

Guide d'exercice professionnel pour les physiothérapeutes ~ Publicité, Tarifs et facturation, Conflits d'intérêts ~

Qu'ils exercent dans le secteur public ou le secteur privé, l'objectif premier des physiothérapeutes doit toujours être d'agir dans l'intérêt supérieur du patient. Ceci est une notion fondamentale qui vaut pour tous les fournisseurs de soins de santé et représente une obligation fiduciaire à l'égard des patients. Bien qu'il soit légitime que les physiothérapeutes tirent profit d'un exercice professionnel où ils appliquent leurs connaissances et leur expérience, leur jugement professionnel ne doit jamais être compromis par l'attente d'une rétribution financière ou par une relation personnelle.

Le présent guide a pour but de souligner les défis qui se posent aux physiothérapeutes sur le marché et de leur offrir un cadre pour les aider à prendre les décisions appropriées, à faire les choix qui sont dans l'intérêt supérieur du patient, à respecter les normes d'exercice de la profession et à fournir des soins de qualité et sans danger.

Le guide est divisé en trois parties :

I Publicité

II Tarifs et facturation

III Conflits d'intérêts

En ce qui concerne la **publicité** ainsi que **les tarifs et la facturation**, pour lesquels les exigences tendent à être moins complexes, des réponses sont offertes aux questions les plus fréquemment posées et des scénarios types sont proposés.

Pour les **conflits d'intérêts**, l'application des exigences peut être plus compliquée et des questions clés sont proposées, avec des scénarios types et des discussions, pour servir de cadre aux prises de décisions. Des scénarios supplémentaires et une feuille de travail permettront aux physiothérapeutes de s'engager en réflexion personnelle, et d'élaborer leurs propres réponses à des situations similaires.

Enfin, le guide propose des instruments supplémentaires d'application pratique et des listes de contrôle pour la publicité et pour les tarifs et la facturation.

PUBLICITÉ

Introduction

L'évolution de l'exercice de la physiothérapie offre maintenant aux physiothérapeutes de nouvelles possibilités d'utiliser des méthodes de publicité appropriées afin de donner des renseignements sur leurs services aux sources d'aiguillage et aux patients éventuels. Des informations comme le type, la disponibilité et le coût des produits et des services proposés peuvent faire l'objet de publicité (à condition de respecter le règlement sur la publicité et les normes d'exercice).

Pour aider les physiothérapeutes à interpréter les attentes exprimées dans les règlements et les normes, voici certaines des questions les plus fréquemment posées ainsi que des scénarios types.

PUBLICITÉ Foire aux questions

1. Quels renseignements peuvent faire l'objet de publicité?

Les physiothérapeutes peuvent publiciser certaines informations qui aident les patients éventuels à choisir un fournisseur de soins. Les types suivants de renseignements peuvent être publicisés :

- L'objectif premier de l'exercice professionnel
- Les services et les produits proposés (c.-à-d., type, disponibilité et coût)
- Les modalités de paiement acceptées

Les renseignements publicisés devraient également :

- être communiqués par des moyens d'information publics*,
- être exacts, vérifiables, compréhensibles et pertinents,
- être en lien avec le champ d'exercice de la physiothérapie,
- être conformes aux règlements et aux normes d'exercice

* moyens d'information publics = *Les renseignements sont offerts de façon égale aux patients éventuels et ne visent pas des individus particuliers. La publicité n'est pas la même chose que la communication de renseignements à des sources possibles d'aiguillage; l'envoi d'avis et de rappels de soins de santé; ou la prise de contact périodique avec les patients actuels ou passés comme acte de bienveillance.*

Voir également : www.adstandards.com (Normes canadiennes de la publicité)

2. Quels sont les renseignements qui ne peuvent pas être publicisés?

On retrouve ci-dessous une liste d'exemples de renseignements qui ne devraient pas faire l'objet de publicité :

- **Déclarations comparatives ou superlatives sur la qualité, les produits ou les personnes** (p. ex., déclarer que votre service ou votre produit est le meilleur ou est meilleur qu'un autre) – ceci est en contradiction avec l'exigence de présenter des faits exacts et vérifiables.
- **Des citations ou des témoignages de patients ou de personnes ayant reçu des services** – les traitements de physiothérapie sont donnés de façon personnalisée à la suite d'une évaluation et il est improbable que deux personnes aient la même expérience. Il est également très difficile de mesurer l'expérience d'une personne en matière de soins de santé, et les citations ou les témoignages ne peuvent pas être vérifiés de façon objective.

- **Garantie des résultats** (p. ex., « s'il n'y a pas d'amélioration en moins de 10 visites, les traitements suivants seront gratuits ») – chaque patient réagit différemment au traitement et une « amélioration » chez un patient n'est pas nécessairement identique à une « amélioration » chez un autre; comme « l'amélioration » ne peut pas être mesurée en termes absolus, elle ne peut pas être vérifiée.
- **Promotion ou recommandation de l'usage exclusif de produits ou de services** – lorsqu'ils recommandent un produit ou un service, les physiothérapeutes doivent également donner des renseignements sur d'autres produits similaires et permettre au patient de faire un choix éclairé.
- **Recommandation d'un physiothérapeute ou de la façon dont il exerce sa profession** – cela inclut toute référence à la réussite de programmes de compétences professionnelles (par exemple). Ces programmes sont confidentiels et les organismes de régulation ne peuvent pas vérifier les résultats ni les communiquer à d'autres.
- **Renseignements qui favorisent la demande de services non nécessaires** – l'offre d'un produit, d'un service ou d'un traitement avant une évaluation (p. ex., marchette gratuite ou massage gratuit lors de chaque nouvelle évaluation) pourrait être perçue comme une façon d'encourager la demande de traitements non nécessaires. Sans évaluation, le besoin de traitement ne peut pas être justifié.
- **Compétences spécialisées** – l'annonce de compétences spécialisées (à moins d'avoir été approuvées ou confirmées par le CPTNB.) Voir le règlement du CPTNB sur la reconnaissance des compétences spécialisées.

3. Et si un employeur ou l'administrateur d'un établissement est responsable de la publicité de la clinique (y compris les services proposés par un physiothérapeute)?

Il incombe au physiothérapeute de prendre les mesures raisonnables pour veiller à ce que toute publicité sur les services qu'il propose soit conforme aux normes d'exercice et au règlement sur la publicité. Cela comprend la publicité faite par une autre personne en son nom.

Raisonné signifie que l'on comprend les attentes énoncées dans les normes et les règlements, que l'on veille à ce que l'employeur soit également au courant des attentes et que l'on demande que tout contenu qui n'y est pas conforme soit modifié.

4. Puis-je distribuer des stylos gratuits portant le logo de ma compagnie et mes coordonnées afin de faire connaître mes services?

Oui. Des articles-cadeaux comme des stylos gratuits ou d'autres choses peuvent être utilisés à titre publicitaire, à condition que les attentes exprimées dans les normes d'exercice et les règlements soient également respectées.

