

NORME DE PRATIQUE

Les normes de pratique de l'Ordre royal des chirurgiens-dentistes de l'Ontario décrivent 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 leur égard.

Soins virtuels

RESSOURCES CONNEXES

 [Foire aux questions sur les soins virtuels](#)

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	1
DÉFINITIONS	1
PRINCIPES	2
EXIGENCES RELATIVES AUX SOINS VIRTUELS	2
<i>Évaluation de la pertinence des soins virtuels</i>	2
<i>Fournir des soins virtuels</i>	3
• Identifier le patient et le dentiste	3
• Obtenir le consentement pour les soins virtuels et l'enregistrement	3
• Assurer la pertinence du cadre et de la technologie	3
• Protéger la vie privée et la confidentialité	4
• Tenue de dossiers	4
<i>Dentistes de l'Ontario offrant des soins virtuels transfrontaliers</i>	4
<i>Exigences en matière de permis au moment de fournir des soins virtuels aux patients de l'Ontario</i>	5

SOMMAIRE

Cette norme de pratique énonce les exigences relatives à l'utilisation de la technologie lors de la prestation et du soutien de la prestation de soins dentaires à distance (c'est-à-dire les soins virtuels). Elle s'applique uniquement aux soins directs aux patients (c.-à-d. les interactions entre les dentistes et les patients) et ne traite pas des soins indirects (p. ex., consultations entre les fournisseurs de soins de santé et référence à un collègue)¹. Une [FAQ sur les soins virtuels](#) a également été développée pour fournir des informations et des conseils supplémentaires (par exemple, sur les consultations et les aiguillages, les soins virtuels transfrontaliers et la protection de responsabilité).

DÉFINITIONS

Les **dentistes ontariens** sont inscrits à l'Ordre royal des chirurgiens-dentistes de l'Ontario.

Les **soins virtuels** (aussi appelés « télédentisterie ») comprennent l'utilisation de technologies électroniques d'information, d'imagerie, de communication et de mobilisation des patients visant à fournir et à soutenir la prestation directe de soins dentaires à distance. Ils ne comprennent pas les soins indirects aux patients, comme les consultations entre les fournisseurs de soins de santé². Ils peuvent être synchrones (p. ex., en

¹ Les exigences relatives à l'envoi d'un patient vers un autre dentiste à des fins de consultation ou de traitement se trouvent dans l'avis de pratique intitulé [Dentiste le plus responsable](#) et les [Lignes directrices sur la tenue des dossiers dentaires de l'Ordre](#).

interaction bidirectionnelle à l'aide de technologies de communication audio ou vidéo) ou asynchrones (p. ex., technologie de stockage et d'acheminement)³.

PRINCIPES

Les principes suivants constituent le fondement des exigences énoncées dans la présente norme :

1. Les soins virtuels font partie de la pratique de la dentisterie⁴ : toutes les obligations légales, professionnelles et éthiques qui s'appliquent aux soins dentaires en personne s'appliquent également aux soins dentaires prodigués virtuellement.
2. La relation dentiste-patient est pratiquement la même que la relation en personne.
3. Les soins virtuels constituent une solution de rechange viable aux soins dentaires en personne et lorsque l'utilisation de la technologie convient au patient (c'est-à-dire lorsque les dentistes respectent la norme de soins et toutes les obligations pertinentes, et font passer les intérêts des patients en premier).
4. Quel que soit l'endroit où se trouve le dentiste ou le patient, l'Ordre continue à être responsable de la conduite de ses inscrits.

EXIGENCES RELATIVES AUX SOINS VIRTUELS

1. Les dentistes ontariens ne doivent fournir des soins virtuels que conformément aux exigences énoncées dans la présente norme .
2. Lorsqu'ils fournissent des soins virtuels, les dentistes ontariens doivent continuer à respecter la norme de soins et les obligations juridiques, professionnelles et éthiques existantes qui s'appliquent aux soins dentaires prodigués en personne, y compris ceux qui ont trait au consentement au traitement, à la protection des renseignements personnels sur la santé (RPS) et à la tenue de documents⁵.
3. Les dentistes ontariens doivent s'assurer qu'ils ont la compétence nécessaire pour fournir des soins virtuels, y compris la capacité d'utiliser la technologie pertinente.

