

Soins dentaires d'urgence par télédentisterie en contexte de COVID-19



Table des matières

Qu'est-ce que la télédentisterie?.....	3
À quel moment la télédentisterie peut-elle être utilisée?	3
Qui est responsable du suivi?	4
Comment documenter les soins fournis par télédentisterie au dossier du patient?	4
Exigences liées à l'utilisation de la télédentisterie	5
PATIENT EXISTANT	5
NOUVEAU PATIENT	6
EXIGENCES GÉNÉRALES.....	7

Le présent document encadre la pratique des dentistes du Québec lorsqu'elle est effectuée par télédentisterie, cette modalité de pratique étant devenue nécessaire dans le cadre de la pandémie actuelle de COVID-19. Ce document ne permet pas d'utiliser la télédentisterie dans un autre contexte ou dans d'autres circonstances.

Qu'est-ce que la télédentisterie?

La télédentisterie est la prestation à distance de soins dentaires à l'aide des technologies de l'information et de la communication. Toutes les normes de pratique et toutes les obligations réglementaires et déontologiques qui s'appliquent aux soins rendus en personne s'appliquent également à la télédentisterie.

La télédentisterie peut être utilisée de plusieurs façons et offrir différents services :

Prestation de services en direct : interaction effectuée à l'aide d'une technologie de la communication (téléphone, audioconférence, vidéoconférence) entre un patient, un aidant ou un professionnel de la santé et un dentiste.

Collecte et transmission différée d'informations : collecte par un patient, un dentiste ou un autre professionnel de la santé d'informations et d'éléments diagnostiques (p. ex., histoire médicale, radiographies, photographies, vidéos ou impressions numériques) et leur transmission à l'aide d'une technologie de la communication à un dentiste ou à un autre professionnel de la santé. Ces informations serviront à évaluer l'état du patient et, possiblement, à effectuer une prestation de soins sans avoir à interagir en personne avec le patient.

Suivi à distance des patients par un tiers : transmission de renseignements médicaux et d'éléments diagnostiques concernant un patient et obtenus par le dentiste à l'aide d'une technologie de la communication à un professionnel de la santé, dentiste ou autre, qui est situé dans un autre lieu que celui où se trouve le patient ou le dentiste effectuant la transmission et qui les utilisera dans sa prestation de services, laquelle constituera le suivi.

À quel moment la télédentisterie peut-elle être utilisée?

Le gouvernement du Québec ayant décrété l'état d'urgence sanitaire à l'échelle provinciale, la télédentisterie peut être utilisée uniquement :

- par des dentistes membres de l'Ordre des dentistes du Québec afin d'effectuer une prestation de soins dentaires d'urgence auprès de patients situés physiquement au Québec;
- pour offrir un soutien à d'autres professionnels de la santé lors de leur prestation de soins d'urgence, particulièrement dans l'évaluation de l'état de santé dentaire des patients, évaluation qui pourra ensuite servir au triage des cas et à la planification des suivis.

Un examen d'urgence complet et conforme aux normes et à la réglementation en vigueur peut être impossible à réaliser uniquement par télédentisterie. Pour les cas où cette modalité ne convient pas, un examen en personne est nécessaire. Le dentiste procédant à cet examen ou fournissant des soins en personne devra alors suivre les procédures buccodentaires en clinique dentaire en situation de pandémie de COVID-19 présentées dans l'[arbre décisionnel](#) en vigueur.

Qui est responsable du suivi?

Le dentiste qui a examiné, traité ou dirigé un patient vers un autre dentiste est responsable d'assurer le suivi médical requis par l'état du patient à la suite de son intervention, à moins de s'être assuré qu'un autre dentiste prend le patient en charge. Ce suivi peut comprendre une rencontre en personne avec le patient en temps opportun, pendant ou après la pandémie.

Comment documenter les soins fournis par télédentisterie au dossier du patient?

Le dentiste inscrit sa note au dossier dès que possible. Celle-ci comprend les mêmes éléments qu'une note habituelle, mais elle doit également préciser :

- les moyens technologiques qui ont été utilisés;
- la façon dont l'identification du patient a été faite;
- le lieu où le patient se trouve lors du déroulement de la séance de télédentisterie;
- la façon dont le consentement du patient à ce type de consultation a été obtenu (verbal ou écrit).

Si le patient a envoyé des photographies ou des vidéos pour mieux étayer son problème, celles-ci doivent être versées au dossier.

Idéalement, le dentiste qui offre une consultation par télédentisterie devrait avoir accès au dossier du patient. En période de pandémie, l'accès au bureau peut être limité. Si le dentiste n'a pas accès au dossier ou que la consultation concerne un nouveau patient, le dentiste doit dresser une [nouvelle histoire médicale complète](#), qui sera versée au dossier du patient.