5. Puis-je proposer des coupons offrant une évaluation gratuite ou d'autres services dans ma publicité pour attirer les patients?

L'offre d'une évaluation ou d'autres services gratuits peut être acceptable, à condition qu'elle soit conforme aux normes et règlements. (*Voir également Publicité – FAQ*) Il est également important de veiller à ce que l'offre ne débouche pas sur une demande de service inutile ni ne l'encourage. Il faut offrir un service de qualité; il ne faut pas augmenter excessivement les coûts d'autres services pour compenser; il ne faut pas soumettre au patient ou au payeur des comptes faux ou trompeurs et il faut faire en sorte qu'il n'y ait pas de représentation trompeuse des services proposés (tout ceci pouvant être considéré comme des fautes professionnelles).

6. Puis-je offrir des promotions comme une réduction de 20 % à l'occasion de la semaine des personnes âgées?

Bien que de telles offres puissent être jugées acceptables pour attirer de nouveaux clients, il ne faut jamais oublier que toutes les normes du Collège et les exigences concernant la prestation de soins de qualité et sans danger doivent être respectées. Il faut notamment effectuer une évaluation avant toute intervention, vérifier que les services sont nécessaires et tenir des dossiers appropriés. (*Voir également Publicité, Tarifs et facturation – FAQ*)

PUBLICITÉ

Exemples de scénarios

Un physiothérapeute qui s'intéresse à l'analyse de la démarche et au traitement des troubles des pieds a récemment étendu ses activités professionnelles à la vente d'orthèses et de chaussures spéciales. Il désire publiciser ce nouveau service.

A. Quelles sont les options à considérer?

Qu'il s'agisse d'annoncer ses services à des patients, nouveaux ou non, et indépendamment du moyen choisi, les questions restent les mêmes, telles qu'énoncées dans les normes et le règlement sur la publicité et résumées dans la liste de contrôle sur la publicité ci-dessous. Les renseignements doivent être vrais, exacts et vérifiables par le physiothérapeute. Ils doivent être compréhensibles et ne pas tromper l'auditoire visé (p. ex., en omettant des informations importantes ou en incluant des faits non pertinents). Le contenu et la façon de le présenter doivent être appropriés et conformes aux normes généralement acceptées du bon goût de la profession et de l'auditoire visé.

Les renseignements doivent être présentés par des moyens d'information publics. Cela signifie que, généralement parlant, la publicité est également accessible à quiconque décide de l'utiliser et qu'elle s'adresse au public ou à une subdivision du public plutôt qu'à des individus particuliers. Les journaux, la radio, la télévision, les sites web (mais non les courriels adressés individuellement), les dépliants publicitaires (à condition qu'ils soient distribués publiquement et non adressés individuellement) et les pages jaunes sont des exemples de moyen d'information public. D'autres exemples seraient l'affichage des renseignements à l'intérieur de la clinique, sur un panneau devant le bâtiment, dans une circulaire communautaire, sur un abribus ou un panneau publicitaire, sur des tapis de souris, des crayons, des clés USB, etc.

Enfin, les renseignements annoncés doivent être en lien avec le champ d'exercice de la physiothérapie et conformes à la loi concernant le Collège et aux positions de celui-ci.

B. Le physiothérapeute envisage d'offrir des chaussures de sport gratuites avec l'achat d'orthèses afin d'attirer de nouveaux patients. Quels problèmes cela pose-t-il?

Des offres de ce genre sont souvent utilisées pour attirer de nouveaux patients. L'offre de chaussures de sport gratuites si l'on achète des orthèses peut être acceptable à condition que ces chaussures soient véritablement gratuites (c'est-à-dire que le coût n'en soit pas reporté sur le prix des orthèses) et que le patient ait réellement besoin d'orthèses (c'est-à-dire que des services non nécessaires [orthèses] ne sont pas proposés afin d'en tirer profit [chaussures de sport gratuites pour le patient et avantage financier pour le physiothérapeute]). Si le jugement du physiothérapeute risque d'être influencé par la possibilité d'un avantage financier, il y a un certain nombre d'étapes à suivre afin de reconnaître et de révéler la situation de conflit d'intérêts. Voir également : *section Conflits d'intérêts*.

Rappelons que la norme sur la tenue des dossiers exige que les physiothérapeutes tiennent un dossier sur les services offerts à chaque patient. Dans ce cas-ci, le besoin d'orthèses devrait être justifiable et fondé sur l'évaluation, les résultats, l'analyse et les recommandations de traitement tels que présentés dans le dossier du patient.

Les physiothérapeutes doivent tenir compte de l'effet de leurs décisions commerciales et de la façon dont les autres risquent de percevoir leurs actions. Les décisions doivent être fondées uniquement sur les besoins du patient et non sur un désir de faire un profit, de compenser des pertes ou de financer une mesure d'incitation. De telles actions pourraient être perçues comme des fautes professionnelles.

Liste de contrôle sur la publicité pour les physiothérapeutes

La liste de contrôle ci-dessous pourra être utile aux physiothérapeutes lorsqu'ils considèrent le contenu d'une publicité. La liste n'est pas exhaustive, mais elle permet d'offrir aux physiothérapeutes un outil facultatif pour appliquer les normes dans la pratique.

Cette liste de contrôle ne doit pas être utilisée hors contexte et elle ne remplace pas la lecture attentive des attentes exprimées dans la loi et les documents publiés par le Collège. En cas de doute, prendre contact avec le Collège.

1. Est-ce que les renseignements présentés dans la publicité sont

- vrais?**
- exacts?**
- vérifiables?**
- compréhensibles (par l'audience visée)?**
- non trompeurs?**
- professionnellement appropriés?**

2. Est-ce que les renseignements présentés dans la publicité

- sont conformes aux normes d'exercice, règlements, directives, etc.?**
- sont présentés par un moyen d'information public?**
- sont en lien avec le champ d'exercice de la physiothérapie?**
- facilitent un choix éclairé?**

3. Est-ce que la publicité évite

- d'encourager une demande de service non nécessaire?**
- d'utiliser des attestations, des témoignages ou des garanties?**

TARIFS ET FACTURATION

Introduction

La facturation peut être une tâche complexe et la nécessité de connaître en détail les procédures de facturation peut varier selon le lieu où l'on exerce. Au Nouveau-Brunswick, il existe un certain nombre de modèles de facturation et de systèmes de paiement différents, par exemple financement global par l'hôpital ou le gouvernement, assurance en cas d'accident automobile, assurance contre les accidents du travail, assurances-maladie privées (certaines directement, d'autres non) et paiement direct par le patient. Chaque système a ses propres caractéristiques et exigences (p. ex., limitation de la rémunération des services, recommandation médicale, paiement d'une quote-part par la personne assurée, assurance annuelle maximale, etc.). Ces systèmes compliqués posent souvent un défi aux physiothérapeutes du secteur privé qui doivent comprendre et gérer les exigences variées des différents payeurs.

