

Ligne directrice : Informer les clients que l'hygiéniste dentaire quitte le cabinet pour se joindre à un autre cabinet

Lors de son départ d'un cabinet, l'hygiéniste dentaire doit tenir compte de certains facteurs :

1. TENUE ET ACCÈS AUX DOSSIERS DU CLIENT

Le soin de ses clients est la principale préoccupation de l'hygiéniste dentaire qui quitte un cabinet dentaire.

Les hygiénistes dentaires ont deux obligations légales lorsqu'il s'agit de renseigner les clients de leur départ d'un cabinet pour en joindre un autre :

- (1) leur obligation professionnelle envers le client
- (2) leur obligation contractuelle envers leur employeur ou leurs associés

Dans le cas où les dossiers des clients seront partagés, il est recommandé que les hygiénistes dentaires s'informent auparavant auprès de leurs nouveaux employeurs ou associés pour savoir qui est le dépositaire de renseignements sur la santé (propriétaire des dossiers) pour les dossiers des clients et qui est la personne responsable de la protection de la vie privée.

En vertu du règlement de l'OHDO sur la tenue des dossiers, les hygiénistes dentaires ont l'obligation de maintenir leurs dossiers et de pouvoir y accéder pour une période d'au moins dix (10) ans. Cet accès est requis dans le cas où il serait plus tard nécessaire de répondre à des demandes provenant de clients, d'assureurs ou de l'Ordre concernant les traitements d'hygiène dentaire prodigués.

Cet accès peut être obtenu de deux façons :

1. Lorsque l'hygiéniste dentaire est propriétaire des dossiers, il ou elle peut les retirer du cabinet et les conserver. Lorsque les dossiers du client contiennent des documents provenant d'autres professionnels de la santé qui ont prodigué des soins au client, l'hygiéniste dentaire a l'obligation de conserver les dossiers et d'en donner l'accès aux autres professionnels, le cas échéant. L'hygiéniste dentaire a également l'option d'en laisser un exemplaire.
2. Lorsque l'hygiéniste dentaire quittant le cabinet n'est pas le ou la dépositaire de renseignements sur la santé (propriétaire des dossiers), il ou elle peut reproduire les dossiers de ses clients pour les conserver, avec l'accord du dépositaire de renseignements sur la santé. Si le dépositaire de renseignements sur la santé n'est pas d'accord, l'hygiéniste dentaire quittant le cabinet peut laisser les dossiers à la condition que ces derniers soient conservés pour la période requise et qu'il ou elle en aura accès, le cas échéant. Si l'hygiéniste dentaire n'est pas le ou la dépositaire de renseignements sur la santé (propriétaire de ces dossiers), il est inapproprié pour lui ou elle de retirer unilatéralement les dossiers originaux des clients ou les copies.

Peu importe le cas, les clients doivent être informés de l'endroit où leurs dossiers de santé bucco-dentaire seront conservés.

2. CONSIDÉRATIONS POUR LES HYGIÉNISTES DENTAIRES QUITTANT UN CABINET

S'il est déjà entendu qu'un cabinet n'offrira plus de soins dentaires ou de soins d'hygiène dentaire par un ou une hygiéniste dentaire ou un ou une dentiste, l'hygiéniste dentaire doit en informer les clients avant la fermeture du cabinet. Dans le cas de la fermeture de la clinique, cet avis est une obligation professionnelle.

Les clients ont le droit de choisir leurs prestataires de soins. Lorsqu'un cabinet continue d'offrir des soins d'hygiène dentaire, des engagements contractuels ne peuvent pas créer d'obstacle pour les clients qui veulent continuer à se faire soigner par l'hygiéniste dentaire quittant le cabinet. Par conséquent, l'employeur ou les associés doivent informer les clients de façon constructive, opportune et convenable du départ de l'hygiéniste dentaire avec qui ils ont développé une relation professionnelle. Sur la demande du client, ils doivent également lui fournir les nouvelles coordonnées de l'hygiéniste dentaire. Un employeur ou un associé manque d'éthique et de professionnalisme lorsqu'il ou elle refuse de fournir de l'information à un client ou l'induit en erreur quant aux nouvelles coordonnées de l'hygiéniste dentaire.

Si l'hygiéniste dentaire a une obligation contractuelle qui l'empêche d'informer ses clients de son départ, il ou elle doit respecter cette contrainte et consulter un avocat. Cela relève d'une entente entre l'hygiéniste dentaire et son employeur, et l'Ordre n'intervient que rarement dans de tels cas.

CONSIDÉRATIONS POUR LES HYGIÉNISTES DENTAIRES QUITTANT UN CABINET

Les clients ont le droit de choisir la personne qui leur prodigue des soins. Il faut toutefois tenir compte des facteurs suivants lorsque l'on décide de la façon d'informer les clients :

1. Un ou une hygiéniste dentaire quittant un cabinet ne doit pas solliciter les clients.
2. Si la continuité des soins est une préoccupation, l'hygiéniste dentaire a la responsabilité professionnelle de s'assurer que ses clients reçoivent un avis adéquat pour coordonner la continuité des soins.
3. Il est opportun pour l'hygiéniste dentaire et son employeur ou ses associés de créer un protocole portant sur les avis. La solution idéale serait que l'hygiéniste dentaire et son employeur ou ses associés s'entendent sur le contenu de la lettre qui serait envoyée aux clients de l'hygiéniste dentaire avant son départ. Dans le cas contraire, il est recommandé de consulter un avocat.
4. Lorsque l'hygiéniste dentaire informe ses clients de son départ, il ou elle doit le faire de façon professionnelle. Chaque méthode suivante est une façon acceptable d'aviser les clients :
 - faire une déclaration factuelle par écrit, ou informer son client lors de sa dernière visite avant le départ de l'hygiéniste dentaire;
 - répondre à une demande du client;
 - afficher des avis, passer des annonces dans les journaux locaux ou effectuer un envoi postal en nombre.

INFORMER LES CLIENTS QUE L'HYGIÉNISTE DENTAIRE QUITTE LE CABINET POUR SE JOINDRE À UN AUTRE CABINET

Voici l'exemple d'une lettre qui serait approuvée par l'Ordre. Prière de noter qu'il revient à l'hygiéniste dentaire de respecter ses obligations contractuelles avec son employeur ou ses associés. Par exemple, il peut être contraire aux conditions contractuelles pour l'hygiéniste dentaire d'utiliser la liste de clients du cabinet pour effectuer ce genre de communication.

Monsieur/Madame _____,

C'est avec plaisir que je vous ai fourni des services à titre d'hygiéniste dentaire à (nom ou endroit du cabinet). Je désire vous informer qu'en date du _____, je vais me joindre à un nouveau cabinet. L'adresse et le numéro de téléphone de ce nouveau cabinet sont _____. Vous pouvez choisir de continuer à recevoir vos soins d'hygiène dentaire à (nom ou endroit du cabinet) _____ ou de consulter mon nouveau cabinet. Il ne tient qu'à vous de choisir. Vos dossiers seront conservés à (spécifiez l'endroit) et, sur votre demande, peuvent être transférés à l'endroit de votre choix.

Il revient aux hygiénistes dentaires de s'assurer que toute communication respecte la loi, ce qui comprend entre autres, les règlements sur la publicité et sur les conflits d'intérêts de l'OHDO.

Octobre 2013