ÉVALUATION DE LA PERTINENCE DES SOINS VIRTUELS

Les soins virtuels peuvent ne pas être appropriés dans tous les cas. Par exemple, toutes les pathologies ne peuvent pas être évaluées et/ou traitées efficacement à distance,⁶ et tous les patients n'ont pas accès à la technologie ou ne sont pas à l'aise avec son utilisation. Par conséquent, les dentistes doivent :

4. utiliser leur jugement professionnel pour déterminer si les soins virtuels sont appropriés dans chaque cas envisagé et s'ils leur permettront de respecter la norme de soins et toutes les obligations juridiques, professionnelles et éthiques applicables;
5. déterminer les ressources (par exemple, la technologie, l'équipement, le personnel de soutien⁷) nécessaires pour fournir des soins virtuellement et ne procéder que si ces ressources sont disponibles et peuvent être utilisées efficacement;

² Les exigences relatives à l'envoi d'un patient vers un autre dentiste à des fins de consultation ou de traitement se trouvent dans l'avis de pratique intitulé [Dentiste le plus responsable](#) et les [Lignes directrices sur la tenue de dossiers dentaires](#) de l'Ordre.

³ Consultez la [FAQ](#) pour en savoir plus sur la façon dont les « soins virtuels » sont définis aux fins de cette norme, y compris les soins « directs » et « indirects » aux patients.

⁴ L'exercice de la dentisterie consiste à évaluer l'état physique du complexe oro-facial et dans le diagnostic, le traitement et la prévention des maladies, troubles ou dysfonctions du complexe oro-facial (article 3 de la [Loi de 1991 sur les dentistes, L.O. 1991, chap. 24](#))

⁵ Des renseignements supplémentaires concernant les obligations existantes sont énoncés dans les [Normes, lignes directrices et avis](#) de l'Ordre.

⁶ Des examens ou des traitements en personne peuvent être requis pour certains troubles.

⁷ Exemples : des fournisseurs de soins buccodentaires, d'autres fournisseurs de soins de santé, un membre de la famille ou un ami du patient.

1. tenir compte de la nature de l'état du patient et ne procéder que s'ils peuvent prodiguer les soins dentaires virtuellement sans compromettre la norme de soins (p. ex., un examen en personne, un examen pratique ou un traitement n'est pas requis pour satisfaire à la norme de soins);
2. tenir compte de l'état de santé actuel du patient, de ses besoins particuliers en matière de soins de santé, de sa situation et de ses préférences, et lui fournir des soins virtuels seulement s'ils sont dans son intérêt et si les avantages potentiels pour sa santé l'emportent sur les risques.

FOURNIR DES SOINS VIRTUELS

Identifier le patient et le dentiste

Lorsqu'ils fournissent des soins virtuels, les dentistes ontariens doivent :

3. prendre les mesures raisonnables nécessaires pour vérifier et authentifier l'identité du patient avant de collecter, de consulter, d'utiliser ou de divulguer les RPS du patient⁸;
4. confirmer l'emplacement actuel du patient et divulguer son propre emplacement (p. ex., ville, province);
5. divulguer les renseignements suivants à tous les nouveaux patients :
 - a. leur identité et les territoires où ils sont autorisés à exercer;
 - b. s'ils offrent des soins dentaires en personne et, le cas échéant, l'adresse du cabinet.
6. Il est conseillé aux dentistes ontariens d'évaluer s'il serait utile de divulguer les renseignements contenus dans la disposition 10 à leur patient lorsque cela serait dans leur intérêt (p. ex., dans des cas où le patient n'aurait pas consulté de dentistes depuis un certain temps).

Obtenir le consentement pour les soins virtuels et l'enregistrement

En plus d'obtenir un consentement valide pour tout traitement proposé ⁹, les dentistes de l'Ontario doivent obtenir le consentement¹⁰ du patient (ou du mandataire spécial) pour :

7. la prestation de soins au moyen d'une modalité virtuelle, ce qui nécessitera de fournir des informations sur les avantages, les limites et les risques potentiels de son utilisation, ainsi que sur les coûts associés;
8. la prestation de soins au moyen d'une modalité virtuelle chaque fois que les avantages, les limites et les risques potentiels changent (p. ex., si le type de technologie change) ou que les coûts associés changent;
9. la collecte des RPS au moyen d'un enregistrement audio ou vidéo, dans les cas où les dentistes ontariens veulent enregistrer le rendez-vous dentaire virtuel¹¹.