Les physiothérapeutes sont censés :

- i. comprendre les exigences de chaque système auquel ils accèdent aux fins de paiement;
- ii. prendre les décisions appropriées pour intégrer les renseignements;
- iii. veiller au respect des normes d'exercice du Collège.

Il y a aussi différentes façons de facturer les traitements, p. ex., tarif fixe par séance de traitement (indépendamment du traitement fourni ou de la durée du rendez-vous); tarif fixe à l'heure ou en partie d'heure; tarif pour chaque type de service donné ou tarif fixe couvrant un programme de soins. Bien que cette variété puisse prêter à confusion, le Collège n'impose pas de façon de facturer les services, mais il exige que les procédures de facturation des physiothérapeutes soient transparentes.

Les attentes du Collège concernant les tarifs et la facturation sont les mêmes, indépendamment du système de paiement ou de la façon dont les tarifs sont calculés.

Les physiothérapeutes doivent :

- 1. Établir un barème de tarifs.**
 - 2. Mettre les patients au courant des tarifs – veiller à ce que les patients comprennent les conséquences financières des soins entrepris (il faut leur permettre de poser des questions).**
 - 3. Assurer la transparence, l'exactitude et le caractère raisonnable des tarifs – en vérifiant périodiquement les factures et les procédures de facturation.**
-

TARIFS ET FACTURATION

Foire aux questions

1. Le barème des tarifs doit-il être imprimé pour chaque patient ou peut-il être affiché à la vue de tous?

Bien que la norme d'exercice professionnel Tarifs et facturation exige qu'un barème des tarifs soit établi, il n'y a pas d'exigence quant à la façon dont il doit être publié. Les physiothérapeutes peuvent choisir d'imprimer une copie du barème pour chaque patient ou de l'afficher sur le mur à la vue de tous. Chaque méthode a ses avantages et ses désavantages. C'est au physiothérapeute de décider de la meilleure façon de procéder dans sa situation particulière.

Il ne suffit pas d'avoir un barème des tarifs. Il faut en discuter avec chaque patient avant de commencer le traitement pour s'assurer qu'il comprend les aspects financiers du traitement proposé. Les patients doivent comprendre ce qui leur sera facturé, comment ils seront facturés et quelles sont les attentes concernant les paiements, afin de prendre une décision éclairée sur les soins proposés. La discussion du barème des tarifs doit aborder tous les éléments financiers énoncés dans la norme, tels que les frais d'administration, les pénalités en cas de non-paiement ou de retard de paiement, le coût des rapports écrits, etc.

(Voir également [Essentiel de la facturation – Liste de contrôle](#))

2. Quels renseignements doivent être fournis aux patients lors de la discussion sur le barème des tarifs et les procédures de facturation?

Il faut donner aux patients les renseignements suivants :

1. Ce qui est couvert par leur paiement. Cela comprend :

- la rémunération des services (p. ex., évaluation, réévaluation, traitement, etc.),
- le coût de tout produit ou ajout au traitement (p. ex., poids ou accessoires Thera-Band, dispositifs d'aide à la mobilité ou accessoires fonctionnels, etc.),
- tous frais administratifs ou frais supplémentaires (p. ex., pour les photocopies, la rédaction d'un rapport, les retards de paiement, les rendez-vous manqués ou annulés, etc.).

2. Comment la facture sera calculée

3. Le moment et la fréquence des facturations

4. Ce dont ils sont responsables, notamment :

- le total des coûts prévus sur la base de la fréquence, de la durée et de la longueur du traitement proposé,
- les modalités de paiement acceptées,
- toute particularité liée aux modalités de paiement (p. ex., ce qui se passe lorsque le payeur est une tierce partie),
- les pénalités en cas de retard de paiement ou de rendez-vous manqué,
- les politiques financières et les attentes pertinentes en matière de paiement.

5. Le processus suivi pour recueillir, utiliser et divulguer les renseignements figurant sur la facture

Il faut également remettre aux patients une facture détaillée ainsi que des renseignements sur ce qu'ils peuvent faire s'ils ont des questions à poser sur les tarifs et les procédures de facturation.

3. Le personnel administratif peut-il donner des détails sur la facturation ou le physiothérapeute devrait-il en discuter avec les patients?

Il n'est pas nécessaire que le physiothérapeute discute de la facturation avec le patient, mais il doit veiller à ce que les renseignements fournis soient exacts et que le patient comprenne les informations qui lui sont données et ait la possibilité de poser des questions.

4. Quelles sont mes responsabilités lorsque la facturation est prise en charge par quelqu'un d'autre (p. ex., directeur du bureau)?

Les physiothérapeutes sont responsables non seulement des services qu'ils proposent, mais aussi de l'exactitude et du caractère raisonnable des tarifs demandés pour leurs services. Bien qu'il soit admissible qu'une autre personne s'occupe des aspects de la facturation au nom du physiothérapeute, il incombe à chaque physiothérapeute de veiller à ce que les procédures de facturation répondent aux attentes et aux normes du Collège.

Les physiothérapeutes doivent se tenir au courant de la facturation et en garder le contrôle. Par exemple, ils doivent savoir quelle rémunération est demandée pour leurs services, de quelle façon leur numéro d'inscription ou de facturation est utilisé et quelles sont les politiques de l'organisme en matière de facturation.

Il est également important que les physiothérapeutes vérifient périodiquement les factures et les procédures de facturation pour s'assurer de leur exactitude et, en cas d'erreur, qu'ils prennent des mesures raisonnables pour y remédier.

5. Qu'entend-on par tarif raisonnable?

Bien que le Collège exige que les tarifs et prix soient raisonnables, c'est aux membres de la profession de décider ce que cela signifie. Si le Collège recevait une plainte pour paiement excessif, il se renseignerait auprès des physiothérapeutes en exercice sur ce que serait un prix raisonnable dans les circonstances (p. ex., le type de produit ou de service, le coût réel du produit ou du service, la région géographique, etc.). L'APNB et l'ACP sont mieux placées pour offrir des conseils dans ce domaine.

(Voir également le barème établi par NB Physio Clinics – NBPC)

6. Puis-je accepter un tarif inférieur ou offrir une réduction à certains groupes?

Un physiothérapeute peut décider d'offrir ou d'accepter un tarif inférieur à ce qui est affiché sur le barème des tarifs (p. ex., réduction pour les personnes âgées ou les étudiants, réduction pour les paiements comptants, etc.); toutefois, il faut commencer par être clair sur les prix demandés en établissant un barème des tarifs détaillé. C'est ensuite à chaque physiothérapeute d'accepter ou non un tarif inférieur. N'oubliez pas que l'on peut s'écarter du barème des tarifs seulement pour réduire les prix et qu'il n'est jamais acceptable d'augmenter un prix en se fondant sur la capacité d'un patient à payer. Toute différence par rapport au barème des tarifs doit être expliquée dans le dossier du patient.

