

CONSIDÉRATIONS LORS DE LA RÉDACTION DES RÉPONSES AUX PLAINTES AU COLLÈGE

Ce qui suit est uniquement destiné à fournir des informations générales sur les considérations que devraient généralement prendre en compte les médecins lorsqu'ils répondent à une plainte déposée auprès du Collège. Tous les points ne seront pas nécessairement applicables dans tous les cas. De plus, différentes considérations peuvent être nécessaires pour répondre à des types de plaintes spécifiques. Nous vous encourageons à consulter l'ACPM avant de répondre à une plainte au Collège.

Avant de préparer votre réponse

1. Tenez compte de la date butoir fixée par le Collège pour votre réponse. Prévoyez suffisamment de temps pour examiner les dossiers et les documents de la plainte et pour rédiger votre réponse.
2. Examinez attentivement tous les documents envoyés par le Collège concernant la plainte, y compris le résumé des préoccupations de la partie plaignante préparé dans le cadre de l'enquête du Collège ainsi que tous les documents et informations supplémentaires pertinents à la plainte (p. ex. les dossiers médicaux).
3. Examinez les politiques pertinentes du Collège.
4. Une copie de vos dossiers médicaux pourrait vous être demandée. Si la demande de dossiers concerne une période spécifique, assurez-vous de seulement fournir une copie complète des dossiers pour cette période. Vos dossiers ne doivent en aucun cas être modifiés.

Préparer votre réponse

Commentaires généraux

5. Préparez votre projet de réponse avec votre en-tête professionnel dans une lettre formelle.
6. Adressez votre réponse au représentant du Collège (p. ex. enquêteur, Syndique adjointe) avec qui vous avez été en contact, sauf indication contraire. Ne pas adresser votre réponse directement à la partie plaignante. Afin d'éviter les hypothèses de genre dans votre salutation, si possible, vous souhaiterez peut-être adresser votre lettre en utilisant simplement le nom complet du destinataire, par exemple : Alex Chang.
7. Incluez l'objet suivant dans votre réponse: **Objet: nom de la partie plaignante, numéro de référence de la plainte/réponse au Collège** (ce numéro se trouve généralement sur la correspondance du Collège).

8. Utilisez toujours un ton respectueux et professionnel. Même si vous pouvez être en désaccord avec les commentaires de la partie plaignante concernant vos soins et/ou votre conduite, évitez de paraître sur la défensive ou condescendant en répondant aux préoccupations de celle-ci.
9. Évitez d'utiliser du jargon médical inutile ou des abréviations dans votre réponse. S'il est nécessaire d'utiliser de tels termes, envisagez d'offrir une définition que toute personne peut comprendre. C'est possible que le Collège fournisse une copie de votre réponse à la partie plaignante. Votre réponse peut également être examinée par d'autres personnes n'ayant pas de formation médicale.
10. Lorsque c'est approprié, reconnaissez les préoccupations ou l'expérience perçue de la personne à qui vous avez prodigué des soins. Cela peut démontrer une réflexion et une prise en compte des préoccupations soulevées. Si c'est approprié, vous souhaitez peut-être également envisager de présenter des excuses.

Structure proposée de réponse

11. Dans l'introduction de votre réponse, accusez réception des documents fournis par le Collège concernant la plainte. Indiquez clairement comment vous comptez structurer votre réponse (p. ex., fournissez un résumé des détails cliniques pertinents suivi de réponses spécifiques aux préoccupations soulevées par la partie plaignante.)
12. Déterminez si vos qualifications professionnelles ou votre expérience sont pertinentes à la plainte et/ou si elles fournissent le contexte nécessaire aux préoccupations soulevées (c'est-à-dire votre lieu de pratique, la grandeur de votre pratique, la portée et la nature de votre pratique et la disponibilité des ressources). Le Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba a spécifiquement demandé aux médecins de ne pas inclure leur formation et leur expérience professionnelles dans leur réponse. Ils (ainsi que d'autres Collèges) ont indiqué que cette information est souvent inutile pour résoudre les plaintes, car elle peut donner l'impression d'accentuer une différence de pouvoir et de créer l'apparence d'un statut élevé par rapport à la partie plaignante.

Par conséquent, s'il est pertinent d'inclure un aperçu professionnel dans votre réponse, celui-ci devrait être concis. Vous devriez vous abstenir de joindre ou de reproduire votre curriculum vitae, car ce niveau de détail n'est généralement pas pertinent et peut être perçu négativement. Alternativement, vous pouvez souhaiter inclure un bref résumé de vos qualifications professionnelles dans une lettre d'accompagnement adressée au Collège. Cela fournit au Collège le contexte nécessaire de votre pratique, mais ne fera pas partie de votre réponse reçue par la partie plaignante.

