

optopresse

Bulletin officiel de l'Ordre
des optométristes du Québec

AUTOMNE 2019



**Nouvelles lignes directrices
sur les dossiers et
communications électroniques**

p.3

**NPT et délivrance du permis
actualisé - Avis important**

p.5

**Bonification du moteur
de recherche - Nouvelles
possibilités pour le public**

p.8

**Rôle de médiation du syndic :
Un aspect souvent méconnu**

p.10

**Profilage de patient lors de la
prise de rendez-vous -
Important rappel**

p.11

MOT DE LA PRÉSIDENT

Perception

Définition : idée, compréhension plus ou moins nette de quelque chose.

Synonymes : appréciation, impression, croyance, etc.

« Perception », c'est le mot qui m'est venu à l'esprit en premier lors de ma lecture du dernier numéro de *Protégez-Vous*.

D'abord la mienne : j'ai toujours été un peu ambivalent face à ce magazine issu de l'Office de la protection du consommateur. Un titre un tantinet provocant, mettant en garde les consommateurs, victimes potentielles, contre tout ceux avec qui ils transigent. Aussi, en tant qu'optométriste, la lecture de ces enquêtes que *Protégez-Vous* publie régulièrement sur la lunetterie peut être assez frustrante. On ressort généralement de cette lecture avec une impression de banalisation à outrance de la lunette ophtalmique, réduite à un simple bien de consommation courante, souvent détaché des services professionnels qui devraient l'accompagner. On se dit alors qu'on aurait souhaité que les consommateurs, nos patients, aient accès à une information plus complète et puissent ainsi comprendre, comme nous, l'importance d'obtenir les services professionnels appropriés et de choisir le bon produit, en fonction de leurs besoins.

Ensuite, la perception des consommateurs. Ceux-ci y voient généralement une source fiable d'information, presque parole d'évangile, les guidant dans les dédales de la consommation. Preuve en est la longévité du magazine et la couverture médiatique dont il bénéficie. Il n'est probablement pas exagéré de dire que ce magazine est perçu comme une institution au Québec, un peu comme l'est *Consumer Reports* aux États-Unis.

C'est donc avec ces pensées que j'ai entrepris la lecture du dossier spécial « Enquête lunettes » du dernier magazine *Protégez-Vous*. Est-ce que ma perception du sujet est la même que celle de mes patients qui lisent ces mêmes pages?

Agréable surprise : hormis une mauvaise information sur l'obligation de fournir la distance interpupillaire, l'article ne verse pas trop dans le sensationnalisme, présente le point de vue des différents acteurs rencontrés et base les conclusions sur des données issues de l'expertise de nos collègues de l'École d'optométrie. C'est un vrai travail journalistique.

Constat : le marché change. La technologie s'améliore permettant une meilleure qualité de produits vendus sur le web. Pour nous, rien de nouveau sous le soleil, mais qu'en est-il pour les patients?



Dr Éric Poulin, optométriste et président

Il en va de même pour tout ce qui touche, et qui touchera, notre profession dans le futur. La perception de nos patients face aux changements et à l'évolution de notre profession n'est peut-être pas toujours en adéquation avec la nôtre. Il faut s'en inquiéter et travailler à garder et renforcer le lien de confiance que nous avons avec nos patients pour qu'ils partagent notre vision des choses.

Cette reconnaissance et cette confiance que nous avons acquises en tant que professionnels de l'oculovisuel nous ont été bénéfiques par le passé avec l'expansion du champ de pratique, la juste rémunération et la reconnaissance de notre rôle en lien avec la réussite scolaire qui en sont des exemples.

Elle a aussi bien servi nos patients qui ont accès à des soins de première ligne de qualité.

Il n'en tient donc qu'à nous de continuer à faire évoluer cette relation de confiance que nous avons avec nos patients, avec ouverture et transparence. Il nous faut aussi impérativement nous soucier du point de vue du patient qui doit sentir et comprendre que les changements qui le touchent sont faits dans son intérêt.

Tout est une question de perception, si bien illustrée par cette allégorie :

Trois tailleurs de pierres travaillent sur un chantier. Quelqu'un passant par là leur demande ce qu'ils font.

« Je taille des pierres », soupire le premier.

« Je construis un mur », répond le second.

« Je bâtis une cathédrale », s'exclame le troisième.

Et vous, quelle sera votre réponse quand un patient vous demandera ce que vous faites?