(Voir également Publicité – FAQ)

Lorsque l'on baisse les tarifs, les points suivants doivent être pris en considération :

1. Il faut toujours donner des soins de qualité et sans danger.
2. Une réduction de tarif signifie que les patients reçoivent le même service, mais pour un prix inférieur.
3. Il faut considérer la façon dont les autres risquent de percevoir ces actions.

7. Le barème des tarifs peut-il varier selon le système de paiement utilisé?

Oui. Il y a plusieurs systèmes de paiement au Nouveau-Brunswick et les payeurs diffèrent quant à ce qu'ils sont prêts à payer pour des services particuliers. Les patients peuvent avoir de la difficulté à comprendre la différence entre les tarifs et les exigences de chaque système, et il peut être souhaitable de procurer de l'information au sujet du système particulier qui sera utilisé pour effectuer le paiement afin de faciliter la compréhension et d'assurer la transparence.

8. Mes frais ont augmenté et je voudrais augmenter mes tarifs : a) Comment dois-je en informer mes patients? b) Les nouveaux tarifs devraient-ils s'appliquer à tous les patients ou simplement aux nouveaux patients?

Le Collège n'a pas de position précise sur la façon d'augmenter les tarifs. Tout ce que la norme exige, c'est d'assurer le caractère raisonnable des prix, la transparence et la compréhension et de veiller à ce que les patients soient prévenus à temps. Les patients doivent être mis au courant des tarifs avant que les services soient fournis.

Une augmentation des tarifs risque d'empêcher certains patients actuels de continuer le traitement. Les physiothérapeutes ont une plus grande obligation de diligence envers leurs patients actuels et doivent examiner s'il serait possible de continuer à fournir les services à un tarif inférieur ou s'il est possible d'avoir recours à d'autres options de paiement. S'il n'y a pas d'autre solution et qu'on envisage de cesser le traitement, le physiothérapeute doit tenir compte de la vulnérabilité du patient, du risque que présente la cessation du traitement et des répercussions possibles sur les besoins continus du patient en matière de soins.

9. Et si un patient n'a pas les moyens de payer le tarif demandé?

Les physiothérapeutes ne sont pas tenus d'offrir une réduction des tarifs. Si un patient déclare qu'il est limité dans sa capacité à payer la série de traitements proposée, le physiothérapeute devrait discuter ouvertement avec lui des priorités du traitement et des options possibles ainsi que d'autres possibilités de paiement. Cette discussion est importante pour permettre au patient de prendre une décision éclairée sur le traitement qu'il voudrait recevoir, compte tenu de ce qu'il peut payer.

10. Et si un patient ne paie pas? Puis-je cesser le traitement ou demander à être payé à l'avance?

Les physiothérapeutes ne sont pas tenus de fournir un traitement à des patients qui ne peuvent pas ou ne veulent pas payer. Si un patient ne respecte pas les attentes en matière de paiement, le physiothérapeute devrait discuter avec lui de ces attentes et des conséquences auxquelles on s'expose en cas de non-paiement. Il convient parfois d'étendre la période de paiement ou d'offrir des options de paiement différentes selon les circonstances.

Si l'on a fait des efforts raisonnables pour se faire payer et que cela n'a pas réussi, il peut être nécessaire de demander à être payé à l'avance ou même de cesser le traitement. Cependant, les physiothérapeutes ont une plus grande obligation de diligence envers leurs patients actuels, et ils doivent tenir compte de la vulnérabilité du patient et envisager toutes les options possibles avant de cesser le traitement. Si la cessation des services est l'option la plus raisonnable, il est important d'envoyer à temps un avis au patient pour lui indiquer l'intention de cesser le traitement, lui en expliquer les raisons de façon claire et pertinente et lui offrir une possibilité raisonnable d'obtenir des services auprès d'un autre physiothérapeute.

11. Puis-je facturer des services de physiothérapie qui sont fournis par du personnel de soutien ou des étudiants en physiothérapie?

Bien qu'on puisse certainement modifier les tarifs en de telles circonstances, le Collège n'a pas de position précise sur la question. Ses exigences précisent que les physiothérapeutes doivent être clairs quant au service qui est offert, par qui il est fourni, et comment il est facturé. N'oubliez pas que les

patients doivent être suffisamment renseignés pour donner leur consentement *éclairé* à tous les aspects de leurs soins, y compris les aspects financiers. Les tiers payeurs peuvent avoir des exigences ou des restrictions supplémentaires.

12. Est-ce à moi de recevoir la quote-part de l'assureur?

Beaucoup de régimes privés d'assurance-maladie complémentaire ne couvrent pas 100 % de certains services de santé comme la physiothérapie et exigent généralement que le bénéficiaire (le patient) fasse un paiement partiel pour couvrir la différence. Cette exigence que le patient fasse un paiement partiel fait partie du contrat entre la compagnie d'assurance et son client (c'est-à-dire le patient). Un assureur peut aussi exiger que le physiothérapeute encaisse la quote-part de façon qu'il puisse recevoir un paiement direct de l'assureur dans le cadre du contrat entre l'assureur et le physiothérapeute.

Bien que la demande d'encaissement d'une quote-part soit une obligation de l'assureur plutôt que du Collège, le Collège continue d'exiger que tous les renseignements de facturation soient exacts et représentatifs des services fournis, des tarifs demandés et du paiement reçu. La non-production d'une facture détaillée lorsque cela est demandé et la soumission d'une facture fausse ou trompeuse peuvent être considérées comme des fautes professionnelles.

TARIFS ET FACTURATION

Exemples de scénarios

A. Un patient blessé lors d'un accident automobile cherche à se faire traiter par un physiothérapeute.

Lors de la première visite, le physiothérapeute s'adresse au père (chargé de décision au nom de l'accidenté) pour se renseigner sur l'assurance-maladie complémentaire de la famille ainsi que sur l'assureur du véhicule automobile afin de facturer directement. Le père est très au courant de tous les aspects des soins médicaux prodigués à son enfant et le physiothérapeute présume qu'il sait également qu'il faut facturer d'abord le coût du traitement à la compagnie auprès de laquelle la famille souscrit l'assurance-maladie complémentaire. Une fois le traitement terminé, le physiothérapeute présente la facture finale au père. Le père est outré par le fait qu'il doit utiliser toutes ses prestations d'assurance-maladie complémentaire avant de pouvoir accéder à l'assurance de l'automobiliste. Il insiste pour que le physiothérapeute réduise le montant facturé à l'assurance-maladie complémentaire et augmente le montant facturé à l'assureur de l'automobiliste.

Discussion

Ce scénario montre combien il est important de prendre avec les patients le temps de s'assurer qu'ils comprennent véritablement les aspects financiers du traitement proposé. Même si un patient ou son représentant semble bien informé, il est prudent d'aller plus loin et de s'assurer qu'ils comprennent tous les aspects des soins, y compris les aspects financiers. En présentant la facture finale à la fin du traitement au lieu d'avoir pris le temps de s'assurer que le père comprenait la facturation, le physiothérapeute s'est placé, ainsi que le patient, dans une situation difficile. Le physiothérapeute ne peut pas modifier (falsifier) la facture et doit maintenant faire face à une situation qui aurait pu être évitée.

