

NORME DE PRATIQUE

Les normes de pratique de l'Ordre royal des chirurgiens-dentistes de l'Ontario établissent les obligations juridiques, professionnelles et éthiques qui s'appliquent aux dentistes exerçant en Ontario. Elles aident les dentistes et protègent le public en communiquant les attentes de l'Ordre à l'égard de la profession.

Gestion des conflits et fin de la relation dentiste-patient

RESSOURCES CONNEXES

-  [Modèle de lettre de cessation de la relation thérapeutique \(rupture de la relation\)](#)
-  [Modèle de lettre de cessation de la relation thérapeutique \(changement de situation professionnelle du dentiste\)](#)

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

La présente norme de pratique énonce les exigences auxquelles les dentistes doivent se conformer en matière de gestion des conflits ayant une incidence sur la relation dentiste-patient¹ ainsi que de cessation de cette relation.

Les exigences énoncées dans cette norme s'appliquent à toutes les relations de soins, y compris lorsque les patients travaillent également pour le dentiste ou au cabinet dentaire. La présente norme ne s'applique pas lorsque la relation dentiste-patient prend fin parce que les soins ont atteint leur terme naturel ou prévu, ou lorsque le patient choisit de mettre fin à la relation dentiste-patient².

La présente norme est appuyée par des ressources complémentaires qui fournissent des renseignements et des conseils supplémentaires. Ces ressources comprennent notamment des modèles de lettres de cessation de la relation thérapeutique, des études de cas, une foire aux questions et des organigrammes.

Comme les situations pouvant donner lieu à un conflit ou à la fin d'une relation dentiste-patient sont nombreuses, la présente norme met l'accent sur des exigences générales applicables dans un large éventail de circonstances, plutôt que sur tous les scénarios possibles. Des exemples et situations particulières sont présentés dans les ressources complémentaires.³

SOMMAIRE

RÉSUMÉ EXÉCUTIF	1
DÉFINITIONS	2
PRINCIPES	2
GESTION DES CONFLITS DANS LA RELATION DENTISTE-PATIENT	3
METTRE FIN À LA RELATION DENTISTE-PATIENT	3
Exigences générales	4
Fin de la relation en raison de changements dans la situation professionnelle du dentiste	6
Soins d'urgence	6
EXIGENCES EN MATIÈRE DE TENUE DE DOSSIERS	7

¹ Dans la présente norme, le terme « relation dentiste-patient » désigne la relation de traitement entre un dentiste et un patient et n'inclut pas d'autres types de relations qui peuvent exister entre un dentiste et un patient, telles que les relations personnelles, familiales ou professionnelles.

² Consultez la FAQ pour obtenir des conseils sur ces scénarios.

³ Parmi les sujets abordés dans les ressources complémentaires figurent notamment les situations où le patient omet de payer les honoraires, manque des rendez-vous, refuse un traitement ou publie un commentaire négatif en ligne.

DÉFINITIONS

Les principaux termes sont définis ci-dessous pour faciliter l'interprétation et l'application de la présente norme de pratique. Dans certains cas, ces définitions peuvent être propres à la présente norme et ne pas s'appliquer à d'autres documents de l'Ordre ou à d'autres domaines de la dentisterie. Lorsqu'une définition a une application particulière ou limitée dans le contexte de la présente norme ou d'un domaine de pratique donné, cela est indiqué dans une note de bas de page.

Une rupture de la relation dentiste-patient⁴ survient lorsque la confiance ou le respect essentiels à une relation dentiste-patient sûre et efficace sont perdus par l'une ou les deux parties et ne peuvent être rétablis. Voici quelques exemples de situations pouvant entraîner une rupture⁵ :

- lorsque le patient ne respecte pas de manière répétée les politiques du cabinet (par exemple, les politiques relatives au non-paiement des honoraires ou aux rendez-vous manqués);
- lorsque le patient ou une personne étroitement liée à un patient a eu un comportement violent ou de harcèlement envers le dentiste, les autres patients ou le personnel du cabinet.⁶

Un conflit⁷ désigne toute situation qui nuit à la confiance ou au respect dans la relation dentiste-patient et qui peut compromettre la prestation de soins sûrs et efficaces. Ces situations peuvent notamment comprendre l'un ou plusieurs des éléments suivants :

- des commentaires, des gestes ou des comportements, formulés ou manifestés en personne ou en ligne, de façon intentionnelle ou non, par le patient, une personne étroitement liée au patient, le dentiste ou un membre du personnel du cabinet;

- un désaccord entre le dentiste, le patient, une personne étroitement liée au patient ou un membre du personnel du cabinet.