Entre-temps, le dentiste doit conserver l'information recueillie auprès du patient de manière sécuritaire, en préservant la confidentialité des données.

À NOTER

Le choix de l'outil de communication pour la transmission de toute information devrait revenir au dentiste.

Toute communication par l'intermédiaire des réseaux sociaux de quelque nature que ce soit (Facebook, Snapchat, Instagram, Twitter, etc.) est interdite pour communiquer avec un patient.

Exigences liées à l'utilisation de la télédentisterie

La prestation de services par télédentisterie équivaut à celle effectuée en personne. Dans ces circonstances, les dentistes membres de l'Ordre des dentistes du Québec doivent respecter les mêmes normes de pratique et les mêmes obligations déontologiques, légales et éthiques qui s'appliquent à la prestation des soins dentaires rendus en personne.

PATIENT EXISTANT

Si une technologie **sans** vidéo est utilisée

- Confirmer l'identité du patient au son de sa voix¹.
- Obtenir son consentement à ce type de consultation.
- Déterminer la nature de l'urgence.
- Réviser l'histoire médicale du patient et, si l'accès à son dossier n'est pas possible, obtenir une [nouvelle histoire médicale complète](#).

Si le patient a pu être identifié, le dentiste peut, en fonction des facteurs de risque qu'il a déterminés :

- Prescrire un médicament en transmettant une ordonnance à un pharmacien ou à une personne habilitée².

Si l'option pharmacologique n'est pas indiquée, le dentiste peut :

- Déterminer les facteurs de risque associés à la COVID-19.
- Fixer un rendez-vous au patient à sa clinique pour lui fournir les traitements nécessaires; ou
- Diriger le patient vers une autre clinique dentaire où il pourra recevoir les traitements appropriés; ou
- Diriger le patient vers une [clinique dentaire désignée](#) pour traiter les cas de COVID-19 suspectés ou confirmés et nécessitant des soins dentaires urgents.

Au besoin, le dentiste peut :

- Diriger le patient vers un autre professionnel de la santé pour des soins autres que dentaires.
- Diriger le patient vers l'urgence d'un centre hospitalier lorsque son état est tel que sa vie est en danger.

Si une technologie **avec** vidéo est utilisée

- Obtenir le consentement du patient à ce type de consultation.
- Déterminer la nature de l'urgence.
- Réviser l'histoire médicale du patient et, si l'accès à son dossier n'est pas possible, obtenir une [nouvelle histoire médicale complète](#).
- Prescrire un médicament en transmettant une ordonnance à un pharmacien ou à une personne habilitée.

Si l'option pharmacologique n'est pas indiquée, le dentiste peut :

- Déterminer les facteurs de risque associés à la COVID-19.
- Fixer un rendez-vous au patient à sa clinique pour lui fournir les traitements nécessaires; ou
- Diriger le patient vers une autre clinique dentaire où il pourra recevoir les traitements appropriés; ou
- Diriger le patient vers une [clinique dentaire désignée](#) pour traiter les cas de COVID-19 suspectés ou confirmés et nécessitant des soins dentaires urgents.

Au besoin, le dentiste peut :

- Diriger le patient vers un autre professionnel de la santé afin de recevoir des soins autres que dentaires.
- Diriger le patient vers l'urgence d'un centre hospitalier lorsque son état est tel que sa vie est en danger.

¹ Un patient que l'on ne peut identifier doit être considéré comme un nouveau patient et les exigences relatives à cette catégorie de patients s'appliquent.

² En temps de pandémie, le dentiste devrait privilégier la transmission directe aux pharmaciens par l'un des modes suivants, au choix du prescripteur :

Transmission par télécopieur.

Transmission verbale par téléphone du prescripteur au pharmacien.

Exigences liées à l'utilisation de la télédentisterie

NOUVEAU PATIENT

Si une technologie **sans vidéo** est utilisée

Si le patient ne peut être identifié, le dentiste doit :

- Déterminer la nature de l'urgence.
- Obtenir les coordonnées de son pharmacien pour déterminer avec ce dernier si un traitement pharmacologique peut être entrepris

Si cette procédure est impossible

- Déterminer les facteurs de risque associés à la COVID-19.
- Fixer un rendez-vous au patient à sa clinique pour lui fournir les traitements nécessaires; ou
- Diriger le patient vers une autre clinique dentaire où il pourra recevoir les traitements appropriés; ou
- Diriger le patient vers une [clinique dentaire désignée](#) pour traiter les cas de COVID-19 suspectés ou confirmés et nécessitant des soins dentaires urgents.