B. Un physiothérapeute travaille dans une clinique où la plupart des patients reçoivent un traitement trois à cinq fois par semaine sur des périodes de six à huit semaines. La facturation est habituellement pratiquée de telle sorte que le directeur administratif envoie une facture au payeur toutes les quatre semaines au nom du physiothérapeute en utilisant le numéro de facturation du physiothérapeute.

Le mois dernier, alors qu'il vérifiait les factures, le physiothérapeute a remarqué que des traitements avaient été facturés à plusieurs patients avec son numéro de facturation, alors qu'il était en vacances.

Ses patients avaient effectivement reçu un traitement aux dates en question, mais le traitement avait été donné par un assistant en physiothérapie supervisé par un collègue physiothérapeute.

Lorsque le physiothérapeute s'est renseigné auprès du directeur administratif, on lui a répondu que, comme le patient « lui appartenait », on pouvait sans problème soumettre la facture en utilisant son nom et son numéro de facturation.

Discussion

Les exigences concernant la supervision du personnel de soutien et les renseignements à indiquer dans une facture sont énoncés dans les documents du Collège intitulés Physiothérapeutes ayant recours à du personnel de soutien travaillant dans le domaine de la physiothérapie et Tenue des dossiers.

En matière de tarifs et de facturation, c'est aux physiothérapeutes de veiller à la transparence, à l'exactitude et à l'impartialité des comptes soumis en leur nom, et ils sont tenus de vérifier périodiquement les factures et les dossiers de facturation. Dans le cas qui nous occupe, la facture n'était pas exacte. Le physiothérapeute devait prendre les mesures nécessaires pour veiller à ce que le directeur administratif comprenne les exigences en matière de facturation et la nécessité non seulement de corriger les factures courantes, mais aussi de réviser les politiques pertinentes pour éviter des erreurs similaires à l'avenir.

Essentiel de la facturation – Liste de contrôle

La liste de contrôle ci-dessous pourra être utile aux physiothérapeutes. Elle n'est pas exhaustive, mais elle permet d'offrir aux physiothérapeutes un outil facultatif pour appliquer les normes dans la pratique. Cette liste de contrôle ne doit pas être utilisée hors contexte et elle ne remplace pas la lecture attentive des attentes exprimées dans la loi et les documents publiés par le Collège. En cas de doute, prendre contact avec le Collège.

- Y a-t-il un barème des tarifs?
- Y a-t-il des systèmes en place pour garantir que les patients reçoivent les renseignements pertinents quant aux tarifs et à la facturation?
- Les patients sont-ils avertis de tous les coûts (y compris le coût des évaluations, des traitements, des réévaluations, des retards de paiement, des rendez-vous manqués, etc.)?
- Est-ce que la discussion avec les patients sur le barème des tarifs décrit bien en quoi consistent les tarifs, comment ils seront appliqués et ce que les paiements couvriront?
- Les patients ont-ils la possibilité de discuter et de poser des questions sur les tarifs?
- Les circonstances où des exceptions au barème des tarifs peuvent être faites sont-elles clairement décrites et comprises?
- Comprenez-vous comment la facturation est faite en votre nom?
- Avez-vous un système pour contrôler l'exactitude des factures?
- Comprenez-vous les renseignements sur les coûts indiqués sur les factures?
- Existe-t-il une politique indiquant comment sont facturés aux patients les frais administratifs, les services fournis par le personnel de soutien, les étudiants et le temps indirect des physiothérapeutes?

CONFLITS D'INTÉRÊTS

Introduction

Il y a conflit d'intérêts lorsqu'un physiothérapeute se retrouve dans une position telle que son jugement professionnel peut être influencé ou compromis par une relation personnelle ou un avantage financier. *Voir la définition.*

Il importe peu que le jugement du physiothérapeute soit ou non effectivement compromis. Le fait qu'une personne raisonnable pourrait percevoir une compromission constitue un conflit d'intérêts.

Les situations où il y a conflit d'intérêts donnent aux patients et aux autres personnes l'impression que les soins qui leur sont fournis ou les coûts qui y sont associés pourraient être compromis. Les physiothérapeutes sont tenus de faire passer les intérêts de leurs patients avant les leurs et d'éviter les situations qui créent un conflit d'intérêts. Cela ne signifie pas que les physiothérapeutes ne peuvent pas tirer un profit de leurs connaissances, de leurs compétences et de leur expérience, mais qu'ils doivent veiller, en toutes circonstances, à ce que leur jugement reste impartial.

Les physiothérapeutes s'adressent souvent au Collège pour se renseigner sur les conflits d'intérêts. Il arrive fréquemment que la réponse ne soit pas évidente et c'est aux physiothérapeutes de juger au mieux, compte tenu de chaque situation. Deux instruments fondés sur les principes à respecter sont proposés ci-dessous pour faciliter le processus de reconnaissance et de gestion des situations qui présentent un conflit d'intérêts. L'un des instruments offre une série de questions clés à poser dans les cas qui présentent un risque de conflit d'intérêts et l'autre décrit les mesures à prendre pour assurer la transparence et la compréhension par toutes les parties en cause lorsqu'un conflit d'intérêts est inévitable.

Certains scénarios courants sont également examinés et les instruments cités sont utilisés pour démontrer comment mettre les principes en application. Les scénarios ne prétendent pas être exhaustifs; ce sont des exemples de la façon de gérer les situations qui présentent un risque de conflit d'intérêts. Cette méthode fondée sur les principes offre une certaine souplesse, ce qui permet de l'appliquer à des situations nouvelles ou émergentes. À cet effet, une section consacrée à la réflexion personnelle et à l'application des leçons apprises est également incluse. Une feuille de travail permet aux physiothérapeutes d'envisager d'autres situations et de réfléchir à leur propre réponse.

Définition du terme avantage

Tout don (financier ou non), bénéfice ou paiement de toute nature, direct ou indirect, notamment :

- les rétributions monétaires autres que celles qui couvrent le coût des services fournis à leur juste valeur marchande (p. ex., payer un prix excessif pour un rapport venant d'une source d'aiguillage),
- les réductions, crédit ou remise sur le coût de biens ou de services, ou remboursement de ce coût,
- les biens ou services reçus gratuitement ou à un coût inférieur à la valeur marchande courante,
- les biens ou services fournis gratuitement ou à un coût inférieur à la valeur marchande courante,
- le paiement ou la réduction du montant de toute dette ou obligation financière,
- une rémunération reçue pour consultation ou services dispensés,
- les prêts dont les taux d'intérêt ou les modalités de remboursement ne reflètent pas les tendances courantes du marché.

Conflits d'intérêts : Questions clés à poser

La liste de questions qui suit peut être utile aux physiothérapeutes en cas de situation présentant un risque de conflit d'intérêts :

1. Quelle est ma relation avec cette ou ces personne(s)?
2. Quelles sont les implications financières?
3. En quoi mon jugement pourrait-il être influencé par notre relation ou par l'entente financière?