Les **personnes étroitement liées au patient** comprennent notamment :

- son conjoint ou sa conjointe;
- un ami ou une amie;
- son parent ou son tuteur;
- son mandataire spécial⁸;
- toute personne détenant une procuration relative aux soins personnels du patient.

Pour une définition de **conflit d'intérêts**, veuillez consulter les [lignes directrices sur les conflits d'intérêts](#) de l'Ordre royal des chirurgiens-dentistes de l'Ontario. Pour une définition d'**urgence dentaire**, veuillez consulter la page Web [Urgences dentaires](#).

PRINCIPES

Les principes suivants sont tirés des [Fondements du professionnalisme](#) de l'Ordre et constituent le fondement des exigences énoncées dans la présente norme.⁹

1. Une relation dentiste-patient efficace repose sur la confiance et le respect mutuels.
2. Les dentistes agissent avant tout dans l'intérêt de leurs patients et au service de leur santé et de leur bien-être. Cela comprend la collaboration et la communication efficaces dans le cadre des relations professionnelles, ainsi que la promotion de la continuité des soins.
3. Les principes ci-dessus continuent de s'appliquer lors de la gestion des conflits avec les patients et les personnes qui leur sont étroitement liées, ainsi que lors de la fin de la relation dentiste-patient.

⁴ Cette définition de « rupture de la relation dentiste-patient » est propre aux exigences et aux sujets abordés dans la présente norme et peut ne pas s'appliquer dans d'autres contextes.

⁵ Les mesures appropriées dans ces cas seront déterminées en fonction des circonstances de la situation. Dans ces situations, il est conseillé aux dentistes de consulter les ressources complémentaires correspondantes afin de faciliter une prise de décision appropriée.

⁶ La violence et le harcèlement comprennent, notamment, la violence verbale, physique, émotionnelle ou psychologique et le harcèlement sexuel.

⁷ Cette définition de « conflit » est propre aux exigences et aux sujets abordés dans la présente norme et peut ne pas s'appliquer dans d'autres contextes.

⁸ Le mandataire spécial (MS) est une personne qui peut donner ou refuser son consentement à un traitement au nom d'une personne inapte. Une définition plus détaillée se trouve dans la norme [Consentement au traitement](#).

⁹ Le document [Fondements du professionnalisme](#) énonce les principes et les devoirs fondamentaux de la profession et constitue le fondement de l'ensemble des [normes de pratique, lignes directrices et avis](#) de l'Ordre.

GESTION DES CONFLITS DANS LA RELATION DENTISTE-PATIENT

Les conflits qui touchent la relation dentiste-patient peuvent survenir entre les dentistes et leurs patients, les personnes étroitement liées aux patients (par exemple, un parent ou un conjoint) ou les membres du personnel du cabinet. Ces conflits peuvent entraîner une détérioration de la relation dentiste-patient. Les efforts déployés pour résoudre les conflits qui touchent la relation dentiste-patient peuvent améliorer la confiance et le respect mutuels et empêcher la rupture de cette relation.

Les exigences suivantes s'appliquent lorsqu'un conflit survient et affecte la relation dentiste-patient.

