisation du titre** fournit de l'information aux personnes qui portent un titre autre que celui d'ergothérapeute dans le cadre de leur emploi ainsi qu'aux personnes qui se posent des questions sur la mention de titres de compétence additionnels, comme des certificats ou des formations dans un domaine particulier. Pour ce qui est des spécialisations, « comme le stipulent les règlements de l'Ordre, l'utilisation d'un terme, d'un titre ou d'une désignation indiquant ou évoquant une spécialisation dans la profession est considérée comme une faute professionnelle »⁶. Cette position est reprise au paragraphe 23(2) du Règlement de l'Ontario 226/96 (Général – Partie V : Publicité). Les ergothérapeutes devraient consulter le **Guide sur l'utilisation du titre** pour s'assurer que leur carte d'affaires, le contenu de leur site Web, leur signature dans les courriels ainsi que leur signature dans les dossiers cliniques sont affichés de façon appropriée et se conforment aux normes et lignes directrices de l'Ordre.

Questions à se poser concernant l'utilisation du titre :

- a) Si vous portez un titre d'emploi autre que celui d'ergothérapeute, comment allez-vous afficher et utiliser ce titre?
- b) Si vous possédez de la formation ou des compétences additionnelles, comment allez-vous indiquer ceci?
- c) Est-il clair pour le client et le tiers payeur que vous êtes un ergothérapeute inscrit qui doit rendre compte à l'Ordre pour la prestation de soins sécuritaires, responsables et compétents?

8. Établir une pratique indépendante

⁶ *Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. Guide sur l'utilisation du titre. 2012.*

Les ergothérapeutes qui désirent établir une pratique indépendante devraient consulter le **Guide pour la promotion d'une pratique indépendante** de l'Ordre. Ce document fournit de l'information sur les exigences légales et réglementaires, et propose des ressources. Il est suggéré aux ergothérapeutes qui se dirigent dans cette voie de former un réseau de pairs, de se renseigner sur toute loi pertinente visant leur domaine de pratique, de bien connaître les normes d'exercice et lignes directrices de l'Ordre, et de consulter des experts juridiques et comptables avant de se mettre en affaires. Pour bien établir une pratique indépendante, il faut planifier à l'avance pour tenir compte de toutes les exigences en la matière.

Un autre facteur dont les ergothérapeutes devraient tenir compte lorsqu'ils établissent une pratique indépendante est la promotion des services d'ergothérapie auprès du public. Les ergothérapeutes devraient consulter le **Règlement de l'Ontario 226/96 (Général – Partie V : Publicité)** pour savoir ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas inclure dans leur promotion. Par exemple, « une publicité relative à l'exercice d'un membre contient seulement des renseignements factuels et vérifiables qu'une personne raisonnable estime utiles au choix d'un ergothérapeute »⁷. De plus, vous ne pouvez pas utiliser des témoignages de clients ou faire référence à des appareils ou à de l'équipement particuliers dans votre promotion.

Questions à se poser concernant le maintien d'une pratique indépendante et la promotion de vos services :

- a) Quelles sont les lois qui s'appliquent à votre pratique?
- b) Allez-vous établir votre pratique indépendante comme une société professionnelle?
- c) Comment allez-vous créer des gabarits/formulaires/politiques pour votre pratique indépendante?
- d) Connaissez-vous les lignes directrices sur la promotion et la commercialisation?
- e) Comment allez-vous établir des barèmes de coûts et des pratiques de facturation?
- f) Avez-vous besoin d'une autre assurance responsabilité professionnelle?
- g) De quoi d'autre devriez-vous tenir compte pour gérer les risques?

9. Fournir des services à des clients qui ne demeurent pas en Ontario

Il arrive souvent dans le secteur de l'assurance que des revendications se poursuivent pendant des mois ou même des années. Si un client déménage dans une autre province ou un autre pays pendant ce temps, il peut devenir illégal ou inapproprié pour un ergothérapeute inscrit en Ontario de continuer à fournir des soins. L'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario considère que l'emplacement de la pratique est l'emplacement où le client réside. Si un client déménage de l'Ontario pour aller demeurer au Québec, l'Ordre n'a pas une compétence juridique concernant l'exercice de l'ergothérapie au Québec.