Suis-je capable :

- ... de fournir des soins de qualité?
- ... d'agir de bonne foi?
- ... d'agir de façon impartiale et transparente?

4. Comment les autres pourraient-ils percevoir la situation?
5. Est-ce que je pourrais justifier mes actions et mes décisions, si nécessaire?

Les réponses à ces questions aideront les physiothérapeutes à agir dans l'intérêt supérieur des patients lorsqu'ils auront une décision à prendre. Dans le cadre du modèle d'autoréglementation, les physiothérapeutes exercent le contrôle sur leurs décisions professionnelles et sont responsables de tous les aspects de l'exercice de leur profession.

Étapes à suivre lorsqu'un conflit d'intérêts ne peut pas être évité

Dans les cas où un conflit d'intérêts est inévitable et où il n'existe pas de solution de rechange acceptable, les physiothérapeutes devraient suivre les étapes suivantes :

1. Révéler le conflit d'intérêts pour assurer la transparence et la compréhension par toutes les parties.
2. Envisager et proposer d'autres possibilités, notamment :
 - ... Réfléchir aux conséquences possibles pour la santé du patient
 - ... Veiller à l'intérêt supérieur du patient
 - ... Adopter la ligne de conduite la plus raisonnable
 - ... Donner au patient la possibilité de poser des questions et de prendre des décisions éclairées
 - ... Rassurer le patient et lui confirmer que sa décision n'aura pas de conséquence sur ses soins à venir
3. Consigner par écrit les discussions qui ont eu lieu et les décisions qui ont été prises.

CONFLITS D'INTÉRÊTS

Application des questions clés

Éléments à considérer lorsque l'on aiguille des patients ou que l'on reçoit des patients aiguillés

1. Un physiothérapeute travaille dans un hôpital où il fournit des soins aux patients qui ont subi une intervention orthopédique...

Il se préoccupe de l'accès des patients aux soins dans la collectivité après leur sortie de l'hôpital et investit dans une clinique privée pour patients externes proche de l'hôpital. Il voudrait aiguiller les patients vers la clinique lorsqu'ils quittent l'hôpital. Que devrait-il prendre en considération?

Comment se présente la situation en matière de relation personnelle ou d'implications financières? À titre d'investisseur dans la clinique privée, le physiothérapeute tirera probablement des avantages financiers du fait qu'il y envoie des patients. Cela pourrait être perçu comme un conflit d'intérêts et devrait être évité.

Il y a toutefois des situations où il serait dans l'intérêt supérieur d'un patient d'être aiguillé vers cette clinique en dépit du conflit d'intérêts (par exemple lorsqu'il y a peu de possibilités de traitement dans la collectivité). En de tels cas, lorsque le conflit d'intérêts est inévitable, le patient a le droit de savoir que le physiothérapeute risque de tirer un avantage financier de l'aiguillage et de prendre une décision éclairée en la matière. Pour gérer correctement le conflit d'intérêts, le physiothérapeute devrait suivre les étapes énoncées à la figure 2 (c.-à-d. révéler le conflit d'intérêts; proposer d'autres possibilités; laisser le patient faire son choix; assurer au patient que sa décision n'aura pas d'effet sur les soins qu'il recevra et consigner tout cela par écrit).

2. Un physiothérapeute est propriétaire de plusieurs cliniques privées, dont une clinique multidisciplinaire qui propose les services d'un massothérapeute...

Le physiothérapeute voit dans ses différentes cliniques des patients qui pourraient bénéficier des services d'un massothérapeute. Dans les situations suivantes, quelles sont les implications si le physiothérapeute aiguille ses patients vers un massothérapeute qui travaille dans l'une de ses cliniques?

A. Le physiothérapeute propose d'aiguiller un patient vers un massothérapeute du même complexe de soins (c.-à-d. la même clinique au même endroit).

Comment se présente la situation en matière de relation personnelle ou d'implications financières? À titre de propriétaire de la clinique, il est vraisemblable que le physiothérapeute tirera un avantage financier de l'aiguillage vers le massothérapeute. Bien que cela puisse être perçu comme un conflit d'intérêts, le patient est probablement au courant de la relation entre les deux thérapeutes et des implications financières qui découlent du fait qu'ils font partie du même complexe de soins. Toutefois, il ne sera pas inutile de révéler le conflit d'intérêts, pour garantir que le patient comprend la situation et lui permettre de prendre une décision éclairée quant à l'endroit où recevoir les soins.

B. Le physiothérapeute propose d'aiguiller un patient vers un massothérapeute qui exerce dans une clinique différente (c.-à-d. dans un autre endroit).

Comment se présente la situation en matière de relation personnelle ou d'implications financières? Là aussi, à titre de propriétaire de la clinique, il est vraisemblable que le physiothérapeute tirera un avantage financier de l'aiguillage vers le massothérapeute. Cependant, dans ce cas-ci, bien que le physiothérapeute soit propriétaire des deux cliniques, lui-même et le massothérapeute n'exercent pas au même endroit et un aiguillage vers le massothérapeute pourrait ne pas être considéré comme un conflit d'intérêts. Il est cependant important, en la circonstance, de révéler le conflit d'intérêts et de permettre au patient de prendre une décision éclairée quant à l'endroit où recevoir les soins. Le physiothérapeute devrait suivre les étapes énoncées à la figure 2 (c.-à-d. révéler le conflit d'intérêts; proposer d'autres

possibilités; laisser le patient faire son choix; assurer au patient que sa décision n'aura pas d'effet sur les soins qu'il recevra et consigner tout cela par écrit).

C. Y a-t-il un problème si le massothérapeute verse au physiothérapeute un pourcentage de ses profits en échange de l'utilisation de l'espace?

Comment les autres pourraient-ils percevoir la situation? Dans ce scénario, indépendamment de l'endroit, les accords de bail sont liés au volume des services fournis et au montant des profits du massothérapeute. En aiguillant des patients vers le massothérapeute, le physiothérapeute génère un revenu, ce qui pourrait être perçu comme un aiguillage à des fins de profit, indépendamment de l'intention. Ce type d'accord lié au volume des services est à éviter. Les accords de bail devraient être fondés sur la juste valeur du marché pour l'espace loué.

3. Lors d'un récent séminaire, un physiothérapeute a rencontré un travailleur paramédical et ils sont devenus amis...

Depuis, le travailleur paramédical donne la carte d'affaires du physiothérapeute aux personnes dont il s'occupe à la suite d'un accident automobile. Le physiothérapeute a remarqué une augmentation du nombre de ses clients. Le travailleur médical demande maintenant au physiothérapeute de lui payer 10 \$ par aiguillage s'il veut qu'il continue. Quels sont les problèmes?

