

# Télé-exercice - Télé-santé

Chez les diététistes, le télé-exercice, ou la télésanté, consiste à fournir des services professionnels à distances plus ou moins éloignée par téléphone, fax, courriel, Internet ou systèmes de vidéoconférence à des clients ou patients. La technologie utilisée dans le télé-exercice donne lieu à des considérations spéciales sur la sécurité des dossiers et le consentement au traitement. De nombreux diététistes de l'Ontario ont sollicité l'aide de l'Ordre qui répond à leur demande en leur offrant des lignes directrices.

Dans le télé-exercice, les diététistes doivent tenir compte des principes fondamentaux de la bonne tenue de dossiers. Consulter pour cela le chapitre 6 du *Manuel de jurisprudence pour les diététistes de l'Ontario* de même que les Normes d'exercice professionnels des diététistes ([www.cdo.on.ca](http://www.cdo.on.ca)>Documentations>Publications>Questions professionnelles). Les chapitres 4 et 5 du manuel traitent de la confidentialité et du consentement au traitement. Le tableau ci-dessous met en parallèle les principes et les lignes directrices propres aux technologies du télé-exercice.

L'Ordre désire avoir les commentaires de ses membres sur ces lignes directrices et connaître toute autre question qui se pose dans le télé-exercice. L'Ordre est prêt à envisager d'élaborer d'autres documents d'appoint pour les diététistes qui fournissent des services à distance. Vous pouvez communiquer avec nous à partir du site [www.cdo.on.ca](http://www.cdo.on.ca) ou par courriel, avec Mary Lou Gignac, à [gignacm@cdo.on.ca](mailto:gignacm@cdo.on.ca) ou par téléphone au 416-589-1725 ou au 1-800-668-4990.

Les membres qui désirent également prendre connaissance des lignes directrices contenues dans le rapport de l'initiative nationale pour la télé-santé peuvent le télécharger à [www.nifte.ca](http://www.nifte.ca).

Voir aussi l'information concernant les lois en ce qui a trait à la protection des renseignements sur la santé :

- Gouvernement de l'Ontario>Canada Newswire>Salle de presse de L'Ontario;
- [www.ontla.on.ca/french](http://www.ontla.on.ca/french) <<http://www.ontla.on.ca/french>>projet de loi 31 2003;
- [www.cdo.on.ca](http://www.cdo.on.ca) <<http://www.cdo.on.ca>>>Documentation>lois>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.

## Principes directeurs du consentement, de la confidentialité et de la sécurité des dossiers utilisés dans le télé-exercice

### Principes généraux

- Les communications à distance avec les clients constituent une relation diététiste-client au même titre que les communications en face à face. L'intégrité et la valeur de cette relation doivent être maintenues et ne devraient pas être réduites du fait de l'utilisation de la technologie du télé-exercice.
- Le contenu et la nature des communications, et non pas le format ou la longueur des communications, devraient déterminer la nécessité de la documentation et des éléments à consigner. Les télécommunications importantes sont documentées au même titre que les communications en face à face. La manière de ce faire peut varier en fonction de la technologie utilisée.
- Les obligations professionnelles touchant le consentement, la confidentialité et la sécurité de l'information valent tout autant dans les services de diététique offerts à distance que dans ceux offerts en face à face.

Les technologies elles-mêmes et leur utilisation commandent ce que les diététistes doivent faire pour assurer la confidentialité et la sécurité des dossiers.