**DR ÉRIC POULIN, OPTOMÉTRISTE
PRÉSIDENT**

NOUVELLES LIGNES DIRECTRICES SUR LES DOSSIERS ET COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Comme bien d'autres professionnels de la santé, les optométristes sont maintenant nombreux à tenir leurs dossiers-patients et leurs ordonnances sur support électronique et également à communiquer avec des collègues et leurs patients par différents outils électroniques.

S'il est clair que le cadre juridique permet de telles pratiques, les règles sont souvent complexes et dans certains cas, encore incertaines même. C'est pourquoi l'Ordre a cru pertinent de produire des lignes directrices visant à apporter plusieurs réponses aux questions régulièrement posées par les optométristes. Pour concevoir ces lignes directrices, l'Ordre a procédé à diverses consultations auprès d'intervenants du secteur oculovisuel et d'autres ordres professionnels (pharmaciens et opticiens d'ordonnances) et a bien sûr pris en compte le cadre juridique québécois en matière déontologique et de technologies de l'information.

Ces lignes directrices seront communiquées prochainement à tous les optométristes et le contenu fera l'objet de la formation qui sera offerte en lien avec l'assemblée générale de l'Ordre dans le cadre du *Colloque international sur l'œil et la vision* du Centre de perfectionnement et de référence en optométrie le 9 novembre prochain.

Voici quelques-unes des questions auxquelles ces lignes directrices visent à répondre :

- Est-ce que je peux tenir mes dossiers patients sur un support électronique?
- Est-ce que je peux détruire un document sur support papier qui a été numérisé et introduit dans le dossier électronique du patient?
- Est-ce que je peux prendre une photo de l'œil du patient (ou des paupières et autres annexes) avec mon téléphone intelligent (iPhone, Android, etc.) et ensuite la transférer dans le dossier du patient?
- Est-ce que je peux envoyer par courriel une photo rétinienne d'un patient à un collègue optométriste, à un médecin, etc.?
- Est-ce que je peux signer une ordonnance électroniquement, dans le dossier électronique du patient?
- Si j'imprime une ordonnance rédigée et signée sur support électronique, est-ce que l'ordonnance ainsi imprimée est juridiquement valide?
- Est-ce que je peux communiquer par courriel (ou texto, ou messagerie, etc.) avec mes patients?

sommaire

Nouvelles lignes directrices sur les dossiers et communications électroniques

p.3

NPT et délivrance du permis actualisé - Avis important

p.5

Bonification du moteur de recherche - Nouvelles possibilités pour le public

p.8

Rôle de médiation du syndicat : Un aspect souvent méconnu

p.10

Profilage de patient lors de la prise de rendez-vous - Important rappel

p.11

L'Opto Presse est publié quatre (4) fois par année par l'Ordre des optométristes du Québec.

Rédactrice en chef :
Claudine Champagne

Collaborateurs à ce numéro :
Claudine Champagne,
Marco Laverdière, Johanne Perreault,
Éric Poulin, Léo Breton,

Révision linguistique :
Christine Daffe

Design graphique et électronique :
absolu.ca

L'Ordre des optométristes du Québec est un ordre professionnel constitué en vertu du *Code des professions*, de la *Loi sur l'optométrie* et des règlements applicables. Il a pour mission d'assurer la protection du public, en garantissant à la population la compétence, le savoir et le professionnalisme de plus de 1500 optométristes du Québec. L'appartenance à l'Ordre est obligatoire pour l'exercice de l'optométrie au Québec.

La reproduction de ce bulletin est interdite en tout ou en partie sans autorisation de l'Ordre des optométristes du Québec.



1265, rue Berri, suite 505
Montréal (Québec) H2L 4X4
Téléphone : 514 499-0524
Télécopieur : 514 499-1051
www.ooq.org

SONDAGE SUR LES SPÉCIALITÉS EN OPTOMÉTRIE

Dans le cadre de travaux qui ont été initiés par la Fédération des autorités réglementaires en optométrie du Canada (FAROC), l'Ordre est appelé à collaborer à une initiative relative à la reconnaissance éventuelle de spécialités optométriques.