Quelle est la relation personnelle? Dans ce cas-ci, le travailleur médical et le physiothérapeute ne sont que des amis de rencontre et il n'y a pas vraiment de conflit d'intérêts sur la base de leur relation.

Quelles sont les implications financières? Bien que l'arrangement initial (selon lequel le travailleur paramédical distribuait la carte du physiothérapeute de sa propre initiative) ait pu être légitime, le paiement d'une « commission d'aiguillage » pour continuer placerait le physiothérapeute dans une situation de conflit d'intérêts. On pourrait penser que l'aiguillage est motivé par des raisons de gain financier et que le jugement du physiothérapeute – quant à la nécessité du traitement – peut être influencé ou compromis par le désir de compenser la commission en question. Les aiguillages aux fins de profit ne sont pas autorisés.

4. Un physiothérapeute veut ouvrir un cabinet d'exercice privé et a trouvé un local dans un centre médical...

Le propriétaire de ce centre est un autre fournisseur de soins de santé. Le loyer proposé est presque le double de celui d'un local comparable à proximité. Le propriétaire justifie le prix en invoquant le fait qu'il enverra un grand nombre de clients au physiothérapeute. Cette situation pose-t-elle un problème? Comment les autres pourraient-ils percevoir la situation? Cette situation est similaire à celle du cas n° 3 ci-dessus et on pourrait penser que le physiothérapeute paie pour que des patients lui soient envoyés. Bien que, en l'occurrence, le physiothérapeute ne paie pas directement les aiguillages, mais indirectement sous forme d'un loyer supérieur à la valeur du marché, une personne raisonnable pourrait voir là un conflit d'intérêts.

Don et acceptation de cadeaux

5. Qu'est-ce qui est acceptable en matière de cadeaux à des sources d'aiguillage possibles?

Comment le jugement pourrait-il être influencé? Si vous envisagez de faire un cadeau à une source d'aiguillage possible, réfléchissez à l'effet qu'aura le cadeau sur le jugement de celui qui le donne et de celui qui le reçoit – aucun des deux ne devrait se sentir tenu de faire quelque chose en retour. Si la personne qui reçoit le cadeau se sent obligée d'aiguiller des patients vers le physiothérapeute en réponse au cadeau qu'elle a reçu, le cadeau pourrait avoir un effet sur le jugement de la personne et les aiguillages risqueraient de ne plus être faits uniquement dans l'intérêt supérieur des patients.

Comment les autres pourraient-ils percevoir cette situation? Lorsque l'on donne un cadeau à une source d'aiguillage possible, il est important de réfléchir à la façon dont les autres pourraient percevoir la

situation. Les cadeaux – s'ils ne sont pas purement symboliques – peuvent être perçus comme une tentative de paiement pour obtenir des aiguillages. N'oubliez pas que même la perception d'un conflit d'intérêts est à éviter.

6. Et si l'on reçoit des cadeaux des patients?

Comment le jugement pourrait-il être influencé? Lorsqu'il s'agit de cadeaux offerts par les patients, les mêmes principes s'appliquent, c'est-à-dire que ni celui qui donne ni celui qui reçoit ne devraient se sentir obligés de faire quelque chose en retour. De plus, les physiothérapeutes ont le devoir supplémentaire de respecter et de maintenir les limites qu'impose la relation thérapeutique entre eux et les patients.

Traitements fournis à la famille, aux employés et autres personnes

7. Un physiothérapeute est copropriétaire d'une clinique en partenariat avec un médecin. La femme du médecin souffre de *tennis elbow* et demande un traitement au physiothérapeute...

A. Le physiothérapeute devrait-il traiter l'épouse du médecin? Comment le jugement du physiothérapeute pourrait-il être influencé? Le physiothérapeute devrait se demander sérieusement si son jugement risque d'être influencé par la relation existant entre lui-même, la patiente et le mari de celle-ci (son partenaire commercial). Le physiothérapeute risque-t-il d'être tenté de fournir un traitement supplémentaire ou qui sorte de l'ordinaire pour impressionner la patiente ou son mari (son partenaire commercial)? Ou serait-il tenté de donner une forme de traitement abrégée parce qu'il ressent la demande comme une imposition? Saurait-il reconnaître les signes ou les symptômes d'un trouble ou d'une maladie grave s'ils se présenteraient en cours de traitement ou les considérerait-il inconsciemment comme impossibles parce qu'il est trop proche de la situation? Ces questions, parmi d'autres, demandent une sérieuse réflexion avant que la décision ne soit prise, et tout dépendra des circonstances. C'est au physiothérapeute de décider et il devra être prêt à justifier ses actions.

B. Le physiothérapeute devrait-il fournir des services gratuitement?

Quelle est la relation? Les physiothérapeutes sont censés éviter de fournir des services à des personnes qui leur sont apparentées (à moins que les services ne soient gratuits et que la relation ne soit révélée à toutes les parties concernées par les soins). Par définition, la femme d'un partenaire commercial n'est pas une personne apparentée (*), et si le physiothérapeute choisit de fournir un traitement, il a le droit de recevoir un paiement pour ses services.

Comment les autres pourraient-ils percevoir la situation? Si le physiothérapeute voulait facturer le coût du traitement à un tiers payeur, réfléchissez à la façon dont le payeur pourrait percevoir la situation. Serait-il gêné par la relation entre le physiothérapeute et la patiente? Dans ce cas, il conviendrait de révéler la relation au payeur afin de prévenir toute perception de conflit d'intérêts.

** Voir la définition de personne apparentée dans la section du présent guide consacrée aux définitions.*

Vente de produits et d'articles complémentaires au traitement

8. Un physiothérapeute qui s'intéresse particulièrement aux blessures au dos et au cou découvre une ligne de produits – oreiller cervical, appui-dos, siège ergonomique, etc. – qui sont particulièrement utiles à ses patients...

Le physiothérapeute aimerait vendre ces produits dans sa clinique, non seulement pour faciliter l'accès de ses produits à ces patients, mais aussi pour en faire une source de profit commercial. Quelles sont les implications financières? Le physiothérapeute a clairement l'intention de bénéficier financièrement de ces produits et, bien qu'il soit légitime de tirer profit de la vente de produits ou d'équipement, le patient a le

droit de prendre une décision éclairée en ce qui concerne l'achat de ces produits et de savoir que le physiothérapeute en tirera avantage. Afin de gérer le conflit d'intérêts, le physiothérapeute devrait suivre les étapes énoncées à la figure 2 (c.-à-d. révéler le conflit d'intérêts; proposer d'autres possibilités; laisser le patient faire son choix; assurer au patient que sa décision n'aura pas d'effet sur les soins qu'il recevra et consigner tout cela par écrit). Dans ce genre de situation, il est également important que le physiothérapeute veille à ce que le prix des produits soit raisonnable, compte tenu du type de produit, du coût réel du produit, et de la majoration normale sur ce type de produit (*voir également Tarifs et facturation – FAQ 5*).

