

**Politique sur la tenue des dossiers professionnels,
des cabinets de consultation et des procédures à suivre lors
de la cessation d'exercice**

Politique en vigueur le 3 juin 2015 et révisée le 27 mars 2019



Table des matières

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Section 1 : Avant-propos | 3 |
| Section 2 : Rédaction et tenue des dossiers par les membres d'Ostéopathie Québec | 5 |
| Section 3 : Tenue des cabinets de consultation..... | 7 |
| Section 4 : Cessation d'exercice | 7 |
| Cessation définitive et volontaire | 7 |
| Décès..... | 7 |
| Cessation temporaire..... | 8 |
| Limitation de pratique par Ostéopathie Québec | 8 |
| Conservation des dossiers..... | 8 |
| Cession des dossiers..... | 9 |
| Section 5 : Changement de lieu d'exercice | 10 |



Section 1 : Avant-propos

Il est important de préciser que cette politique s'applique aux personnes membres d'Ostéopathie Québec inscrites à titre de membre régulier (4.2), membre inactif (4.3), membre transitoire (4.4) et membre interne (4.5) conformément aux Règlements généraux d'Ostéopathie Québec.¹

Cette politique propose à l'ostéopathe les avantages qu'elle-même/que lui-même et sa clientèle peuvent tirer d'une rédaction rigoureuse du dossier client.

Le manque de temps ou la volonté de l'ostéopathe d'accorder plus d'importance à la cliente/au client plutôt qu'au dossier sont les raisons les plus fréquemment invoquées pour justifier une tenue de dossier insuffisante. Le dossier professionnel constitue un document dont les objectifs sont multiples. L'ostéopathe qui rédige ses dossiers ostéopathiques rigoureusement démontre un exercice professionnel de qualité.

Le dossier permet à l'ostéopathe de témoigner de la qualité de l'intervention et du suivi ostéopathique qui ont été fournis à la personne en consultation. Les informations contenues dans les dossiers des clientes/clients sont confidentielles et leurs appartiennent.

Le dossier professionnel constitue :

1. Un aide-mémoire

Le dossier professionnel est d'abord un aide-mémoire essentiel pour offrir des soins de qualité à sa clientèle et lui assurer un suivi efficace au fil du temps.

2. Un outil de communication

Le dossier est un outil de communication de choix. Après avoir obtenu le consentement de la cliente/du client, il permet de transmettre toute l'information pertinente aux personnes et aux instances concernées, soit ses collègues ostéopathes, les médecins ou les professionnels qui participent aux soins ou tout autre organisme qui en fait la demande (ex. : l'employeur ou une compagnie d'assurance).

Le dossier devrait se limiter aux éléments objectifs et pertinents à la condition de la cliente/du client qui ont été obtenus lors de la collecte de l'information, de l'évaluation et de l'intervention ostéopathique.

¹ Règlements généraux d'Ostéopathie Québec 2015



3. Le reflet des compétences de l'ostéopathe

S'il est constitué de façon à présenter fidèlement le problème ostéopathique de la cliente/du client et à permettre de bien comprendre la démarche ostéopathique et son plan d'intervention proposé, le dossier devient alors le reflet des compétences de l'ostéopathe. Par conséquent, c'est l'outil privilégié permettant d'évaluer la qualité de son exercice professionnel.

4. Un élément de protection du public

Le dossier professionnel étant le témoin fidèle des interventions ostéopathiques données à la clientèle, il constitue un outil important de protection juridique pour l'ostéopathe. En cas de litige ou de plaintes d'une cliente/d'un client, le dossier professionnel est la première chose qui sera demandée.

5. Une attestation de services rendus

Le dossier professionnel sert à attester les services et leur nature auprès de sa clientèle ou d'un tiers payeurs. Les membres doivent conserver les relevés de leurs honoraires pour un délai minimal de 5 ans. Ces relevés pourraient être demandés en cas de litige.

