



# CONSEIL SUR LA PRATIQUE

## SITUATIONS OÙ ON MODIFIE LE DOSSIER DU PATIENT/CLIENT

DATE: 2009

---

### SCÉNARIOS DE PRATIQUE : SITUATIONS OÙ ON MODIFIE LE DOSSIER DU PATIENT/CLIENT

« L'erreur est humaine et le pardon divin. » Vous avez probablement tous entendu plusieurs fois cette célèbre citation d'Alexander Pope car nous faisons tous des erreurs, cela va de soi. Mais dans notre vie professionnelle, lorsque nous faisons une erreur, nous ne cherchons pas seulement à nous faire pardonner. Lorsque nos rapports et nos dossiers contiennent des erreurs, nous avons l'obligation de les corriger, mais de le faire d'une manière bien précise. De plus, les clients ont maintenant la possibilité de consulter leurs dossiers et de demander des changements avec lesquels nous pouvons ou non être d'accord. À ce sujet, nous sommes soumis à des dispositions précises prévues à la *loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) et au Règlement de l'Ordre sur la tenue des dossiers. Voici quelques exemples de questions récentes que nous avons reçues dans ce domaine :

#### SITUATION 1

Q: Mon client m'a signalé que j'ai fait une erreur dans le rapport d'évaluation fourni. J'ai inversé par inadvertance le mois et le jour de la date de naissance de son enfant. Est-ce que je dois leur demander de faire une demande écrite de modification de l'erreur ou est-ce que je peux faire moi-même le changement et leur remettre le rapport modifié?

Les patients/clients peuvent demander des modifications à leur dossier. La LPRPS dit : « La présente partie n'a pas pour effet d'empêcher le dépositaire de renseignements sur la santé, sur demande verbale du particulier, de rectifier le dossier. »

Dans cette situation, le changement de renseignement n'est pas contesté. Il n'est donc pas nécessaire de demander à la famille de mettre sa demande par écrit. Vous pouvez et devriez certainement faire le changement approprié et fournir la copie modifiée à la famille. De plus, vous devez apporter le changement dans le dossier du patient/client d'une manière qui n'efface pas l'information originale. Il suffirait ici de rayer la date indiquée et d'inscrire la bonne date. Il faudrait également tenter de fournir une note de correction à tout autre destinataire du rapport.

#### Situation 2

Je suis un clinicien superviseur dans une pratique privée et j'ai travaillé avec un orthophoniste, embauché à titre de travailleur indépendant, qui a depuis changé d'emploi.

Lorsque j'ai reçu un rapport qu'il avait préparé et que j'ai rencontré la famille visée, j'ai réalisé que l'évaluation avait été faite avec l'aide d'un interprète, mais que le rapport ne l'indique pas. C'est à mon avis une omission importante. Que devrais-je faire pour corriger cette information?

Comme l'information a été compilée et interprétée par un entrepreneur indépendant, la correction excède peut-être votre pouvoir de correction. La LPRPS dit ce qui suit : « ...un dépositaire de renseignements sur la santé n'est pas tenu de rectifier un dossier de renseignements personnels sur la santé si, selon le cas

(a) le dossier n'a pas été créé à l'origine par le dépositaire et ce dernier n'a pas les connaissances, les compétences et le pouvoir nécessaires pour le rectifier;

(b) le dossier consiste en une opinion ou une observation professionnelle qu'un dépositaire a donnée ou faite de bonne foi au sujet du particulier.

Cependant, vous pourriez suggérer à la famille qu'elle communique directement avec l'orthophoniste pour demander un changement. Il serait également conseillé que vous communiquiez avec l'orthophoniste directement afin de discuter de vos préoccupations. Il s'agit peut-être d'une erreur qu'il est prêt à corriger. Peu importe, lorsqu'un renseignement doit être corrigé, il doit l'être de la façon suivante :

1. Il faut consigner les renseignements exacts dans le dossier et, selon le cas
  - (a) rayer les renseignements inexacts de manière à ne pas oblitérer le dossier,
  - (b) et, si c'est impossible, identifier les renseignements comme étant inexacts, en les séparant du dossier, en les classant ou en les stockant indépendamment de celui-ci et en y conservant un lien qui permette à une personne de retrouver les renseignements inexacts.
2. S'il est impossible de consigner les renseignements exacts dans le dossier, il faut veiller à ce qu'il y ait en place un système pratique qui permette à quiconque a accès au dossier de savoir que les renseignements qui y figurent sont inexacts et d'être dirigé vers les renseignements exacts.