1. Les dentistes doivent déployer des efforts raisonnables pour résoudre les conflits qui affectent la relation dentiste-patient dans l'intérêt supérieur du patient, sauf lorsque, selon leur jugement professionnel :
 - a. des efforts raisonnables visant à résoudre le conflit ont déjà été déployés, sans succès;
 - b. le patient ou une personne étroitement liée au patient a adopté un comportement abusif ou harcelant;
 - c. le patient ou une personne étroitement liée au patient présente un risque de préjudice¹⁰ pour le dentiste, d'autres patients ou le personnel du cabinet¹¹.
2. Les dentistes doivent faire preuve de discernement professionnel pour déterminer quels efforts sont raisonnables compte tenu des circonstances du conflit et en tenant compte des meilleurs intérêts du patient¹². Les efforts raisonnables déployés pour résoudre un conflit peuvent comprendre, notamment :
 - a. communiquer directement avec le patient, dans la mesure du possible, que ce soit en personne, virtuellement, par téléphone ou par écrit;
 - b. chercher à comprendre le point de vue et les préoccupations du patient et les reconnaître¹³;
 - c. informer le patient :
 - i. des obligations professionnelles du dentiste;
 - ii. des causes du conflit;
 - iii. de l'incidence du conflit sur les soins;
 - d. collaborer avec le patient à l'élaboration d'un plan mutuellement acceptable pour résoudre le conflit, y compris les mesures immédiates à prendre et les attentes à respecter par la suite.
3. Le non-respect des limites professionnelles avec les patients peut contribuer aux conflits. Les dentistes doivent gérer les limites professionnelles, y compris dans les situations liées aux relations duelles et aux conflits d'intérêts, conformément aux exigences énoncées dans la norme [Prévention des violations des limites et des mauvais traitements d'ordre sexuel](#) de l'Ordre¹⁴.
4. Lorsque les efforts visant à résoudre un conflit¹⁵ impliquent de communiquer directement avec une personne autre que le patient, les dentistes ne doivent divulguer aucun renseignement personnel sur la santé, sauf avec le consentement du patient ou lorsque la loi l'autorise.¹⁶

¹⁰ Le risque de préjudice comprend, par exemple, un préjudice physique, psychologique ou émotionnel.

¹¹ Dans toutes ces circonstances (1.a. à c.), les dentistes ne sont pas tenus de tenter de résoudre le conflit avec le patient et peuvent mettre fin à la relation dentiste-patient conformément aux exigences de la présente norme.

¹² Lorsqu'ils cherchent à résoudre un conflit, les dentistes sont tenus d'agir avec professionnalisme et empathie, conformément aux principes et aux responsabilités énoncés dans les [Fondements du professionnalisme](#) de l'Ordre.

¹³ Voir la [page Web Communication avec les patients de l'Ordre](#) pour accéder à des ressources relatives à la communication entre le dentiste et le patient.

¹⁴ Voir la disposition 12 dans la norme [Prévention des violations des limites et des mauvais traitements d'ordre sexuel](#) pour obtenir des directives supplémentaires concernant la fin de la relation dentiste-patient.

¹⁵ Tels que ceux énoncés dans la disposition 2.a. à d. de la présente norme.

¹⁶ Les exigences législatives relatives à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et au transfert des renseignements personnels sur la santé sont énoncées dans la [Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé](#), L.O. 2004, chap. 3, annexe A.

METTRE FIN À LA RELATION DENTISTE-PATIENT

La décision de mettre fin à une relation dentiste-patient nécessite une réflexion approfondie, puisqu'elle peut avoir une incidence importante sur la santé buccodentaire du patient et sur la continuité des soins.

La nécessité ou la pertinence de mettre fin à la relation dentiste-patient relève souvent du jugement professionnel. Toute décision de mettre fin à cette relation doit être conforme à la présente norme et tenir compte des ressources qui l'accompagnent, des autres documents pertinents de l'Ordre¹⁷, des circonstances de la situation et de l'intérêt supérieur du patient.

EXIGENCES GÉNÉRALES

Les exigences suivantes s'appliquent chaque fois qu'un dentiste met fin à la relation dentiste-patient avant l'achèvement naturel ou prévu des soins du patient. Cela inclut les situations où la relation prend fin en raison d'un conflit, ainsi que celles où elle prend fin pour des raisons sans lien avec un conflit.

5. Les dentistes ne doivent pas mettre fin à la relation dentiste-patient lorsque la loi l'interdit, notamment lorsque cela constituerait une discrimination fondée sur des motifs protégés par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario¹⁸.
6. Les dentistes doivent s'assurer que les décisions de mettre fin à la relation dentiste-patient sont étayées par une justification claire et défendable et qu'elles sont prises en tenant compte des intérêts supérieurs du patient¹⁹.