6. Une contribution à l'enseignement et à la recherche

Le dossier professionnel représente un document précieux pour l'enseignement, la recherche et la compilation de statistiques. Le consentement écrit de la cliente/du client sera nécessaire pour chacun des projets de recherche dans lesquels son dossier pourrait être utilisé.



Section 2 : Rédaction et tenue des dossiers par les membres d'Ostéopathie Québec

1. Sous réserve de l'article 13, section III², la personne membre doit tenir, à l'endroit où elle exerce principalement sa profession, un dossier pour chaque cliente/client.
2. Les dispositions de la présente section s'appliquent au dossier de chaque cliente/client d'une personne membre, peu importe sa forme ou son support.

En outre, en vue de protéger les données informatisées contre toute altération ou toute divulgation non-autorisée la personne membre qui emploie un support informatique pour la constitution et la tenue des dossiers en tout ou en partie, doit :

- a) utiliser une signature numérique;
 - b) utiliser un répertoire distinct;
 - c) protéger l'accès aux données, notamment par l'utilisation d'une clef de sécurité et l'authentification des utilisateurs;
 - d) utiliser un logiciel de gestion de documents conçu de façon à ce que les données déjà inscrites ne puissent être effacées, remplacées ou altérées;
 - e) utiliser un logiciel permettant l'impression des données;
 - f) conserver, dans un autre lieu, une copie de sécurité encryptée des données ainsi recueillies.
3. Chacune des notes doit être suivie de la signature ou des initiales de la personne membre de même que son titre D.O. ou I.O. Chacune des notes doit être lisible pour tout autre intervenant ou personne autorisée à consulter le dossier.
 4. La note au dossier doit être rédigée pendant ou immédiatement après la consultation. La note aura toujours préséance à la mémoire. Si la personne membre ne peut la rédiger le jour même, elle devra indiquer la date de rédaction en plus de la date de consultation. Lorsqu'elle veut rectifier une note a posteriori, la/le membre doit ajouter une nouvelle inscription au dossier. L'inscription initiale doit cependant demeurer lisible.
 5. Le dossier doit contenir les éléments et renseignements tels que définis dans le guide de pratique « Rédaction des notes au dossier professionnel selon la méthode HSOAPIER ».

² Code de déontologie d'Ostéopathie Québec, 18 nov. 2013.



Les communications avec la clientèle

Toute communication écrite, téléphonique ou électronique doit être notée au dossier. Il est également pertinent d'inscrire au dossier une note relatant une conversation eue avec d'autres professionnels à l'égard de la cliente/du client.

4. La/le membre doit conserver chaque dossier pendant au moins 5 ans à compter de la date du dernier service rendu. À l'expiration de ce délai, le dossier du client devient inactif. La/le membre peut donc procéder à la destruction du dossier à condition que celle-ci soit faite de manière à ce que la confidentialité des renseignements qui y sont contenus soit préservée. La destruction d'un dossier papier peut se faire par le moyen d'un déchiqueteur. La numérisation des dossiers papiers inactifs n'est pas nécessaire.
5. La/le membre doit conserver ses dossiers actifs dans un lieu sécuritaire (anti-vol et anti-feu) garantissant que la confidentialité des renseignements qui y sont contenus soit assurée. Un dossier est considéré actif lorsqu'il y a eu au moins un rendez-vous au cours des 5 dernières années.
 - Les dossiers des clientes/clients peuvent être conservés en version papier ou être numérisés;
 - Pour les dossiers numérisés, deux copies de sauvegarde (back-up) doivent être constituées et être conservées dans deux lieux sécuritaires et séparés.
6. Lorsqu'une cliente/un client retire un document du dossier qui le concerne, la/le membre doit insérer dans ce dossier une note signée par cette personne, indiquant la nature du document et la date du retrait de celui-ci.
7. Lorsqu'une personne membre est membre ou à l'emploi d'une société de membres ou lorsqu'elle est à l'emploi d'une personne physique ou morale, elle peut utiliser les dossiers tenus par cette société ou cet employeur sur les personnes concernées par les services qu'elle rend. Si elle ne peut y inscrire de notes, elle doit tenir un dossier pour chaque cliente/client. La personne membre doit signer ou parapher toute inscription ou tout rapport qu'elle introduit dans un dossier de sa société ou de son employeur.