Assurer la pertinence du cadre et de la technologie

Pour les soins dentaires synchrones offerts virtuellement, les dentistes ontariens doivent :

10. confirmer que l'environnement physique où le patient reçoit les soins dentaires est approprié et sécuritaire dans les circonstances (compte tenu de la nature et du but de l'interaction prévue);
11. S'il n'est pas approprié ou sûr de poursuivre le traitement, le dentiste doit prendre les mesures qui s'imposent. Par exemple, le dentiste peut expliquer au patient qu'il ne pourra pas poursuivre le traitement à ce moment-là et fixer un nouveau rendez-vous dans les plus brefs délais.

⁸ Si le personnel aide à vérifier et à authentifier l'identité du patient, les dentistes de l'Ontario pourraient envisager de confirmer eux-mêmes l'identité du patient avant de recueillir, d'accéder, d'utiliser ou de divulguer ses RPS pour s'assurer que cette exigence a été respectée.

⁹ Voir la [Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé](#), L.O. 1996, chap. 2, annexe A et la norme de pratique Consentement au traitement de l'Ordre pour en savoir plus.

¹⁰ Veuillez noter que l'exigence d'obtenir le consentement pour la prestation de soins au moyen d'un mode virtuel est une exigence de l'Ordre et non une exigence énoncée dans la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*.

¹¹ Veuillez noter que l'exigence d'obtenir le consentement pour la collecte des RPS au moyen d'un enregistrement audio ou vidéo dans les cas où les dentistes de l'Ontario veulent enregistrer le rendez-vous dentaire virtuel est une exigence de l'Ordre et non une exigence énoncée dans la loi.

Pour tous les soins dentaires dispensés virtuellement, les dentistes ontariens doivent :

1. utiliser une technologie adaptée à l'usage prévu (c.-à-d. qui leur permet de recueillir les renseignements nécessaires pour fournir ou soutenir la prestation des soins dentaires et de faciliter l'échange de renseignements fiables et de qualité sur la santé des patients);
2. établir des mécanismes d'assurance de la qualité au moyen d'une surveillance et d'une évaluation continues pour veiller à ce que les soins dentaires prodigués virtuellement soient sécuritaires, efficaces et conformes aux normes de soin ainsi qu'aux obligations juridiques, professionnelles et éthiques connexes;
3. si les intérêts du patient ne sont plus servis par l'utilisation d'une modalité virtuelle, prendre les mesures appropriées comme planifier sans délai des soins de suivi appropriés ou l'aiguiller sans tarder vers ce suivi si des soins dentaires en personne sont nécessaires.

Protection de la vie privée et de la confidentialité

Lorsqu'ils fournissent des soins virtuels, les dentistes ontariens doivent :

4. protéger la vie privée du patient et la confidentialité de ses RPS conformément à la [Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé](#), notamment :
 - a. utiliser une technologie sécurisée¹² qui dispose, au minimum, de contrôles faisant en sorte que seul le patient concerné a accès aux rendez-vous ainsi que d'un cryptage fort lorsque les RPS sont stockés ou transmis¹³;

- b. fournir des soins virtuels dans un milieu privé qui garantiront que les RPS du patient ne sont pas entendus ou vus par d'autres personnes;
- c. pour les soins dentaires synchrones, demander au patient s'il se trouve dans un environnement raisonnablement privé et s'il est à l'aise de discuter de ses RPS ou de les communiquer à ce moment-là, et lui divulguer l'identité de tous les participants.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la confidentialité et la sécurité des soins virtuels, consultez le document [Considérations relatives à la protection de la vie privée et à la sécurité dans le contexte des visites de soins de santé virtuelles : Lignes directrices pour le secteur de la santé](#) du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

Tenue de dossiers

Lorsqu'ils fournissent des soins virtuels, les dentistes ontariens doivent :

5. conserver des dossiers appropriés conformément aux [Lignes directrices sur la tenue des dossiers dentaires](#) et aux [Directives sur la gestion des enregistrements électroniques](#) de l'Ordre, et noter en particulier que :
 - a. ils ont obtenu le consentement pour la prestation de soins au moyen d'une modalité virtuelle et, s'il y a lieu, pour l'enregistrement du rendez-vous dentaire virtuel¹⁴;
 - b. ils ont prodigué virtuellement les soins dentaires;
6. conserver une copie de tout enregistrement audio ou vidéo des rendez-vous dentaires virtuels dans le cadre du dossier¹⁵.