7. Il est conseillé aux dentistes d'envisager de mettre fin à la relation dentiste-patient dans les cas où la qualité des soins prodigués au patient risque d'être compromise. Cela inclut les cas où le dentiste estime :
 - a. que la relation dentiste-patient est rompue et qu'elle ne peut pas être rétablie;
 - b. qu'il est incapable de fournir des soins sûrs et efficaces qui répondent à la norme de soins ou qui sont conformes aux normes de pratique ou aux [Fondements du professionnalisme](#) de l'Ordre.
8. Les dentistes doivent prendre les mesures suivantes pour mettre fin à la relation dentiste-patient (des exceptions limitées sont prévues à la disposition 12) :
 - a. Déployer des efforts raisonnables pour informer le patient de leur décision de mettre fin à la relation au moyen d'un avis écrit^{20, 21}. L'avis doit comprendre les renseignements suivants :
 - a. la date à laquelle le dentiste cessera de fournir des soins au patient²²;
 - b. si le patient peut obtenir ou aura accès à des soins dispensés par d'autres professionnels de la santé buccodentaire exerçant au sein du cabinet;
 - c. une brève justification de la décision;
 - d. les instructions pour obtenir des copies du dossier dentaire et pour demander le transfert de ce dossier à un nouveau dentiste ou à un nouveau cabinet dentaire;²³

¹⁷ Tels que l'avis de pratique [Changement de propriétaire de cabinet](#), l'avis de pratique [Divulgence et transfert de dossiers de patients](#), et la norme [Prévention des violations des limites et des mauvais traitements d'ordre sexuel](#) de l'Ordre.

¹⁸ [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. H.19. Voir la foire aux questions pour en savoir plus.

¹⁹ L'obligation de faire passer les intérêts supérieurs des patients au premier plan trouve son origine dans le droit fiduciaire. Voir les [Fondements du professionnalisme](#) pour plus d'informations.

²⁰ L'avis écrit peut être transmis sous forme papier ou électronique.

²¹ Dans certains cas, il peut être utile d'informer verbalement le patient de la fin de la relation avant l'envoi d'une lettre de cessation de la relation thérapeutique pour favoriser une communication claire et efficace. Consultez les scénarios de cas et la foire aux questions pour obtenir de plus amples renseignements sur les décisions de mettre fin à la relation, y compris les considérations relatives à la protection de la vie privée et à la confidentialité.

²² Il peut s'agir d'une date précise ou d'une date postérieure à la prestation d'un traitement urgent, le cas échéant.

²³ Les patients ont droit à des copies de leur propre dossier. Des informations complémentaires relatives au transfert des dossiers sont disponibles dans la [Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé](#), L.O. 2004, chap. 3, annexe A, et dans les ressources pertinentes de l'Ordre, y compris l'avis de pratique [Divulgence et transfert de dossiers de patients](#).

- e. le cas échéant, une description générale de tout besoin de traitement nécessitant une intervention rapide²⁴;
- f. des conseils sur la façon d'obtenir des soins en cas d'urgence dentaire²⁵;
- g. le cas échéant, les instructions ou les démarches à suivre concernant les acomptes versés pour des obligations ou des traitements dus au patient qui n'étaient pas terminés au moment de la fin de la relation²⁶;
- h. lorsque le dentiste recommande un suivi auprès d'un nouveau dentiste pour des soins supplémentaires, y compris les soins de routine et les soins non urgents;
- i. des suggestions quant à la façon de trouver un nouveau dentiste.²⁷

b. Lorsque les dentistes ne sont pas en mesure d'informer efficacement le patient par écrit²⁸, ils doivent faire des efforts raisonnables pour s'assurer que le patient est informé verbalement.

c. Les dentistes doivent proposer de terminer tout traitement urgent, temporaire et déjà en cours, ou d'orienter le patient afin que ce traitement soit terminé²⁹, sauf dans les circonstances limitées prévues à la disposition 12.