Exercices de réflexion personnelle

Cette section contient une feuille de travail et des scénarios types pour donner au physiothérapeute la possibilité de réfléchir par lui-même et de découvrir comment il réagirait personnellement à différentes situations. La feuille de travail a pour objet d'aider à examiner les scénarios qui présentent un conflit d'intérêts potentiel. Pour plusieurs de ces scénarios, la réponse n'est pas évidente et elle dépend des circonstances. L'intention n'est pas d'apporter des réponses aux scénarios, mais de proposer des questions auxquelles le physiothérapeute pourra réfléchir à mesure qu'il se familiarisera avec les situations qui risquent de présenter un conflit d'intérêts, et de lui permettre de trouver par lui-même la meilleure façon d'y répondre.

1. Le fils de votre employé a été victime d'un accident de voiture. Vous l'avez examiné par faveur pour l'employé et pour donner votre avis sur les types de soins dont il pourrait avoir besoin. L'employé vous demande maintenant de remplir la formule de traitement à soumettre à l'assurance. Que faites-vous?
2. L'oncle de votre femme a été accepté dans le programme interdisciplinaire de l'hôpital de jour où vous travaillez. Vous êtes le seul physiothérapeute du programme et il n'existe pas d'autre programme semblable dans la collectivité. Que faites-vous?
3. Votre frère se plaint depuis un certain temps de maux de dos et vous lui avez recommandé de voir un physiothérapeute, mais il refuse de s'adresser à quelqu'un d'autre que vous. Vous envisagez de le traiter et vous décidez de tenir un dossier à son nom où seront consignées ses séances de traitement. Y a-t-il d'autres points auxquels vous devriez réfléchir? Pouvez-vous facturer les traitements à son régime d'assurance complémentaire?
4. On vous a demandé de faire un don de 1000 \$ en parrainage d'un tournoi de golf pour un groupe de médecins locaux. Par suite de votre parrainage, tous les joueurs de golf recevront un sac-cadeau qui comprendra un carnet d'aiguillage où seront imprimés à l'avance les détails concernant votre clinique. Vous savez qu'un certain nombre de médecins qui travaillent dans le centre médical où vous venez d'ouvrir une clinique participeront au tournoi et il serait très avantageux de recevoir leurs clients. Que faites-vous?
5. Un physiothérapeute ayant beaucoup d'années d'expérience dans le domaine de l'évaluation et de la prescription de sièges spéciaux quitte son emploi à l'hôpital et devient représentant d'une entreprise nouvellement créée qui vend de l'équipement et des sièges spéciaux. Le physiothérapeute aura affaire au personnel et aux patients de l'hôpital où il travaillait auparavant pour présenter de nouveaux produits que l'hôpital ou les patients pourront envisager d'acheter. La situation pose-t-elle un problème?
6. Vous travaillez dans un hôpital avec des patients hospitalisés, mais vous fournissez également des services à domicile après votre travail, à titre privé. L'un de vos patients privés a récemment été admis à l'hôpital où vous travaillez. Il a été admis pour une raison médicale indépendante de celle pour laquelle vous le traitez à domicile. Il veut que vous continuiez à le voir à titre privé pendant qu'il est à l'hôpital.

C'est un autre physiothérapeute qui s'occupera du problème pour lequel le patient a été hospitalisé. S'agit-il d'un conflit d'intérêts? Y a-t-il d'autres choses à envisager?

Feuille de travail pour les exercices de réflexion personnelle

Description du problème :		
Questions à poser	Description des circonstances et réponses possibles	Ressources supplémentaires requises
Quelle est la relation personnelle?		
Quelles sont les implications financières?		
En quoi le jugement pourrait-il être influencé?		
Comment les autres pourraient-ils percevoir la situation?		
Comment assurer la transparence et la compréhension?		
Autres possibilités		
Autres considérations		
DÉCISION		Suivi nécessaire

Définitions

Avantage :

Tout don (*) (financier ou non), bénéfice ou paiement de toute nature, direct ou indirect, notamment :

- les rétributions monétaires autres que celles qui couvrent le coût des services fournis à leur juste valeur marchande (p. ex., payer un prix excessif pour un rapport venant d'une source d'aiguillage),
- les réductions, crédit ou remise sur le coût de biens ou de services, ou remboursement de ce coût,
- les biens ou services reçus gratuitement ou à un coût inférieur à la valeur marchande courante,
- les biens ou services fournis gratuitement ou à un coût inférieur à la valeur marchande courante,
- le paiement ou la réduction du montant de toute dette ou obligation financière,
- une rémunération reçue pour consultation ou services fournis,
- les prêts dont les taux d'intérêt ou les modalités de remboursement ne reflètent pas les tendances courantes du marché.

Personne apparentée :

Une personne apparentée est une personne liée par le sang, le mariage, le partenariat ou l'adoption, ou une entreprise dans laquelle un membre inscrit ou une personne apparentée a une participation (à moins que la participation ne consiste en actions d'une société dont les actions sont cotées en bourse et que le membre inscrit ou la personne apparentée ne peut contrôler ni directement ni indirectement). Pour plus de détails :

- Des personnes sont apparentées par le sang si une personne est l'enfant ou le descendant de l'autre ou si une personne est le frère ou la sœur de l'autre.
- Des personnes sont apparentées par le mariage si une personne est le conjoint d'une autre ou est le conjoint d'une personne qui est apparentée à l'autre par les liens du sang.
- Des personnes sont des conjoints si elles sont mariées l'une avec l'autre ou si elles ont une relation conjugale en dehors du mariage et ont cohabité pendant au moins un an, sont ensemble les parents d'un enfant ou ont conclu un accord de cohabitation en vertu de la *Loi sur le droit de la famille*.
- Des personnes sont des partenaires intimes si elles ont vécu ensemble pendant au moins un an et ont des relations personnelles qui sont d'importance capitale pour leur vie à toutes les deux.
- Des personnes sont apparentées par adoption si l'une d'elles a été adoptée, légalement ou de fait, comme l'enfant de l'autre ou comme l'enfant d'une personne qui lui est apparentée par les liens du sang (autre qu'un frère ou une sœur).

Publicité :

Tout message qui communique des renseignements sur l'exercice ou les services professionnels d'un membre inscrit – lequel en contrôle ou influence le contenu, directement ou indirectement – qui est exprimé sous différentes formes dans le but d'influencer le choix, l'opinion ou le comportement et qui est communiqué à quiconque le reçoit par des moyens d'information publics.

Moyens d'information publics :

Toute forme de communication qui, généralement parlant, est également disponible à quiconque choisit de l'utiliser et qui s'adresse au public ou à une subdivision du public plutôt qu'à un ou des individus particuliers. La radio, la télévision, les sites web (mais non les courriels adressés individuellement), les dépliants publicitaires (à condition qu'ils soient distribués publiquement et non adressés à des particuliers) et les pages jaunes sont tous des exemples de moyens d'information publics.

(*) Cela n'a pas pour objet d'interdire à un physiothérapeute d'accepter ou de donner des articles à valeur symbolique à titre d'appréciation.