L'Ordre n'a pas encore adopté de position définitive à ce sujet, mais il participe aux travaux en question, sur la base des considérations suivantes qui ont été énoncées par le groupe chargé du projet :

La profession d'optométrie a énormément évolué depuis ses modestes débuts il y a plus d'un siècle. Les connaissances de pointe, habiletés et compétences d'aujourd'hui sont trop vastes pour être totalement maîtrisées par tous les praticiens au pays. Ainsi, nous évaluons la possibilité de reconnaître et désigner les optométristes qui ont atteint un niveau plus haut de connaissances et habiletés dans deux domaines spécifiques de l'optométrie : la basse vision et les lentilles cornéennes.

Nous tenons à féliciter l'Association Canadienne des Optométristes et plusieurs associations et ordres provinciaux qui ont déjà entrepris l'étape cruciale de tenir un registre des optométristes qui s'autoproclament ou sont reconnus par leurs pairs dans certains domaines spécifiques. Toutefois, la protection du public et dans l'intérêt de la profession, il est important de standardiser les exigences pour cette reconnaissance afin d'améliorer la qualité des références et les résultats pour les patients. Pour ce faire, nous faisons circuler un sondage afin de générer une rétroaction sur la spécialisation optométrique de la part de tous les optométristes à travers tout le Canada.

Des groupes de travail composés d'académiciens et de praticiens de diverses régions canadiennes ont déjà produit une liste des habiletés, connaissances et compétences de base que tout étudiant doit maîtriser pour graduer. Ces groupes de travail ont également fait la liste des habiletés, connaissances et compétences avancées qui devraient être requises d'un praticien souhaitant obtenir un titre de « spécialiste » dans les domaines de la basse vision et les lentilles cornéennes.

Veillez noter que les titres de « spécialiste en basse vision » ou « spécialiste en lentilles cornéennes » aux fins de publicité, promotion et marketing seront toujours tenus de respecter les règles imposées par les autorités réglementaires provinciales. Le sondage ne devrait prendre que 3 à 5 minutes à compléter.

Nous vous remercions pour votre aide et souhaitons obtenir une grande participation de la part des optométristes de toutes les régions du Canada.

Dans le cadre de ces travaux, il est apparu important de recueillir le point de vue des optométristes canadiens, par le biais d'un sondage. C'est ainsi que l'Ordre vous invite à compléter un sondage en ligne sur cette question.

NOUVEAUX PRIVILÈGES THÉRAPEUTIQUES ET DÉLIVRANCE DU PERMIS ACTUALISÉ

Avis important à ceux qui n'ont pas complété la formation du CPRO

À ce jour, 1466 optométristes, soit près de 95 %, ont complété la formation sur les nouveaux privilèges thérapeutiques (NPT) et 1400 ont obtenu leur permis actualisé. Il y a toujours une centaine de membres qui n'ont pas rencontré l'exigence de formation continue obligatoire.

VOICI UN RAPPEL DES EXIGENCES DE FORMATION CONTINUE POUR LA PÉRIODE 2018-2021

Nombre d'UFC à obtenir :

Les 30 UFC en santé oculaire doivent être prioritairement obtenues dans le cadre du programme du CPRO sur les NPT.

Date limite :

L'inscription au programme du CPRO doit se faire un plus tard au printemps 2020.

Ce programme doit être complété au plus tard le 31 mars 2021, sans quoi une suspension du droit d'exercice et des permis spéciaux interviendra.

Pour les optométristes qui ont le permis sur les médicaments thérapeutiques :

Les nouveaux privilèges thérapeutiques ne peuvent être exercés que si le programme de 30 UFC du CPRO est complété (une attestation devra être obtenue de l'Ordre). Si le programme de 30 UFC du CPRO n'est pas complété, les conséquences habituelles s'appliquent (suspension du droit d'exercice et, le cas échéant, des permis sur les médicaments thérapeutiques et diagnostiques).

Pour les optométristes qui n'ont aucun permis sur les médicaments ou qui n'ont que le permis sur les médicaments diagnostiques

Si le programme de 30 UFC du CPRO n'est pas complété, les conséquences habituelles s'appliquent (suspension du droit d'exercice et, le cas échéant, du permis sur les médicaments diagnostiques).

Possibilité (pas d'obligation) d'obtenir le permis relatif aux nouveaux privilèges en complétant un programme de formation initiale, théorique et clinique (avec examen), d'au moins 145 heures.

Voir, dans le site web de l'Ordre, le [document informatif complet sur la formation obligatoire en lien avec les nouveaux privilèges thérapeutiques](#).

MESSAGE DU CPRO



Mme Mélissa Hébert à la direction générale du CPRO!