Section 3 : Tenue des cabinets de consultation

8. La personne membre doit utiliser un cabinet de consultation aménagé de façon à préserver le caractère confidentiel des conversations qu'elle a avec les personnes qui la consultent.
9. Le cabinet de consultation et, le cas échéant, la salle d'attente et les autres locaux reliés à la pratique de sa profession doivent être conservés propres et sécuritaires.
10. La personne membre doit mettre, à la vue du public, une copie à jour du Code de déontologie des membres d'Ostéopathie Québec, ses diplômes d'ostéopathie et l'attestation confirmant qu'elle est membre d'Ostéopathie Québec.
11. La personne membre qui s'absente de son cabinet de consultation pour plus de 5 jours ouvrables consécutifs doit prendre les mesures nécessaires pour informer sa clientèle qui tente de la rejoindre de la durée de cette absence et de la procédure à suivre durant son absence.

Section 4 : Cessation d'exercice

Le présent chapitre s'applique à la disposition des dossiers détenus par une personne membre qui cesse définitivement ou temporairement d'exercer sa profession ou dont le droit d'exercice est limité.

Cessation définitive et volontaire

12. Lorsqu'une personne membre décide de cesser définitivement sa profession, elle doit aviser Ostéopathie Québec de la date prévue pour la cessation d'exercice, au plus tard 30 jours avant cette date. Elle conserve la garde des dossiers si elle n'a pas cédé ceux-ci à une/un cessionnaire. Une/un cessionnaire est une personne qui prendra la succession des dossiers clients.

Décès

13. Lorsque qu'Ostéopathie Québec est informée du décès d'une/un membre qui n'avait pas convenu d'une cession, elle incite les ayants cause de la défunte/du défunt à trouver, dans les meilleurs délais, une/un cessionnaire des dossiers de cette personne membre.

À défaut de faire, Ostéopathie Québec prendra les dispositions à la désignation d'une/un cessionnaire dans les cas où la protection du public l'exige.



Cessation temporaire

14. Lorsqu'une personne membre décide de cesser temporairement d'exercer sa profession durant plus de 90 jours consécutifs, elle doit aviser Ostéopathie Québec de la date prévue pour la cessation d'exercice, au plus tard 30 jours avant cette date.

Elle conserve la garde de ses dossiers. Elle doit, lorsque la protection du public le requiert, confier la garde des dossiers à une/un cessionnaire pour le temps de son arrêt temporaire.

Limitation de pratique par Ostéopathie Québec

15. La personne membre, dont la pratique des activités professionnelles est limitée, par une décision d'Ostéopathie Québec, conserve les dossiers qu'elle détient. Elle peut les utiliser dans la mesure permise par sa limitation, le cas échéant.

Elle doit, lorsque la sécurité du public le requiert, confier la garde à une/un cessionnaire le temps de sa limitation de pratique.

Conservation des dossiers

16. Lorsqu'une personne membre conserve ses dossiers en application des articles 14, 16, et 17, elle doit aviser sa clientèle au moins 30 jours avant de cesser d'exercer sa profession :

- a) de la date à laquelle elle cessera d'exercer sa profession;
- b) de la durée de la cessation d'exercice, si connue et applicable;
- c) des coordonnées où le joindre afin d'obtenir copie de leur dossier.

Un tel avis doit être expédié à chaque personne dont le dossier est actif (au moins un rendez-vous au cours des 5 dernières années). En ce qui a trait aux dossiers inactifs (aucun rendez-vous pris depuis plus de 5 ans), la/le membre peut se décharger de son obligation en faisant publier l'avis dans un journal distribué sur le territoire où elle/il exerce sa profession.