Au besoin, le dentiste peut :

- Diriger le patient vers un autre professionnel de la santé pour des soins autres que dentaires.
- Diriger le patient vers l'urgence d'un centre hospitalier lorsque son état est tel que sa vie est en danger.

Si une technologie **avec vidéo** est utilisée

- Confirmer l'identité du patient en lui demandant de présenter une pièce d'identité avec photo (permis de conduire, carte d'assurance maladie, passeport)³.
- Déterminer la nature de l'urgence.
- Obtenir [un nouvel historique médical complet](#).
- Prescrire un médicament en transmettant une ordonnance à un pharmacien ou une personne habilitée⁴.

Si l'option pharmacologique n'est pas indiquée, le dentiste peut :

- Identifier les facteurs de risque associés à la COVID-19.
- Fixer un rendez-vous au patient à sa clinique pour lui fournir les traitements nécessaires; ou
- Diriger le patient vers une autre clinique dentaire où il pourra recevoir les traitements appropriés; ou
- Diriger le patient vers une [clinique dentaire désignée](#) pour traiter les cas de COVID-19 suspectés ou confirmés et nécessitant des soins dentaires urgents.

Au besoin, le dentiste peut :

- Diriger le patient vers un autre professionnel de la santé pour des soins autres que dentaires.
- Diriger le patient vers l'urgence d'un centre hospitalier lorsque son état est tel que sa vie est en danger.

³ Si la faible qualité de la vidéo ne permet pas de confirmer l'identité du patient, une photo d'une pièce d'identité transmise par un moyen technologique (p. ex., photo faite avec un appareil mobile et transmise par messagerie texte ou par courriel) doit servir à la confirmation.

⁴ En temps de pandémie, le dentiste devrait privilégier la transmission directe aux pharmaciens par l'un des modes suivants, au choix du prescripteur :

Transmission par télécopieur.

Transmission verbale par téléphone du prescripteur au pharmacien.

Exigences liées à l'utilisation de la télédentisterie

EXIGENCES GÉNÉRALES

- ♦ Déterminer les ressources nécessaires (p. ex., technologies de l'information et de la communication, équipement, personnel de soutien), puis s'assurer qu'elles sont disponibles et qu'elles peuvent être utilisées de façon efficace et sécuritaire.
- ♦ Utiliser des technologies qui permettent de recueillir les renseignements et les éléments diagnostiques nécessaires à la prestation du service.
- ♦ Protéger la confidentialité des informations personnelles du patient, notamment en :
 - expliquant au patient les enjeux de confidentialité possibles liés à l'utilisation de la technologie sélectionnée et en obtenant son consentement à son utilisation;
 - s'assurant que le patient a la compétence nécessaire pour utiliser la technologie sélectionnée ou qu'il peut être assisté d'une personne autorisée;
 - sélectionnant une technologie qui permet de préserver la confidentialité des informations recueillies et transmises pendant la prestation du service et, si possible, le cryptage des données;
 - effectuant la prestation de services dans un environnement où les informations confidentielles du patient ne peuvent pas être vues ou entendues par des personnes non autorisées, qu'il s'agisse de l'environnement du patient ou de celui du dentiste.
- ♦ Lorsqu'il est possible d'accéder au dossier d'un patient existant, y consigner toutes les informations relatives à la prestation de soins effectuée par télédentisterie; si ce n'est pas possible, constituer un nouveau dossier qui sera éventuellement joint au dossier existant. Il est de plus requis de préserver la confidentialité, l'intégrité et la pérennité des informations contenues dans ce nouveau dossier.
- ♦ Dans le cas d'un nouveau patient, constituer un dossier et y consigner toutes les informations relatives à la prestation de soins effectuée par télédentisterie. Il est de plus requis de préserver la confidentialité, l'intégrité et la pérennité des informations contenues dans ce nouveau dossier.
- ♦ Tout dossier, existant ou nouvellement constitué, doit par ailleurs respecter les exigences réglementaires et déontologiques habituellement applicables.
- ♦ Lors de l'obtention ou de la révision de l'histoire médicale d'un patient, nouveau ou existant, tenir compte du fait que les patients peuvent ne pas connaître les différents médicaments qu'ils prennent. Ainsi, une confirmation avec le pharmacien ou le médecin traitant peut s'avérer nécessaire, ce qui pourrait demander plus de temps qu'à l'habitude, étant donné la situation actuelle. Si l'histoire médicale complète ne peut être obtenue et qu'une prescription s'avère toutefois nécessaire, le patient devra être dirigé vers une clinique où un examen en personne pourra être effectué et où les vérifications médicales et pharmacologiques pourront être réalisées en toute conformité.

Pour toute question, vous pouvez communiquer avec l'Ordre des dentistes au 514 875-8511 ou via la ligne sans frais 1 800 361-4887.