¹² En cas de doute, les dentistes peuvent confirmer auprès du fournisseur de services que la technologie répond aux exigences de l'Ontario en matière de protection des renseignements personnels.

¹³ La Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario conseille aux dépositaires de renseignements sur la santé, y compris les dentistes, d'éviter d'utiliser des courriels personnels, des messages textes non cryptés ou des plateformes de vidéoconférence infonuagiques gratuites pour communiquer avec les patients car ces plateformes présentent de graves risques pour la vie privée.

¹⁴ Veuillez noter que l'exigence d'obtenir le consentement pour la prestation de soins au moyen d'un mode virtuel et d'enregistrer les rendez-vous dentaires virtuels est une exigence de l'Ordre et non une exigence énoncée dans la loi. Pour de plus amples renseignements sur ces sujets, consultez la [foire aux questions sur les soins virtuels](#).

¹⁵ Veuillez noter que l'obligation de conserver une copie de tout enregistrement dans le dossier est une exigence de l'Ordre et non une exigence énoncée dans la loi.

¹⁶ Voir la [foire aux questions sur les soins virtuels](#) pour en savoir plus sur l'assurance responsabilité civile.

DENTISTES DE L'ONTARIO OFFRANT DES SOINS VIRTUELS TRANSFRONTALIERS

Parfois, la prestation de soins virtuels peut se faire au-delà des frontières. Elle pourrait se produire, par exemple, lorsque le dentiste ontarien, le patient ontarien ou les deux se trouvent à l'extérieur de l'Ontario au moment de la prestation des soins.

Lorsqu'ils fournissent des soins virtuels au-delà des frontières, les dentistes de l'Ontario doivent :

1. se conformer aux exigences énoncées dans la présente norme;
2. s'assurer qu'ils disposent de la protection de responsabilité qui convient¹⁶.

Les dentistes de l'Ontario doivent savoir que les exigences relatives au permis d'exercer pour la prestation de soins virtuels peuvent varier d'une province ou d'un territoire à l'autre. Cela signifie que l'organisme de réglementation dentaire du territoire où se trouve le dentiste ou le patient peut exiger que les dentistes ontariens aient obtenu pour ce territoire l'agrément dont ils ont besoin pour offrir des soins virtuels. Ces exigences peuvent s'appliquer aux soins accessoires prodigués à un patient existant qui se trouve temporairement à l'extérieur de l'Ontario. Pour cette raison :

3. L'Ordre recommande fortement que les dentistes de l'Ontario soient au courant de toute exigence en matière de permis applicable lorsqu'ils fournissent des soins virtuels au-delà des frontières¹⁷.

EXIGENCES EN MATIÈRE DE PERMIS POUR LES SOINS VIRTUELS PRODIGUÉS AUX PATIENTS ONTARIENS

Parfois, les dentistes autorisés exerçant leur profession à l'extérieur de l'Ontario pourraient vouloir fournir des soins virtuels aux patients qui se trouvent en Ontario. Les dentistes qui fournissent des soins virtuels aux patients ontariens doivent :

4. détenir un certificat d'inscription valide et actif auprès de l'Ordre, à moins de leur fournir dans le cadre d'une relation dentiste-patient existante des soins virtuels qui visent à combler une lacune en matière de soins pendant une période limitée¹⁸.

À mesure que la prestation de soins virtuels au-delà des frontières continuera d'évoluer et que les organismes de réglementation dentaires établiront des positions et des exigences dans leurs territoires de compétence respectifs, l'Ordre surveillera ces développements et prendra toutes les mesures nécessaires.

¹⁷ Voir la [foire aux questions sur les soins virtuels](#) pour en savoir plus.

¹⁸ Cette disposition ne permet pas aux dentistes autorisés dans d'autres territoires de compétence de contourner les exigences de l'Ontario en matière de permis et de pratiquer principalement en Ontario. Elle vise à permettre la prestation de soins virtuels limités par des dentistes autorisés dans d'autres territoires de compétence dans des circonstances exceptionnelles (c.-à-d. lorsqu'il est dans l'intérêt du patient que son dentiste comble une lacune dans ses soins pendant une période limitée dans le cadre de leur relation).