Comme à l'habitude, l'été a passé à la vitesse grand V. Pour ma part, je n'ai pas vu le temps passer, car au CPRO nous avons plusieurs projets sur la table. L'un des principaux, que j'avais annoncé en juin dernier, fut la recherche d'une personne pour prendre la direction générale. Un mandat avait donc été donné à une firme de chercheur de tête (pas des chasseurs...) et celle-ci a travaillé en étroite collaboration avec nous pour déterminer les besoins que nous souhaitions combler. Une douzaine de candidat(e) s nous ont été ainsi présentés et six furent retenus pour une entrevue.

Cette recherche a été couronnée de succès et je vous annonce la venue de Madame Mélissa Hébert au poste de directrice générale du CPRO. Elle a une solide expérience en gestion et en communication tout en étant en étroit contact avec le milieu de l'éducation puisqu'elle est également chargée de cours à l'UQAM. Cette dernière est maintenant en poste depuis le 3 septembre dernier et avait déjà beaucoup de dossiers qui l'attendaient. Dossiers qu'elle a rapidement pris en mains.



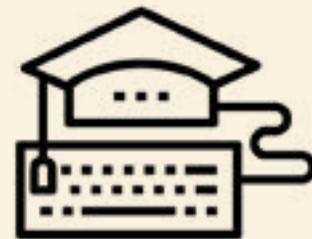
Pour ce qui est des affaires courantes, l'équipe du CPRO a su compléter les préparatifs pour le Colloque d'automne et le comité scientifique a déjà mis au point le plan des journées optométriques du printemps 2020 et commence à se pencher sur les dates, les lieux et les thématiques pour les colloques et les journées optométriques pour 2021, 2022 et 2023. Une meilleure planification long terme de ces événements permettra de réserver des conférenciers recherchés qui ont des agendas souvent comblés 18 à 24 mois à l'avance.

L'automne s'annonce donc plus enthousiasmant que jamais. Je vous en souhaite un rempli d'activités de formation intéressantes en n'oubliant pas de se faire plaisir également.

LÉO BRETON, PRÉSIDENT DU CPRO

AUTODÉCLARATION DE VOTRE FORMATION CONTINUE

Quelques rappels



OÙ et COMMENT?

Il est possible d'accéder à votre « [dossier membre](#) » pour mettre à jour votre dossier de formation continue et suivre l'évolution de vos exigences de formation continue.

Une marche à suivre détaillée est disponible au lien suivant : https://www.ooq.org/sites/default/files/2019-04/Guide_autod%C3%A9claration%20formation%20continue.pdf

QUELLES FORMATIONS SAISIR?

Toutes les formations sauf celle du CPRO (et de l'École d'optométrie) et les formations offertes par des compagnies ayant obtenu une reconnaissance préalable de l'Ordre, qui sont saisies directement par l'Ordre suite à l'obtention de la liste des participants.

COMMENT ÇA FONCTIONNE?

1. Certaines formations préapprouvées sont disponibles pour la saisie rapide et seront automatiquement appliquées à votre dossier de formation continue.
2. Les formations mises en attentes sont analysées par l'Ordre, il est possible que nous vous demandions des informations sur la formation effectuée (contenu du cours, preuve de participation, etc.).
3. Les formations reconnues par COPE sont automatiquement reconnues, sauf celle avec le code PM correspondant à la gestion de la pratique « practice management », sujet qui n'est plus reconnu depuis le 1er avril 2018 pour l'obtention d'unités de formation continue.
4. Les formations COPE ne sont pas automatiquement reconnues comme étant du « A », soit une organisation non commerciale, il est possible que le tout soit reconnu sous la catégorie « B » soit une organisation à caractère commercial. Pour plus d'information, voir les lignes directrices encadrant la reconnaissance au lien suivant : <https://www.ooq.org/sites/default/files/2019-01/LD-CA-Formation%20continue.pdf>.

Organisations non commerciales A :

Organisation qui dispose des ressources professionnelles indépendantes au plan scientifique et pédagogique et qui n'a pas d'intérêts commerciaux liés à l'exercice de l'optométrie.