13. Fournissez un résumé factuel des soins cliniques liés aux préoccupations soulevées dans la plainte. Plutôt que de réitérer toutes les informations contenues dans le dossier médical, soulignez les détails importants liés à la plainte, y compris, le cas échéant, les références aux antécédents pertinents, aux résultats d'examen, aux diagnostics, aux plans de traitement et aux plans de suivi. Utilisez des citations directes et des références spécifiques au dossier médical lorsque cela est approprié et ajoutez des commentaires explicatifs si nécessaire. Il est important de vous assurer que vos

dossiers médicaux et vos réponses sont entièrement cohérents, alors veillez à revérifier vos dossiers pour vous assurer que vos commentaires sont exacts.

Considérations spécifiques

14. Répondez à chacune des préoccupations soulevées dans la plainte, dans la mesure du possible. Portez une attention particulière aux questions et/ou problèmes identifiés dans la correspondance que le Collège vous a envoyée.
15. Pour les plaintes fondées sur la communication, déterminez s'il est approprié de nier des déclarations ou des actions que vous n'avez pas faites. Alternativement, si vous n'avez aucun souvenir de la situation, vous pouvez l'indiquer. Ce faisant, vous pouvez fournir des informations sur votre pratique habituelle dans les circonstances.
16. Décrivez la nature des soins prodigués et justifiez toute décision clinique pertinente, lorsque cela est nécessaire et approprié. Même si d'autres prestataires de soins de santé peuvent avoir été impliqués dans les soins, concentrez-vous sur les soins que vous avez prodigués et évitez de commenter les soins des autres.
17. Si des renseignements médicaux pertinents existent dans les dossiers en dehors de la période spécifiée par le Collège, incluez une note dans votre réponse indiquant que ces autres dossiers existent, mais **ne** divulguez **pas** les informations contenues dans ces dossiers. Le Collège peut vous demander des informations et/ou dossiers supplémentaires, si nécessaire.
18. Déterminez s'il est nécessaire de formuler des commentaires de manière proactive sur la lisibilité et/ou l'exhaustivité de vos dossiers. Dans certains cas, le Collège peut spécifiquement vous demander d'aborder ces questions dans votre réponse et/ou peut demander une transcription de vos notes.
19. Lorsque vos soins et/ou votre conduite ont dévié d'une politique et/ou d'un guide du Collège, expliquez pourquoi et envisagez de vous référer à la littérature ou aux lignes directrices de pratique qui soutiennent ces décisions cliniques. Lorsque c'est approprié, exprimez votre réflexion sur la situation en question et votre intention de suivre la politique et/ou le guide du Collège à l'avenir.
20. Démontrez une compréhension des préoccupations soulevées par la partie plaignante. Plus précisément, le Collège souhaite savoir si vous avez apporté ou avez l'intention d'apporter des changements et/ou des améliorations à votre pratique ou si vous avez l'intention de suivre une formation médicale continue découlant de la plainte. Ces changements et/ou améliorations devraient être spécifiquement mentionnés dans votre réponse.
21. Si cela est approprié, identifiez et fournissez les coordonnées professionnelles des membres du personnel (p. ex. personnel administratif ou infirmier) qui ont connaissance de la situation en question. Ces informations supplémentaires ne feront généralement pas partie de votre réponse et seront fournies au Collège dans une lettre distincte.

Finaliser votre réponse

22. Confirmez que les références faites au dossier médical sont exactes.
23. Laissez-vous suffisamment de temps pour mettre de côté votre projet de réponse pendant un jour ou deux. Relisez votre projet avec une perspective nouvelle et apportez les modifications nécessaires.
24. Assurez-vous que le document porte clairement la mention « PROJET » et envoyez-le au médecin-conseil de l'ACPM, de préférence en utilisant le courrier Web de l'ACPM. Ne signez pas le projet de réponse envoyé à l'ACPM pour examen.
25. Une fois le projet finalisé, signez votre réponse en utilisant votre nom complet et vos désignations professionnelles. Étant donné que des circonstances peuvent survenir dans lesquelles vos coordonnées et votre adresse peuvent être divulguées à la partie plaignante, soumettez uniquement vos coordonnées et votre adresse professionnelles avec votre réponse.