



Consultation par téléphone et Internet

Deborah Cohen, MHSc, Dt.P.
Conseillère sur l'exercice et analyste des politiques
deborah.cohen@collegeofdietitians.org

Les consultations diététiques par téléphone et Internet, Skype ou d'autres plateformes en ligne, sont de plus en plus populaires. Ce sont des solutions simples et efficaces pour les clients qui ont des problèmes d'accessibilité, des moyens de transport limités, habitent loin ou préfèrent tout simplement ce type de services. Des diététistes offrent ces services à valeur ajoutée aux clients qui les demandent, et d'autres diététistes travaillent pour des organismes qui offrent ces services à leurs clients dans tout le Canada et à l'étranger. Résultat, l'Ordre reçoit de plus en plus d'appels de diététistes qui demandent des conseils sur la consultation par téléphone et en ligne.

À l'heure actuelle, l'Ordre n'a pas de normes ou politiques précises à ce sujet. Cependant, les principes de l'exercice de la diététique en toute sécurité et de manière éthique et compétente s'appliquent aussi aux consultations par téléphone et en ligne.

EXERCICE DU JUGEMENT PROFESSIONNEL

Les diététistes doivent déterminer quand il est approprié et inapproprié d'offrir des consultations téléphoniques ou en ligne. Dans certains cas, le client aurait intérêt à avoir une consultation en personne au moins une fois afin d'établir une relation. Dans d'autres cas, cela n'est pas possible, et la seule façon pour un client d'obtenir des services de diététique est de recourir au téléphone ou à Internet.

Dans les consultations téléphoniques ou en ligne, les diététistes se fient normalement aux renseignements fournis par le client et doivent exercer leur jugement professionnel de la même façon qu'elles le font dans une consultation en personne. Les services offerts par Skype ou d'autres plateformes en ligne aident une diététiste à aborder des préoccupations visibles (p. ex., perte ou gain de poids, rétention de fluide, intégrité de la peau, etc.).

À savoir

Si vous envisagez une consultation téléphonique ou en ligne :

- Établissez s'il est nécessaire d'avoir une consultation téléphonique ou en ligne.
- Exercez le même jugement professionnel et posez les mêmes questions que lorsque vous voyez un client en personne.
- Obtenez le consentement du client pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels sur la santé ainsi que pour la fourniture d'un traitement.
- Prenez des mesures pour protéger la vie privée du client et la confidentialité.
- Observez les exigences de l'Ordre en matière de tenue des dossiers.
- Déterminez et observez toutes restrictions, y compris le permis requis, concernant les consultations téléphoniques ou en ligne dans la province ou le pays dans lequel le client réside.
- Dites clairement au client que vous êtes inscrite à titre de diététiste.
- Conformez-vous à l'exigence de l'Ordre d'avoir une assurance responsabilité professionnelle.

OBTENTION DU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Les mêmes exigences légales s'appliquent pour obtenir le consentement éclairé dans les consultations téléphoniques ou en ligne. Il faut obtenir le consentement pour :

- Recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels sur la santé – Il faut indiquer les raisons de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de ces renseignements.
- Transmettre des renseignements personnels sur la santé en ligne – Il faut vérifier que les clients comprennent les

questions de sécurité liées à la transmission de ces renseignements par téléphone ou en ligne afin qu'ils y consentent en toute connaissance de cause. Expliquez les questions de sécurité entourant les communications en ligne et les mesures que vous prendrez pour protéger les renseignements personnels sur la santé. Si le client consent, vous pouvez procéder en conséquence.

- Fournir un traitement lors d'une consultation téléphonique ou en ligne – Vérifiez que les clients comprennent le processus que vous suivrez pour effectuer une évaluation téléphonique ou en ligne et comment le traitement proposé sera communiqué pour obtenir le consentement éclairé.

ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS SUR LA SANTÉ DES CLIENTS

Prenez des mesures raisonnables pour protéger la vie privée des clients lorsque vous fournissez des services de diététique par téléphone ou en ligne. Par exemple, pour préserver la confidentialité, il serait bon de vérifier que les clients acceptent que vous laissiez des messages concernant leurs soins de santé dans des boîtes vocales communes.

Les diététistes et les clients devraient comprendre que toute information qui passe par Internet n'est jamais complètement en sécurité. Une bonne pratique pour préserver la confidentialité est de tenir des sessions en ligne sous couvert d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe uniques.

DOCUMENTATION ET TENUE DES DOSSIERS

Les obligations professionnelles concernant la tenue des dossiers ne changent pas pour la consultation téléphonique ou en ligne. Toute la documentation sur les services de diététique doit se conformer aux exigences de l'Ordre en matière de tenue des dossiers. Documentez clairement toute consultation téléphonique ou en ligne dans le dossier de santé du client. Lorsque vous fournissez des services de diététique par téléphone ou en ligne à des clients qui reçoivent des soins dans un autre établissement, établissez comment il sera possible d'accéder à leurs dossiers de santé et comment les services offerts à distance seront documentés.

CONSULTATION EN DEHORS DE LA PROVINCE

Au Canada, la profession de diététiste est réglementée dans chaque province. Ainsi, pour exercer, utiliser le titre de diététiste et dire que vous êtes diététiste en Ontario, vous devez être inscrite à l'Ordre des diététistes de l'Ontario. Les membres de l'Ordre qui désirent fournir des services en dehors de la province doivent communiquer avec l'instance provinciale de réglementation de la profession de la province dans laquelle habite le client afin de déterminer s'il existe des restrictions. Dans certains cas, les diététistes doivent être agréées par l'instance de réglementation de la province du client afin de lui offrir une consultation par téléphone ou en ligne, même si elles sont déjà inscrites dans une autre province.

ASSURANCE RESPONSABILITÉ

Les diététistes en exercice inscrites à l'Ordre doivent obligatoirement souscrire une assurance responsabilité professionnelle. Pour obtenir des renseignements, lisez cet article : [Changement important au règlement administratif no 5 sur l'assurance responsabilité professionnelle \(2014\)](#).

Les diététistes devraient communiquer avec la compagnie d'assurance ou le courtier qui leur fournit leur assurance professionnelle afin de déterminer si leur couverture inclut les consultations téléphoniques ou en ligne. Elles devraient aussi vérifier si leur couverture est pour l'Ontario seulement, le Canada ou l'étranger.

Si vous avez des questions sur les consultations téléphoniques ou en ligne, adressez-vous au Service de consultation sur l'exercice de l'Ordre :

Service de consultation sur l'exercice
416-598-1725/1-800-668-4990, poste 397
practiceadvisor@collegedietitians.org