9. Si le patient suit un traitement actif, en plusieurs phases ou de longue durée (par exemple, un traitement orthodontique avec appareils dentaires ou aligneurs, ou un traitement continu pour une maladie parodontale), le dentiste doit également l'informer, s'il y a lieu :

- a. de son état de santé buccodentaire actuel par rapport au plan de traitement, y compris de tout besoin de soins provisoires nécessaires pour maintenir son état jusqu'à sa transition vers un nouveau dentiste (par exemple, le retrait des attaches orthodontiques, la pose d'appareils de rétention, ou la surveillance et le traitement d'une maladie parodontale);
- b. de la nécessité, le cas échéant, de trouver un autre dentiste pour assurer ces soins provisoires;
- c. des risques associés à l'interruption ou à l'arrêt du traitement.

10. Sauf dans les cas autorisés par la loi, le dentiste ne doit pas omettre de fournir les services dentaires prévus dans une entente ou un arrangement conclu avec le patient, ni interrompre des services dentaires nécessaires sans motif raisonnable³⁰.

11. Lorsque le patient est incapable de prendre des décisions concernant ses soins, le dentiste doit transmettre l'avis écrit ou verbal ainsi que tout autre renseignement pertinent concernant les soins du patient à son mandataire spécial³¹.

12. Lorsque, selon le jugement professionnel du dentiste, le patient ou une personne étroitement associée au patient adopte un comportement violent ou harcelant, ou présente un risque de préjudice pour le dentiste, d'autres patients ou le

²⁴ Cela comprend les traitements qui, selon l'avis professionnel du dentiste, sont nécessaires pour prévenir les infections, la douleur, la perte prématurée de dents ou un traumatisme.

²⁵ Consultez la section « Soins d'urgence » de la présente norme pour connaître les exigences supplémentaires relatives aux soins d'urgence après la fin de la relation dentiste-patient.

²⁶ On rappelle aux dentistes que le fait de ne pas respecter, sans motif raisonnable, les modalités d'une entente ou de tout arrangement avec un patient concernant la prestation de services dentaires constitue un acte de faute professionnelle en vertu du par. 2(15) du [Règlement sur la faute professionnelle](#) (Règl. de l'Ont. 853/93) pris en application de la *Loi sur les dentistes*, L.O. 1991, chap. 24.

²⁷ Consultez les modèles de lettres de cessation de la relation thérapeutique pour obtenir plus d'informations et des exemples.

²⁸ Par exemple, informer le patient par écrit peut s'avérer impossible ou inefficace si le dentiste qui quitte le cabinet ne dispose pas de l'adresse courriel ou de l'adresse personnelle du patient, ou s'il a des raisons de croire que le patient ne lira pas un avis écrit ou qu'un avis écrit pourrait aggraver un conflit.

²⁹ Les dentistes ne sont pas tenus de prodiguer des soins dans toutes les circonstances, et cette obligation ne signifie pas que le plan de traitement dans son intégralité doit être mené à terme. Consultez la foire aux questions pour obtenir plus d'informations et des exemples précis.

³⁰ Par. 2(14) et 2(16) du [Règlement sur la faute professionnelle](#) (Règl. de l'Ont. 853/93) pris en application de la *Loi sur les dentistes*, L.O. 1991, chap. 24, énonce les exigences relatives à la cessation des services dentaires aux termes d'une entente ou autrement. Les dentistes qui ne sont pas certains de leurs obligations devraient consulter la foire aux questions de l'Ordre ou obtenir un avis juridique indépendant.

³¹ Pour plus d'informations sur la capacité et les mandataires spéciaux, consultez la norme [Consentement au traitement](#) de l'Ordre.

personnel du cabinet³², le dentiste peut mettre fin à la relation dentiste-patient conformément à la présente norme. Dans ces circonstances, le dentiste n'est pas tenu d'offrir, d'orienter ou de fournir des soins, y compris ceux visés à la disposition 8.c.; toutefois, il doit aviser le patient par écrit ou verbalement³³.

Selon leur rôle au sein du cabinet dentaire, les dentistes peuvent également avoir des responsabilités particulières liées au harcèlement et à la violence au travail en vertu de la *Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail*³⁴.

FIN DE LA RELATION EN RAISON DE CHANGEMENTS DANS LA SITUATION PROFESSIONNELLE DU DENTISTE

La présente section énonce les exigences supplémentaires relatives à la fin de la relation dentiste-patient lorsque celle-ci découle de changements dans la situation professionnelle du dentiste.