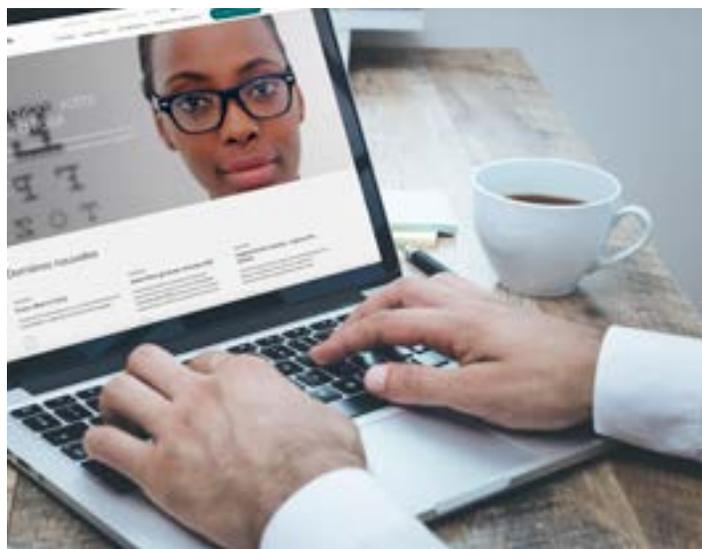
Par exemple :

- Ordre professionnel au sens du *Code des professions*
- Centre de perfectionnement et de référence en optométrie (CPRO),
- Association de professionnels qui a pour objet le développement des connaissances dans leur discipline, Université ou d'une autre institution de formation reconnue par le Accreditation Council on Optometric Education (ACOE)
- Établissement au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Organisations commerciales B :

Compagnies de produits optiques ou médicaments (Alcon, Bausch&Lomb, Imed, etc.) Regroupements du secteur oculovisuel ou cliniques d'ophtalmologie (Iris, SOI, Regard Action, Institut de l'œil des Laurentides, etc.).

5. Reconnaissance en santé oculaire et optométrie générale en fonction des codes COPE, notez que certaines catégories peuvent être reconnues, à votre choix en santé oculaire (SO) ou en optométrie générale (OG), toutefois pour d'autres catégories, l'attribution est automatique, voir le tableau de correspondance COPE ci-dessous :



Correspondance des catégories de l'Ordre des optométristes du Québec (OOQ) avec les catégories du Council on Optometric Practitioner Education (COPE) de l'Association of Regulatory Boards of Optometry (ARBO)

Catégorie COPE	Sujet(s)	Catégorie OOQ	L'optométriste peut-il choisir une catégorie différente?
AS	Traitement et prise en charge des atteintes du segment antérieur	Santé oculaire (SO)	Non
CL	Lentilles cornéennes	Optométrie générale (OG)	Oui : Santé oculaire (SO)
EJ	Éthique et jurisprudence	Optométrie générale (OG)	Non
FV	Vision fonctionnelle/ Pédiatrique	Optométrie générale (OG)	Non
GL	Glaucome	Santé oculaire (SO)	Non
IS	Traitement par injection	Santé oculaire (SO)	Non
LP	Procédures du laser	Santé oculaire (SO)	Oui : Optométrie générale (OG)
LV	Basse vision / Réadaptation visuelle	Optométrie générale (OG)	Non
NO	Neuro-optométrie	Optométrie générale (OG)	Oui : Santé oculaire (SO)
OP	Traitement pharmaceutique oral	Santé oculaire (SO)	Non
PB	Santé publique	Optométrie générale (OG)	Non
PD	Principes de diagnostic	Optométrie générale (OG)	Oui : Santé oculaire (SO)
PH	Pharmacologie	Santé oculaire (SO)	Non
PO	Soins optométriques entourant une chirurgie oculaire	Santé oculaire (SO)	Non
PS	Traitement et prise en charge des atteintes du segment postérieur	Santé oculaire (SO)	Non
RS	Gestion en chirurgie réfractive	Optométrie générale (OG)	Oui : Santé oculaire
SD	Atteintes systémiques /oculaires	Santé oculaire (SO)	Non
SP	Techniques chirurgicales optométriques	Santé oculaire (SO)	Non
PM	Gestion de la pratique	Non <i>Les formations portant sur la gestion de la pratique ne sont pas reconnues aux fins de l'octroi d'unités de formation continue.</i>	

Lecture d'articles scientifiques avec évaluation – qu'est-ce qui est du A et du B? Voici quelques exemples

A – Site Web d'organisations disposant de ressources professionnelles indépendantes :

- [EyeLearn \(American Optometric Association\)](#)
- [Review of Optometry](#)
- [Clinical & Refractive Optometry](#)
- [Optocase](#)
- [Pacific University – College of Optometry](#)
- [SUNY – College of Optometry](#)
- [SECO University online](#)

B – Site web d'organisations n'étant pas réputées comme disposant de ressources professionnelles indépendantes au plan scientifique et pédagogique.