## Le tableau ci-dessous montre l'application de ces principes dans le télé-exercice de la diététique.

| <b>Principes</b>  | <b>Conseils concernant l'application des principes</b>  |
|---|---|
| <b>Consentement</b><br>Il faut obtenir le consentement éclairé conformément à la <i>Loi de 1995 sur le consentement aux soins de santé</i> et les lignes directrices publiées par l'ODO. Il faut obtenir le consentement éclairé lorsqu'on ne peut pas raisonnablement dire qu'il est tacite.   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Afin que les clients puissent fournir un consentement éclairé, il faut leur donner des renseignements sur les services ainsi que sur la technologie utilisée pour dispenser le service. Il s'agit entre autres des renseignements sur les personnes qui participent à la prestation du service et qui ont par conséquent accès aux renseignements sur le client, p. ex., un technicien qui fait fonctionner le matériel, un superviseur qui surveille la qualité, ou un consultant qui apporte de l'aide pour une évaluation ou un plan de traitement. Ces renseignements incluent aussi le moyen de transmission de l'information et tout risque connexe de bris de confidentialité, comme ceux liés à la transmission par courriel dans un message non encrypté.</li><li>• Les clients doivent toujours donner leur consentement à l'enregistrement de toute conversation et être informés de l'utilisation de l'enregistrement et de son entreposage (p. ex., où, combien de temps et qui y aura accès).</li><li>• Lorsque le service doit être réparti dans plusieurs endroits ou établissements, les politiques et protocoles doivent indiquer clairement qui a la responsabilité d'obtenir et de consigner le consentement lorsqu'il n'est pas tacite.</li></ul>  |
| <b>Tenue des dossiers</b><br>Tous les règlements, normes et lignes directrices de l'Ordre concernant la conduite et les pratiques des membres s'appliquent également aux services dispensés à distance et en face à face.   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Les diététistes fournissant des services à l'aide des technologies de télé-exercice doivent suivre les dispositions du projet de règlement de l'Ordre, Records Relating to Member's Practice touchant la tenue des dossiers qui se trouve dans la section Documentation &gt; Règlements Proposés à <a href="http://www.cdo.on.ca">www.cdo.on.ca</a>. La tenue des dossiers est aussi traitée dans le <i>Manuel de jurisprudence pour les diététistes de l'Ontario</i> (note : ce manuel sera publié en français au printemps 2004 et distribué sans frais aux diététistes francophones de l'Ontario). Par conséquent, les renseignements consignés devraient inclure les résultats de l'évaluation, les recommandations et les traitements ainsi que les communications avec d'autres fournisseurs de soins.</li><li>• Il est préférable que les notes consignées dans le dossier incluent des renseignements sur le type de communication (p. ex., téléphone, courriel, vidéoconférence) et le moyen de transmission des renseignements (p. ex., si les mesures anthropométriques ont été fournies de vive voix, par écrit, par image électronique ou mesurées directement). Des formulaires peuvent être établis pour assurer la consignation correcte des renseignements de ce type.</li><li>• Les messages électroniques « reçus » et « envoyés » ainsi que les conversations téléphoniques devraient être classés dans le dossier du client s'ils contiennent des informations concernant l'évaluation d'un client et l'intervention nutritionnelle.</li></ul>   |
| <b>Accès aux dossiers</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les dossiers doivent être conservés pendant dix ans après la rencontre avec le client ou 10 ans après le 18e anniversaire du client, selon la période la plus longue.</li><li>• Les clients ont le droit d'accéder à leurs dossiers médicaux.</li><li>• Les dossiers peuvent être examinés lors d'une enquête de l'Ordre, dans le processus d'assurance de la qualité et dans des poursuites judiciaires, y compris dans une enquête faisant suite à un mandat de perquisition.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Les dossiers doivent être tenus dans un format qui permet de les récupérer. Ils peuvent être sur support électronique mais lorsqu'ils sont aussi sur papier, il devrait exister un lien entre les deux afin que l'ensemble puisse être consulté au besoin.</li><li>• Lorsque les dossiers sont électroniques, il faudrait veiller à ce qu'il soit possible de les récupérer et de les imprimer tout au long de la période de conservation, même lorsque le matériel et les logiciels changent.</li><li>• Les diététistes devraient veiller à ce qu'il existe des copies de secours fiables des dossiers électroniques. Cette précaution est aussi importante pour les praticiens indépendants que pour les grands organismes. Les disques durs peuvent tomber en panne et bloquer l'accès aux dossiers; les ordinateurs sont aussi des cibles pour les voleurs, y compris les renseignements entreposés sur les disques durs.</li><li>• Lorsqu'il y a de multiples sites et praticiens, les questions de propriété des dossiers doivent être réglées dans une politique de manière à assurer la garde appropriée des dossiers pendant toute la période de conservation.</li></ul>   |
| <b>Confidentialité et sécurité des dossiers</b><br><br>Les services nutritionnels fournis à distance sont assujettis aux mêmes principes de confidentialité des renseignements des clients que tous les autres soins de diététique.<br><br>Les diététistes exerçant à distance sont responsables de la sécurité, de la confidentialité et de l'accès aux dossiers.  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Les Dt.P. qui exercent à distance devraient comprendre les risques pour la sécurité que présentent toutes les technologies d'information qu'ils utilisent et faire le nécessaire pour gérer tous les dangers potentiels de bris de confidentialité. Ils doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour faire en sorte que la technologie et les protocoles utilisés en télé-exercice et pour la documentation soient conçus de manière à prévenir toute perte, modification, interférence ou utilisation ou accès non autorisé.</li><li>• Par exemple, on ne saurait considérer que les courriels sont sûrs. Ils peuvent être interceptés ou livrés par inadvertance à la mauvaise adresse, même s'ils sont envoyés à l'intérieur d'un même organisme. Les disques durs peuvent tomber en panne et bloquer l'accès aux dossiers; les ordinateurs sont aussi des cibles pour les voleurs, y compris les renseignements entreposés sur les disques durs.</li><li>• Les systèmes à mot de passe, à encryptage et dotés de dispositifs adéquats de sauvegarde sont aussi importants pour les praticiens indépendants que pour les grands organismes.</li><li>• Les services de télé-exercice ont intérêt à élaborer des protocoles de confidentialité et de sécurité en consultation avec des experts dans le domaine de la technologie de l'information.</li><li>• Les Dt.P. devraient aussi prendre connaissance des politiques et protocoles de confidentialité de leur employeur et être conscients des risques afin de se protéger et d'en informer au besoin leurs clients au moment d'obtenir leur consentement éclairé.</li></ul> |