

Quelles sont les obligations déontologiques lorsque les services offerts à un bénéficiaire sont payés par un tiers ?

Dans un article précédent, nous avons rappelé l'obligation pour l'ergothérapeute de respecter le secret professionnel, même lorsque les services sont payés par un tiers. Dans cet article, nous passerons en revue les obligations déontologiques qui régissent la relation entre l'ergothérapeute et la personne qui reçoit les services, d'une part, et, d'autre part, l'ergothérapeute et le tiers payeur. C'est le cas notamment des services de réadaptation offerts à un client à la demande d'un assureur privé ou étatique.

L'ergothérapeute qui œuvre dans ce contexte se pose fréquemment la question « quelle relation privilégier ? » Cette façon d'aborder la situation peut amener l'ergothérapeute à favoriser ses obligations et ses devoirs vis-à-vis de l'un au détriment de ses obligations et devoirs vis-à-vis de l'autre. Or, les deux sont des clients et l'ergothérapeute doit, dans ses rapports avec chacun d'eux, respecter son Code de déontologie (Code). Par contre, l'ergothérapeute doit faire la distinction entre le client-bénéficiaire du service, c'est-à-dire celui qui reçoit les services d'ergothérapie, et le client-payeur, celui qui défraie le coût des services. Cette distinction est essentielle afin de cerner comment les articles du Code s'appliquent à l'un et l'autre.

Dans le cas du client-bénéficiaire de services, sauf exception, tous les articles relatifs aux devoirs et obligations envers le client doivent être respectés. Soulignons, entre autres, l'obligation de l'ergothérapeute de donner toute l'information nécessaire afin que le client-bénéficiaire puisse donner un consentement libre et éclairé. Cette information doit inclure l'ensemble des renseignements requis à la compréhension des services qui seront rendus. De plus, l'ergothérapeute doit s'assurer que le client-bénéficiaire détient l'information utile à la compréhension de son degré de renonciation au secret professionnel et son droit d'accès à son dossier; c'est ce qui permet à l'ergothérapeute de transmettre au client tiers payeur des renseignements relatifs aux services.

L'ergothérapeute, dans ce contexte où il a deux clients, peut trouver difficile de maintenir une relation de confiance avec le client-bénéficiaire de service. Par conséquent, il doit déployer les efforts nécessaires afin de développer cette relation essentielle à l'intervention.

Dans le cas du client-payeur, tous les articles du Code s'appliquent, mais différemment. Ainsi, le client-payeur bénéficie aussi du secret professionnel. Les renseignements protégés par son secret professionnel découlent des services professionnels requis dans le contrat et diffèrent de ceux couverts par le secret professionnel du client-bénéficiaire des services. Par exemple, l'un des renseignements couverts par le secret professionnel du tiers payeur est celui relatif aux honoraires.

Dans ce contexte, l'obligation d'indépendance et professionnelle revêt une importance particulière. Cette indépendance professionnelle suppose que l'ergothérapeute doit en tout temps avoir l'entière latitude pour exercer les activités prévues dans son champ d'exercices.

Cela signifie que les décisions professionnelles de l'ergothérapeute doivent être à l'abri de toute intervention ou influence, tant de la part du client-bénéficiaire de service que du client-payeur ou de toute autre personne. Cette indépendance est reconnue comme essentielle afin que le professionnel puisse conserver la confiance de ses clients et l'estime du public.

Lorsque l'ergothérapeute est en présence de deux clients entre lesquels des intérêts différents ou conflictuels peuvent survenir, il doit exercer une vigilance constante pour assurer son indépendance professionnelle. Toute contrainte provenant de l'un ou de l'autre client doit être analysée en fonction des obligations déontologiques. Dans l'éventualité où l'un des clients tente d'amener l'ergothérapeute à enfreindre son Code de déontologie, l'ergothérapeute doit refuser ou cesser d'agir.

Enfin l'ergothérapeute doit s'assurer que le contrat de service qui le lie au tiers payeur lui permet de respecter en tout temps ses obligations déontologiques. Dans ce sens, l'objet du contrat doit être précis relativement au service demandé, aux modes de communication des renseignements entre le client-payeur et l'ergothérapeute et aux modalités de cessation de service.

Dans le cas où les services d'ergothérapie sont payés par un tiers, on retiendra que le Code de déontologie s'applique autant au client qui reçoit les services qu'au client qui paie les services, mais que les articles du Code s'appliquent de façon différente à chacun d'eux.