- Eyeschool.ca
- Complete Concussion Management
- GPLI Wire
- CEWire
- MedEdicus

VOS RESPONSABILITÉS

FACE À L'AUTODÉCLARATION

DES UFC

1. Vous devrez attester que les informations saisies et documents fournis sont exacts au meilleur de votre connaissance.
2. Toute fausse déclaration pourrait entraîner le retrait des UFC déclarées à votre dossier de formation continue.
3. Tant que l'activité inscrite n'a pas été validée par l'Ordre, les UFC ne me seront pas octroyées et ne seront donc pas comptabilisées aux fins des exigences de formation continue qui me sont applicables (en attente dans votre dossier).
4. Vous devez conserver la preuve de présence à l'activité jusqu'à 60 jours après la fin de la présente période de référence.
5. Vous devez soumettre sur demande de l'Ordre votre preuve de présence, l'Ordre effectuera des vérifications aléatoires des formations continues soumises.

LE MOTEUR DE RECHERCHE « TROUVER UN OPTOMÉTRISTE » A ÉTÉ BONIFIÉ

NOUVELLES POSSIBILITÉS POUR LE PUBLIC

Lors de la dernière inscription au Tableau, les membres ont été invités à indiquer les services particuliers qu'ils offrent ainsi que certains éléments d'instrumentation disponibles en bureau.

À la fin septembre, l'Ordre des optométristes du Québec a mis en ligne un moteur de recherche bonifié permettant de filtrer les résultats de recherche du public afin d'obtenir une liste détaillée des membres offrant les services suivants :

Examens ophtalmologiques

- Examens ophtalmologiques courants
- Examens ophtalmologiques chez les bébés (0-3 ans)
- Examens ophtalmologiques enfants préscolaires (plus de 3 ans)
- Examens à domicile et/ou en centre

Services ophtalmologiques pour besoins spécialisés

- Orthoptique (vision binoculaire)
- Examen pour enfants avec troubles d'apprentissage
- Examen visuo perceptivo moteur
- Contrôle de la myopie
- Lentilles cornéennes pour besoins spéciaux (kératocône, orthokératologie, lentilles sclérales)
- Évaluation et gestion de la sécheresse oculaire
- Basse vision en bureau privé
- Basse vision en centre de réadaptation
- Neuro-optométrie (suivi post commotion cérébrale)
- Vision sportive (consultation auprès d'équipes ou d'organismes sportifs, entraînement visuel de sportifs)
- Vision industrielle (consultation en entreprise pour équipement de sécurité).

Santé oculaire

- Urgences oculaires
- Traitements pharmacologiques
- Co-suivi en chirurgie réfractive
- Co-suivi en glaucome
- Dépistage de la rétinopathie diabétique (examen sous dilatation)
- Évaluation de la fonction maculaire pour prise de certains médicaments (ex. Plaquenil)

Services de lunetterie

- Lunetterie et lentilles cornéennes disponibles
- Seulement des examens sont offerts



Lentilles cornéennes pour besoins spéciaux

- Kératocône
- Orthokératologie
- Lentilles sclérales

Autres

- Lieux accessibles au fauteuil roulant
- Instrumentation adaptée au fauteuil roulant (salle d'examen)
- Langues parlées autres que le français, incluant langage des signes

Nous vous invitons à consulter votre dossier sur [« MON DOSSIER MEMBRE »](#) sous l'onglet « MON PROFIL » afin de mettre à jour vous mêmes les informations vous concernant qui sont affichées sur notre site Web.

NOUVELLE FORMULE : ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DE L'ORDRE ET FORMATION CONTINUE

Cette année, pour son assemblée générale annuelle (AGA), l'Ordre vous propose une nouvelle formule. Cette AGA sera complétée par une activité de formation continue sur divers sujets qui concernent les responsabilités de l'Ordre, comme l'inspection professionnelle, la discipline, certains enjeux réglementaires (comme les dossiers et communications électroniques). La participation à l'AGA et la formation continue donnera droit à 1 UFC.