### Situation 3

J'ai un client qui n'est pas d'accord avec mon interprétation des habiletés langagières de son enfant telles qu'énoncées dans mon rapport d'évaluation. Ils m'ont demandé de modifier mon rapport pour dire quelque chose avec lequel je ne suis pas d'accord. J'ai discuté de mes résultats et conclusions et des raisons, mais ils insistent quand même pour que je change le rapport. Ai-je le devoir de modifier le rapport afin de satisfaire à leur demande?

Pas nécessairement. La LPRPS dit que vous n'êtes pas obligé de modifier le dossier sur demande si « ... le dossier consiste en une opinion ou une observation professionnelle qu'un dépositaire a donnée ou faite de bonne foi au sujet du particulier ». Ainsi, si vous estimez que le changement serait contraire à votre opinion professionnelle, vous pouvez suivre la procédure de « refus ». Vous devez répondre par écrit dans les 30 jours et votre avis de rejet doit énoncer les motifs du rejet et informer le particulier qu'il a le droit de faire ce qui suit :

- a) rédiger une déclaration de désaccord concise qui énonce la rectification que le dépositaire de renseignements sur la santé a refusé d'apporter;
- b) exiger que le dépositaire de renseignements sur la santé verse la déclaration de

désaccord aux dossiers de renseignements personnels sur la santé qu'il détient concernant le particulier et qu'il la divulgue chaque fois qu'il divulgue des renseignements auxquels elle se rapporte;

- c) exiger que le dépositaire de renseignements sur la santé fasse tous les efforts raisonnables pour divulguer la déclaration de désaccord à quiconque aurait été avisé en application de l'alinéa (10) c) si le dépositaire avait accédé à la demande de rectification;
- d) porter plainte devant le commissaire, en vertu de la partie VI, au sujet du rejet. 2004, chap. 3, annexe A, par. 55 (11).

#### Situation 4

Au conseil scolaire où je travaille, il y a de longues listes d'attente pour les évaluations psychopédagogiques. On demande donc aux orthophonistes de modifier leurs recommandations d'évaluation afin d'aider à réduire la demande pour ce type d'évaluations. Plus spécifiquement, on nous suggère de considérer recommander la consultation de l'enseignante-ressource, qui se spécialise en troubles d'apprentissage, avant de considérer de recommander la consultation du psychologue pour l'enfant.

Comme il est expliqué ci-dessus, les mêmes principes s'appliquent si vous envisagez des changements aux rapports actuels. Ceci dit, la requête semble porter sur une formulation qui pourrait ou non refléter l'intention originale de l'orthophoniste. Il est important de bien considérer la formulation parce que d'autres règlements pourraient s'appliquer. Par exemple, le Règlement sur la faute professionnelle indique que l'acte suivant constitue une faute professionnelle :

(10) Ne pas référer un patient ou client vers un fournisseur de services plus approprié si le membre est incapable d'offrir le service approprié, ou ne pas référer un patient ou client ayant besoin de services supplémentaires dans d'autres domaines professionnels.

Le Code de déontologie exige également que les membres respectent les principes suivants

- 1.3 être honorables et honnêtes dans leurs rapports professionnels;
- 1.5 respecter le droit de leurs patients ou clients de participer aux décisions concernant leur traitement et d'être informés des risques et avantages potentiels des traitements possibles;
- 2.7 exercer un jugement professionnel indépendant avant de fournir un service professionnel ou d'appliquer une prescription;
- 3.2 protéger la santé et le bien-être de leurs patients ou clients et défendre leurs intérêts au besoin;
- 3.3 utiliser toutes les ressources à leur disposition pour s'assurer de fournir des services de qualité, en reconnaissant la nécessité d'avoir recours à d'autres spécialistes dans certains cas;
- 3.5 mettre leurs patients ou clients au courant des programmes et services dont ils pourraient bénéficier.

Vous avez donc l'obligation de faire les recommandations de consultations que vous jugez appropriées et ne pouvez pas modifier vos recommandations afin de réduire la demande. Ceci dit, si vous estimez

que la recommandation modifiée répond aux besoins de l'élève en particulier, la formulation suggérée pourrait alors être appropriée.3.5 will apprise patients/clients of programs and services from which they may benefit;