



Page 1 de 2

## RÉSUMÉ

*Une communication efficace avec les patients et les autres professionnels de la santé, qu'elle soit écrite ou verbale, doit se faire dans les deux sens, et la protection du caractère confidentiel est toujours une préoccupation.*

## UN ARTICLE D'INTÉRÊT POUR TOUS LES MÉDECINS

Troisième partie d'une série, cet article puise dans les nombreuses années d'expérience des médecins-conseils de l'ACPM qui entretiennent une communication quotidienne avec les membres. Bien que le contenu soit simple, les questions découlant de chaque situation peuvent s'avérer complexes.

Ces conseils sont destinés à servir de suggestions pour aider les membres dans leur pratique. À lire pour découvrir comment réduire les risques de problèmes médico-légaux.

### CONSEIL N° 7

#### Communiquer efficacement avec les patients

Un certain nombre de plaintes déposées auprès des organismes de réglementation (Collèges) ou des hôpitaux, ainsi que d'actions en justice, reposent sur le fait qu'un patient a eu la perception que la communication avec le médecin était inadéquate ou inefficace. Ces plaintes peuvent porter sur un médecin, mais peuvent aussi inclure les personnes agissant au nom de celui-ci, y compris des employés ou des résidents.

Un patient ou sa famille peut également se dire insatisfait parce qu'il ou elle a eu l'impression que le médecin était trop occupé ou désintéressé. Par ailleurs, les méprises sur le plan linguistique ou culturel peuvent également venir compliquer une situation.

Il est important que les médecins et les personnes qui travaillent avec eux fassent des efforts raisonnables pour prêter l'oreille aux inquiétudes soulevées par les patients sur leur santé. Il leur faut aussi chercher, dans des limites raisonnables, à déterminer si le patient

comprend le diagnostic, les investigations nécessaires, les options de traitement et les instructions relatives au suivi. Le fait de prendre le temps d'écouter les préoccupations du patient encouragera le dialogue.

La consignation de la discussion au dossier médical représente la meilleure preuve de la teneur de la rencontre avec le patient.

### CONSEIL N° 8

#### Protéger les renseignements sur le patient

La protection du caractère confidentiel des renseignements sur la santé a toujours été attendue de la part des médecins. De plus, les lois fédérales, provinciales et territoriales ont établi des normes en matière de protection des renseignements personnels sur les patients, ce qui augmente le fardeau des médecins et des autres professionnels de la santé, de veiller à ce que des mesures appropriées soient en place pour protéger les renseignements sur les patients.

Il est important pour les médecins de se rappeler qu'ils sont responsables des renseignements sur les patients qui leur sont confiés et qu'ils ont par conséquent une obligation qui englobe les actions de leurs collègues et de leurs employés.

### CONSEIL N° 9

#### Lire les notes des infirmières et les autres renseignements pertinents sur les soins

Les infirmières et les autres professionnels de la santé membres de l'équipe de soins de santé du patient consignent des renseignements cliniques pertinents. La lecture de leurs notes permet souvent de prendre connaissance d'informations qui contribuent à

Les membres peuvent communiquer avec l'ACPM au numéro 1 800 267-6522 s'ils ont des questions médico-légales.

Suite ►

# Conseils pour éviter les ennuis ...

Un article écrit par des médecins, pour des médecins  
Publié initialement en juin 2008

*suite de la page 1*

Page 2 de 2

l'amélioration des soins. Par contre, le défaut de lire ces notes a déjà entraîné des délais dans la constatation de problèmes majeurs dès leur manifestation, et subséquemment dans certains cas, des problèmes médico-légaux.

Les membres peuvent  
communiquer avec l'ACPM au  
numéro 1 800 267-6522 s'ils ont  
des questions médico-légales.

*Retour* ◀

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ : Les renseignements publiés dans le présent document sont destinés uniquement à des fins éducatives. Ils ne constituent pas des conseils professionnels spécifiques de nature médicale ou juridique et n'ont pas pour objet d'établir une « norme de diligence » à l'intention des professionnels des soins de santé canadiens. L'emploi des ressources éducatives de l'ACPM est sujet à ce qui précède et à la totalité du Contrat d'utilisation de l'ACPM.