⁷ Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. Règlement de l'Ontario 226/96 (Général). 2012.

Dans ce cas-ci, l'ergothérapeute devrait communiquer avec l'organisme de réglementation du Québec pour déterminer les exigences d'exercice de la profession dans cette province. Le déménagement d'un client peut nécessiter la cessation de vos services au client et son acheminement vers un autre professionnel exerçant au Québec. Dans cette situation, l'ergothérapeute devrait suivre les directives énoncées dans le **Guide sur la cessation de service**. Si le client désire que l'ergothérapeute de l'Ontario continue de lui fournir des services, l'ergothérapeute devrait confirmer les attentes du client concernant la prestation de services au nouvel emplacement.

L'ergothérapeute pourrait devoir s'inscrire ou obtenir un permis pour pratiquer dans la nouvelle compétence territoriale, ce qui pourrait également avoir des répercussions sur son assurance responsabilité professionnelle. En plus de devoir satisfaire des exigences réglementaires, l'ergothérapeute doit également décider s'il possède des connaissances adéquates de la nouvelle compétence territoriale (lois, ressources, etc.) pour pouvoir fournir des soins de qualité au client. L'ergothérapeute devrait alors respecter les normes d'exercice de l'Ordre ainsi que celles de l'organisme de réglementation de l'autre province.

Questions à se poser concernant la prestation de services à des clients qui ne demeurent pas en Ontario :

- a) Comprenez-vous les exigences concernant la prestation des services d'ergothérapie si votre client déménage dans une autre province ou un autre pays?
- b) Comprenez-vous les attentes liées à la cessation de service si votre client déménage dans un emplacement en dehors de l'Ontario où vous n'êtes pas autorisé à offrir vos services?

Conclusion

Avec l'évolution du rôle des ergothérapeutes, l'Ordre poursuit ses discussions sur les nouveaux changements et défis qui surgissent pour identifier des façons d'aider les ergothérapeutes à fournir des soins responsables et de grande qualité à leurs clients.

Il est important de prendre note que les présentes lignes directrices ne peuvent pas couvrir toutes les circonstances possibles. On s'attend à ce que les ergothérapeutes se tiennent au courant des lois, règlements, normes d'exercice, politiques et procédures applicables. Nous encourageons les ergothérapeutes à se servir de l'Ordre comme ressource pour s'assurer qu'ils continuent à exercer leur profession de manière sécuritaire, responsable et compétente.

Références

Association canadienne de protection médicale (2011). *Les évaluations médicales indépendantes : ce qu'il faut savoir*. Extrait de <https://www.cmpa-acpm.ca/fr/advice-publications/browse-articles/2000/independent-medical-evaluations-be-prepared>, août 2016.

Association canadienne des organismes de réglementation en ergothérapie (2011). *Les compétences essentielles à la pratique pour les ergothérapeutes au Canada*.

College of Physicians and Surgeons of Newfoundland and Labrador. Independent Medical Examinations: Practice Guideline. Extrait de https://www.cpsnl.ca/web/CPSNL/Policies/Guideline_-_Independent_Medical_Examinations.aspx?WebsiteKey=5aa40243-c5bc-4d65-8700-ec72b9c7cb44 le 14 mars 2016.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2000). *Lignes directrices relatives aux actes autorisés et à la délégation*. Toronto, ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2017). *Normes de consentement*. Toronto, ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2015). *Normes sur les limites professionnelles*. Toronto, ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2011). *Code de déontologie – S'engager à bien pratiquer*. Toronto, ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2012). *La prise de décision réfléchie dans la pratique de l'ergothérapie*. Toronto, ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2012). *Guide sur l'utilisation du titre*. Toronto, ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2012). *Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts*. Toronto, ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2013). *Guide pour la promotion d'une pratique indépendante*. Toronto, ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2013). *Programme d'éducation réglementaire prescrit – Conflits d'intérêts*. Toronto, ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2014). *Guide sur la cessation de service*. Toronto, ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2016). *Normes de tenue des dossiers*. Toronto, ON.

Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (2012). *Third Party Reports: Reports by Treating Physicians and Independent Medical Examiners*. Toronto, ON.

Glossaire

Client	Le client (également désigné « patient » dans la <i>Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées</i>) est la personne qui, en raison de problèmes dans son activité professionnelle, est visée par des services d'ergothérapie.
Consentement éclairé portant sur les renseignements personnels sur la santé	Le consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels sur la santé est éclairé s'il est raisonnable dans les circonstances de croire que le particulier qu'ils concernent : a) d'une part, connaît les fins visées par la collecte, l'utilisation ou la divulgation, selon le cas; b) d'autre part, sait qu'il peut donner ou refuser son consentement.
Consentement éclairé portant sur les services d'ergothérapie	Un consentement est éclairé si, avant d'accepter volontairement un service, la personne qui prend la décision au sujet du service obtient l'information dont une personne raisonnable aurait besoin dans la même situation pour prendre une décision sur le traitement. Cette information comprendrait également des réponses à des demandes d'information additionnelles, y compris des renseignements sur la nature, les bienfaits, les risques importants et les effets secondaires du traitement, les options de rechange et les répercussions probables si le traitement est refusé. Le consentement doit être obtenu, inscrit, daté et gardé dans le dossier du client.
Dépositaire de renseignements sur la santé	Personne ou organisme dont le nom figure sur une liste au sens de la <i>Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées</i> et qui, par suite de l'exercice de ses pouvoirs ou de ses fonctions, a la garde ou le contrôle de renseignements personnels sur la santé.
Désignation	Signifie l'utilisation de l'abréviation d'un titre protégé. Pour l'ergothérapeute, l'abréviation est « Erg. Aut. (Ont.) ».
Dossier	L'information, quel qu'en soit le support (papier, inscription/saisie électronique, audio, vidéo, photos, disquette), produite (dans le cas d'un dossier d'ergothérapie) par l'ergothérapeute ou par une personne placée sous la surveillance de l'ergothérapeute, au sujet des services d'ergothérapie qui ont été fournis au client, y compris notamment l'acheminement, l'évaluation, les objectifs de la thérapie, l'évolution du cas, le nombre de services, la rémunération, etc.
Examineur indépendant	Ergothérapeute qui fournit un rapport indépendant au sujet d'un client avec lequel il n'a aucune relation thérapeutique.
Mandataire du dépositaire	Un mandataire est une personne autorisée à exécuter des services ou des activités au nom du dépositaire de renseignements sur la santé.

Pratique	Fait référence tant aux tâches d'organisation globale qu'aux activités spécifiques de pratique thérapeutique professionnelle, telles que les soins cliniques directs, la recherche, la consultation, l'enseignement ou l'administration.
Rapport d'un tiers	Formulaire, lettre ou rapport qu'un ergothérapeute rédige ou remplit dans le cadre d'un processus impliquant un tiers et qui ne sert pas à la prestation directe de soins de santé.
Renseignements personnels sur la santé	Renseignements personnels portant sur la santé d'une personne et ses soins de santé, tel que défini dans la <i>Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé</i> .
Service	S'entend de tout ce qui est fait dans un but thérapeutique, préventif, palliatif, diagnostique, éducatif ou esthétique, ou dans un autre but lié au domaine de la santé, y compris les évaluations, les traitements et les consultations.
Tiers	Personne autre que les principales personnes concernées (généralement le client et l'ergothérapeute) qui participe à une transaction.
Tiers payeur	Personne ou organisme, autre que le client, qui fournit des fonds pour la prestation de services d'ergothérapie à un client à qui les soins de santé (opinion, évaluation ou traitement) s'appliquent.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
 20, rue Bay, bureau 900, C.P. 78, Toronto ON M5J 2N8
 Tél. : 416 214-1177 • 1 800 890-6570 Téléc. : 416 214-1173
 www.coto.org

L'information contenue dans ce document est la propriété de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario et ne peut pas être reproduite, en totalité ou en partie, sans une permission écrite.
 © Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, 2017
 Tous droits réservés