

Répondre aux plaintes et aux enquêtes menées par l'établissement.

Comprendre le cadre juridique réglementaire

Les interactions régulières avec les patients constituent un élément central de la pratique de la physiothérapie. Bien que la plupart des expériences soient positives, des plaintes peuvent être déposées auprès des ordres professionnels pour diverses raisons, notamment des décisions cliniques, des problèmes de communication ou des pratiques de facturation. Même lorsque les préoccupations semblent mineures, répondre à l'ordre professionnel peut s'avérer coûteux en temps, en stress et en argent.

Études de cas : comment les plaintes surviennent et ce qu'elles coûtent



Qualité des soins : une plainte a été déposée auprès de l'Ordre par l'ancien employeur d'un physiothérapeute, alléguant que celui-ci fournissait des rapports et des plans de traitement trop standardisés qui ne reflétaient pas les besoins individuels des patients.

Résultat : L'Ordre a mené une enquête et a fourni au physiothérapeute des conseils, des orientations et des rappels sur les normes de pratique.

Coût approximatif : 10 000 \$ en frais juridiques.



Blessure pendant un traitement : un patient a subi une brûlure causée par une compresse chaude. Il a déposé une plainte auprès de l'Ordre, alléguant que le physiothérapeute n'avait pas procédé à une évaluation adéquate de son état avant le traitement, n'avait pas supervisé l'utilisation de la compresse chaude et n'avait pas surveillé sa réaction.

Résultat : L'affaire fait l'objet d'une enquête et donne lieu à une audience disciplinaire. Le physiothérapeute est tenu de suivre des cours supplémentaires sur l'utilisation sécuritaire des modalités thérapeutiques et à suivre une formation en documentation.

Coût approximatif : 25 000 \$ en frais juridiques.



Conduite professionnelle : un patient dépose une plainte invoquant une communication non professionnelle et un suivi insuffisant.

Coût approximatif : 5 000 \$ à 15 000 \$ ou plus, selon la complexité et le niveau de réponse requis.

Pourquoi une couverture juridique en matière de réglementation est-elle importante?

Les enquêtes menées par l'Ordre peuvent entraîner :

- Des avertissements écrits
- Des répercussions sur l'emploi et la réputation
- Des restrictions temporaires ou permanentes du permis d'exercice
- Une formation obligatoire ou une formation corrective
- Des restrictions d'exercice

Même les cas les plus simples nécessitent des conseils juridiques avisés afin de protéger les droits du physiothérapeute et de garantir des réponses précises et exhaustives.

L'assurance responsabilité civile professionnelle de l'ACP

Si vous faites l'objet d'une plainte auprès de votre Ordre, les membres assurés peuvent se tourner vers leur police d'assurance responsabilité civile professionnelle de l'ACP pour bénéficier d'une protection et d'une défense. La police d'assurance responsabilité civile professionnelle de l'ACP des physiothérapeutes couvre les frais juridiques liés à la défense contre les plaintes déposées auprès de votre ordre professionnel. Dans les scénarios ci-dessus, un physiothérapeute ferait appel à une assistance juridique pour répondre aux plaintes et se défendre tout au long de la procédure réglementaire.

Protéger votre pratique

Les plaintes auprès de l'Ordre peuvent être stressantes. L'assurance responsabilité civile professionnelle de l'ACP vous apporte le soutien professionnel dont vous avez besoin au moment où vous en avez besoin. Disposer d'une couverture appropriée vous garantit un soutien d'experts si nécessaire.

Pour de plus amples renseignements, communiquez dès aujourd'hui avec un courtier BMS :

1-855-318-6136

cpa.insurance@bmsgroup.com

www.cpa.bmsgroup.com

bms.



Canadian
Physiotherapy
Association

Association
canadienne de
physiothérapie

Les informations contenues dans ce graphique sont données à titre indicatif uniquement. Les conditions complètes des polices, y compris toutes les exclusions et limitations, sont décrites dans les libellés des polices, qui peuvent être obtenus auprès de BMS.