- 13.** Les dentistes doivent satisfaire aux conditions générales permettant de mettre fin à la relation dentiste-patient énoncées ci-dessus, lorsque cette relation prendra fin pour les raisons suivantes :
- a. la retraite du dentiste ou la cessation de son exercice de la dentisterie;
 - b. la fermeture d'un cabinet dentaire;
 - c. un changement dans la structure commerciale ou de propriété du cabinet dentaire qui entraîne un changement de personnel ou une réduction de la capacité à prendre en charge les patients (par exemple, la vente du cabinet dentaire à un nouveau propriétaire ou la

réduction de la taille du cabinet)³⁵;

- d. le déménagement du dentiste ou du cabinet dentaire (ce qui inclut les situations où un dentiste associé part exercer dans un autre lieu).

- 14.** En plus des conditions permettant de mettre fin à la relation dentiste-patient énoncées ci-dessus, les dentistes qui mettent fin à cette relation en raison de changements dans leur situation professionnelle doivent s'assurer que les patients sont informés du plan de continuité de leurs soins, notamment de la personne qui prendra le relais de leurs soins et, le cas échéant, de la personne qui sera le dépositaire du dossier du patient³⁶.
- 15.** Les dentistes qui mettent fin à la relation en raison de changements dans leur situation professionnelle ne sont pas tenus de fournir des informations personnalisées sur le traitement (comme indiqué dans la disposition 8.a.v et la disposition 9) dans l'avis écrit, à condition qu'un autre dentiste du cabinet prenne en charge les soins du patient. Il est plutôt conseillé aux dentistes de fournir des informations générales sur la personne à contacter si les patients ont des questions concernant les prochaines étapes de leurs soins.
- 16.** Lorsque le dentiste sortant est dans l'impossibilité d'informer ses patients de la fin de la relation dentiste-patient (par exemple, parce qu'il n'a pas accès aux coordonnées de ses patients, en cas d'incapacité ou de décès³⁷), le dentiste qui prend en charge les soins du patient ou le propriétaire du cabinet doit veiller à ce que les patients soient informés conformément à la présente norme³⁸.

³² La violence, le harcèlement et les préjudices comprennent, notamment, la violence verbale, physique, émotionnelle ou psychologique et le harcèlement sexuel.

³³ Les mesures appropriées à prendre dans ces situations dépendront d'un certain nombre de facteurs, notamment des besoins du patient en matière de soins buccodentaires et des circonstances de la situation. Il est conseillé aux dentistes de communiquer avec le Service consultatif sur la pratique de l'Ordre pour obtenir de l'aide.

³⁴ Si vous n'êtes pas certain de vos obligations ou droits légaux en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, L.R.O. 1990, chap. O.1, envisagez de demander conseil à un avocat ou consultez la foire aux questions de l'Ordre.

³⁵ On rappelle aux dentistes que les changements de propriétaire d'un cabinet dentaire doivent être effectués conformément aux obligations légales et professionnelles applicables, notamment celles énoncées dans l'avis de pratique *Changement de propriétaire de cabinet* de l'Ordre.

³⁶ Les exigences législatives relatives à la divulgation et au transfert des renseignements personnels sur la santé au successeur d'un dépositaire sont énoncées à l'art. 42 de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, L.O. 2004, chap. 3, annexe A.

³⁷ Consultez la foire aux questions pour connaître les considérations applicables lorsque la relation prend fin à la suite du décès du dentiste.

³⁸ Consultez les foires aux questions *Changement de propriétaire du cabinet et départ à la retraite, Tenue des dossiers dentaires* et celle relative à la présente norme de pratique pour obtenir plus d'informations sur les obligations liées aux dossiers des patients après la fermeture ou le changement de propriétaire d'un cabinet, et sur ce qui se passe en cas de décès d'un dentiste.

SOINS D'URGENCE

La présente section énonce les exigences supplémentaires relatives aux soins d'urgence après que le dentiste a mis fin à la relation³⁹.