Ces activités se tiendront **le samedi 9 novembre 2019, à 15h00**, dans le cadre du colloque organisé par le Centre de perfectionnement et de référence en optométrie (CPRO) à l'endroit suivant :

PALAIS DES CONGRÈS

Salle 710A

1001, place Jean-Paul-Riopelle

Montréal, Québec

Les membres qui souhaitent faire inscrire un sujet à l'ordre du jour ou présenter une résolution lors de cette assemblée sont priés d'en transmettre la proposition écrite au soussigné, au plus tard à 16h00, le 6 novembre 2019, à l'adresse suivante : aga@ooq.org

L'ordre du jour et les documents relatifs à cette assemblée générale [sont disponibles ici](#).

Nous vous invitons notamment à consulter le document d'information, dans lequel des informations sont fournies relativement à ce qui suit :

- Rémunération des administrateurs élus et autres intervenants de l'Ordre à compter de l'année 2020-2021;
- Consultation relative à la cotisation régulière des membres actifs, à compter de l'année 2020-2021.

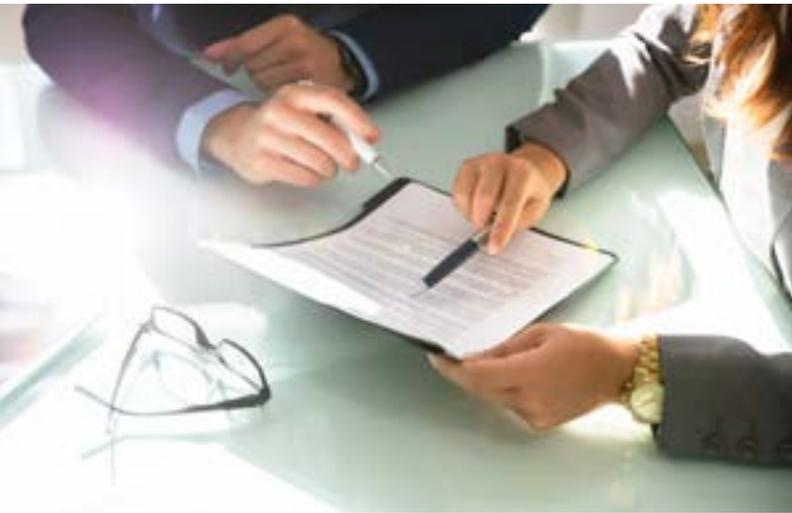


Message du Bureau du syndic et des enquêtes

LE RÔLE DE MÉDIATION DU BUREAU DU SYNDIC UN ASPECT SOUVENT MÉCONNU



Le bureau du syndic reçoit régulièrement des demandes pour des lunettes qui n'offrent pas le rendement attendu par le patient. Dans la majorité de ces cas, une enquête en bonne et due forme nous semble un processus inadéquat compte tenu du délai de plusieurs mois qu'il requiert et que les conclusions d'un tel processus ne sont souvent pas à la hauteur des attentes du patient, voulant dans la plupart des cas un remboursement complet ou en partie des frais déboursés pour ses lunettes, ou encore, un remplacement.



Les patients sont toujours informés du mandat du Bureau du syndic, qui ne lui permet pas directement d'imposer un remboursement à un optométriste. Ce n'est que suivant un recours disciplinaire ou l'arbitrage de compte qu'un optométriste pourrait se voir imposer des mesures coercitives, mais ces processus sont peu adaptés aux situations où il n'y a habituellement pas de reproche à faire à l'optométriste au plan déontologique ou de la facturation d'honoraires. Nous informons les patients qu'ils peuvent aussi s'adresser à la Cour des petites créances ou consulter un avocat.

Au-delà de ces informations, nous offrons généralement dans plusieurs de ces cas d'appeler le professionnel afin de voir avec ce dernier si un arrangement satisfaisant pour les deux parties ne pourrait pas être trouvé. Ainsi, au lieu de faire systématiquement une enquête, la médiation est tentée dans certains cas.

Lors de la médiation, nous contactons le professionnel afin de connaître en premier lieu sa version des faits qui, nous le savons, pourrait s'avérer différente de celle du demandeur d'enquête. Par la même occasion, nous informons le professionnel de la version du patient, telle que nous l'avons comprise. Il peut alors arriver que nous rapportions des éléments dont le professionnel ne connaissait pas l'existence, puisqu'il n'est pas exclu que les faits rapportés par le personnel de la clinique soient incomplets ou pas tout à fait exacts, et que ces nouvelles informations modifient la grille d'analyse et la réponse envisagée aux demandes du patient. Nous savons par ailleurs que la majorité des optométristes exerce avec professionnalisme et qu'il est bien souvent difficile de trouver une cause cliniquement significative aux problèmes de lunettes. Nous constatons aussi que plusieurs de ces appels semblent générés par un problème de communication, notamment lorsqu'un patient ne se sent pas pris au sérieux et que le professionnel adopte une attitude défensive.