Cession des dossiers

17. Lorsqu'une personne membre cède ses dossiers et registres en application du présent chapitre, elle ne peut le faire qu'à une autre personne membre en règle d'Ostéopathie Québec :

Au moins 30 jours avant de céder ses dossiers à la personne cessionnaire, la/le membre doit aviser sa clientèle :

- a) de la date à laquelle elle a cessé ou cessera d'exercer sa profession;
- b) du nom et des coordonnées de la personne membre ayant accepté d'agir à titre de cessionnaire;
- c) de la date à laquelle ses dossiers seront cédés.

Un tel avis doit être expédié à chaque personne dont le dossier est actif. En ce qui a trait aux dossiers inactifs, la/le membre peut se décharger de son obligation en faisant publier l'avis dans un journal distribué sur le territoire où elle/il exerce sa profession.

18. La/le membre doit dresser et conserver pour une période d'au moins 5 ans, à compter du jour de sa cessation de pratique, une liste des dossiers transférés, en indiquant le nom et les coordonnées de la personne cessionnaire à qui ils ont été transférés. Elle/il doit remettre une copie de cette liste à la/au cessionnaire et à Ostéopathie Québec.
19. Lorsque la cessation d'exercice découle du décès d'un ou de la survenance d'un événement l'empêchant de donner suite aux obligations énoncées aux articles 19 et 20, la/le cessionnaire doit s'acquitter de ces obligations.
20. La/le cessionnaire doit prendre les mesures nécessaires afin de sauvegarder les intérêts de la clientèle et s'assurer du respect des règles relatives à l'accès, la rectification et la confidentialité des renseignements contenus aux dossiers et aux registres qui lui sont confiés.
21. La/le cessionnaire doit conserver les dossiers qui lui sont confiés pendant une période d'au moins 5 ans, à compter de la date du dernier service rendu.



Section 5 : Changement de lieu d'exercice

22. Lorsqu'une personne membre décide de quitter un groupe d'ostéopathes avec qui elle est soit associée, locataire ou employée de la clinique, elle doit selon le cas :
- a) Continuer d'assumer la responsabilité de la tenue, de la détention et du maintien du dossier ostéopathique;
 - b) Voir à la demande de la personne visée par le dossier dans l'année du départ de l'ostéopathe, à ce que le dossier ostéopathique ou une copie de celui-ci soit remis à l'ostéopathe auquel cas aucuns frais ne sont facturés à la personne qui a formulé la demande. À moins d'une entente préalable, les frais de copie sont payés en totalité par l'ostéopathe qui quitte.
 - c) Voir à la demande de la personne visée par le dossier, à ce que le dossier ostéopathique ou une copie de celui-ci soit remis à une/un autre ostéopathe, auquel cas les frais sont facturés à la personne qui a formulé la demande.
 - d) En l'absence d'une demande à cet effet par la personne visée par le dossier : lorsque l'ostéopathe qui quitte est celle/celui qui a assuré la prise en charge et le suivi d'une personne, la clinique doit remettre à l'ostéopathe, à sa demande, le dossier original ou la partie pertinente du dossier. Dans tel cas, à moins d'une entente préalable, la totalité des frais est payée par l'ostéopathe qui quitte. Ces frais ne peuvent être réclamés à la cliente/au client.

Les sources de cette politique :

Collège des médecins : la rédaction et la tenue des dossiers par le médecin en milieu extrahospitalier, 2013

Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation et sur la cessation d'exercice des membres de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec, 2015

Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation et sur la cessation d'exercice des membres de l'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec, 2015.

Code de déontologie des ostéopathes d'Ostéopathie Québec, 2013

Règlements généraux d'Ostéopathie Québec, 2015

Guide de pratique d'Ostéopathie Québec : Rédaction des notes au dossier professionnel selon la méthode HSOAPIER, 2019