17. Lors de la fin de la relation dentiste-patient, les dentistes peuvent proposer de prodiguer des soins en cas d'urgence dentaire pendant que le patient cherche un nouveau dentiste. La décision de faire ou non une telle offre relève du jugement professionnel⁴⁰ du dentiste. Toutefois, les dentistes doivent offrir au moins l'une des options suivantes aux patients qui n'auront plus accès aux soins au cabinet :

- a. fournir l'adresse ou le numéro de téléphone d'un cabinet dentaire local, d'un fournisseur de services dentaires d'urgence ou d'un hôpital doté d'un service de dentisterie où la personne pourra obtenir des soins d'urgence;
- b. orienter le patient vers un autre dentiste pour des soins d'urgence;
- c. fournir eux-mêmes les soins d'urgence⁴¹.

18. Les dentistes doivent faire preuve de jugement professionnel pour décider s'il convient, en fonction des besoins du patient renvoyé et des options de soins disponibles, de fixer une limite de temps à toute offre de soins dentaires d'urgence pendant que le patient cherche un nouveau dentiste⁴².

EXIGENCES EN MATIÈRE DE TENUE DE DOSSIERS

19. Au moment de mettre fin à la relation dentiste-patient, les dentistes doivent s'assurer qu'une documentation appropriée est produite, conformément aux [Lignes directrices sur la tenue des dossiers dentaires](#) et [Lignes directrices sur la gestion des dossiers électroniques](#).

20. Lorsqu'un conflit est survenu et que la relation dentiste-patient prend fin, les dentistes doivent consigner les renseignements relatifs à l'événement ou aux événements en question, notamment :

- a. une description de tout conflit ayant une incidence sur la relation dentiste-patient;
- b. toute mesure raisonnable prise pour résoudre le conflit avec le patient ou l'informer des prochaines étapes, y compris les communications en personne, par courriel ou par téléphone avec le dentiste ou le personnel du cabinet;
- c. si un traitement urgent a été administré⁴³;
- d. l'état du patient au moment de la fin de la relation;
- e. une copie de l'avis écrit mettant fin à la relation dentiste-patient ou un résumé des renseignements communiqués verbalement, y compris la date de fin de la relation;

³⁹ Consultez la page Web du RCDSO consacrée aux [urgences dentaires](#) pour obtenir une définition de l'« urgence dentaire ».

⁴⁰ Les facteurs qui influenceront la décision du dentiste comprennent les circonstances qui ont conduit à la fin de la relation, la situation du patient renvoyé, son accès à d'autres services de soins buccodentaires et ses besoins en matière de soins buccodentaires.

⁴¹ On rappelle aux dentistes que le fait de ne pas prendre de dispositions pour des services dentaires d'urgence pour leurs patients ou de ne pas conseiller un patient sur la façon d'obtenir des services dentaires d'urgence constitue un acte de faute professionnelle en vertu du par. 2(18) du [Règlement sur la faute professionnelle](#) (Règl. de l'Ont. 853/93) pris en application de la *Loi sur les dentistes*, L.O. 1991, chap. 24.

⁴² Consultez la foire aux questions pour obtenir des conseils sur la fixation d'une limite de temps pour l'offre de soins d'urgence.

⁴³ Voir la note 25.

- f. le cas échéant, les obligations ou traitements dus au patient qui n'avaient pas été complétés au moment de la fin de la relation (par exemple, le remboursement d'acomptes ou leur transfert à un autre dentiste pour l'exécution des obligations ou l'achèvement du traitement).⁴⁴
- g. le cas échéant, le recouvrement de tout montant impayé;
- h. si le patient a demandé une copie de son dossier ou son transfert, ainsi que l'issue de cette demande;
- i. tout conseil fourni au patient concernant l'obtention de soins, y compris les soins intérimaires⁴⁵, les traitements de routine ou non urgents, les traitement urgents⁴⁶ ou les soins à recevoir en cas d'urgence.

⁴⁴ Il est rappelé aux dentistes que le fait de ne pas consigner dans le dossier du patient les renseignements relatifs à un traitement dentaire pour lequel ils ont accepté un paiement avant la fin du traitement constitue une faute professionnelle en vertu du par. 2(21) du [Règlement sur la faute professionnelle](#) (Règl. de l'Ont. 853/93) pris en application de la *Loi sur les dentistes*, L.O. 1991, chap. 24.

⁴⁵ Voir la disposition 9.

⁴⁶ Voir la disposition 8.a.v.