Pour un optométriste, en plus de la perte économique engendrée par le remboursement suggéré, l'idée d'accepter un tel mode de règlement est souvent associée, à tort, à l'admission d'une faute alors qu'il a l'impression d'avoir effectué son travail correctement. Nous le comprenons bien, mais nous suggérons par contre de ne pas oublier de prendre en considération le temps et l'argent qui seront investis si une enquête est ouverte, suivant la demande expresse du patient, ou si le patient décide d'inscrire sa cause aux petites créances. Sans compter que les jugements de la Cour des petites créances ne prévoient pas de procédures d'appel et que parfois, certains jugements s'appuient sur une compréhension incomplète, voire erronée, des réalités de la pratique optométrique. Citons notamment un exemple des derniers mois où un optométriste a dû dédommager une patiente qui prétendait qu'une déchirure rétinienne avait été causée lors de la prise de pression oculaire avec un tonomètre à air.

En somme, quand le Bureau du syndic contacte un optométriste afin qu'il envisage un règlement, il faut y voir une façon de régler un conflit et non pas une prétention de notre part à l'effet qu'une erreur a été commise. La solution que nous proposons est bien une proposition, pas une obligation, mais c'est souvent la façon la plus efficace de régler une situation potentiellement conflictuelle, au bénéfice de tous. En somme, la médiation se veut un moyen d'aider autant le patient insatisfait que le professionnel.

PROFILAGE DE PATIENT LORS DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

Un important rappel



L'article 33 du *Code de déontologie des optométristes* indique ce qui suit : « *l'optométriste doit s'assurer que la priorité d'accès à ces services optométriques soit donnée à un patient d'abord en fonction de critères de nécessité optométrique* ». L'article 9 de ce même code, complété par des dispositions de la *Charte québécoise des droits et libertés* et du *Code des professions*, interdit à l'optométriste toute discrimination fondée notamment sur l'âge et la condition sociale.

Des informations reçues dernièrement nous laissent pourtant croire que, dans certaines cliniques, une directive existe à l'effet de ne pas mettre à l'horaire plus de quelques examens par jour pour des patients couverts par la RAMQ. Cette façon de faire nous semble motivée uniquement par des considérations monétaires, puisque ces examens sont moins bien rémunérés, ou encore, puisque cette clientèle serait perçue comme étant moins susceptible d'acheter de nouvelles lunettes.

Le sujet avait déjà été abordé dans une chronique de l'Opto-Pressé à l'été 2017. Nous y avons alors évoqué la discrimination envers ces patients, puisqu'ils se voient offrir un rendez-vous dans un délai plus long, et une forme de procédés déloyaux envers vos collègues chez qui se retrouvent finalement avec cette clientèle.

Comme professionnel, vous êtes responsable de l'organisation de votre cahier de rendez-vous et ce, que vous soyez propriétaire de la clinique ou travailleur autonome dans un bureau d'optométristes ou d'opticiens d'ordonnances. Nous vous rappelons que, même s'il est permis d'organiser son cahier de rendez-vous afin de servir la clientèle plus efficacement, il est interdit de faire de la discrimination liée à l'âge ou à la condition sociale du patient ou encore, à sa profitabilité pour la clinique. Un optométriste pourrait voir une plainte en discipline déposée contre lui s'il agissait (ou tolérait qu'on agisse) de cette façon. Notre bureau s'attend ainsi à ce que l'âge et la condition sociale de la clientèle d'un optométriste correspondent au profil de la population qu'il dessert. Si ce n'était pas le cas, l'optométriste devrait être en mesure de justifier pourquoi il en est ainsi, sur des bases factuelles vérifiables et crédibles.



ORDRE DES
OPTOMÉTRISTES
DU QUÉBEC

1265, rue Berri, suite 505
Montréal (Québec) H2L 4X4

Téléphone : 514 499-0524
Télécopieur : 514 499-1051

www.ooq.org

Bon automne!

