



Ordre des
MÉDECINS VÉTÉRINAIRES
du Québec

Guide sur les bonnes pratiques de consultation d'un pair EN MÉDECINE VÉTÉRINAIRE

Se référer à un pair pour résoudre un cas :

UN ACTE PROFESSIONNEL GUIDÉ PAR LE RESPECT

Le guide présenté ici s'inspire des recommandations établies par l'*American Animal Hospital Association* (AAHA) dans le document *AAHA Referral and Consultation Guidelines*, paru en novembre 2013. Ce guide reprend l'essentiel des règles qui sont édictées dans le Code de déontologie des médecins vétérinaires, et qui doivent être respectées lorsqu'on a recours à un pair pour résoudre un cas. Nous souhaitons que ce guide permette d'entretenir et de bonifier les relations et les interactions entre les médecins vétérinaires généralistes et les médecins vétérinaires spécialistes.

Les généralistes et les spécialistes travaillent en étroite collaboration, dans le respect de l'expertise de chacun et au bénéfice du propriétaire et du patient. La santé de l'animal est au cœur des préoccupations de ce duo, et chacun donne sa mesure afin que le propriétaire et le patient puissent jouir des meilleurs soins qui soient.

Les médecins vétérinaires spécialistes offrent quotidiennement des conseils aux médecins vétérinaires généralistes, que ce soit gracieusement ou moyennant des honoraires. Cette relation de proximité et de confiance reflète les valeurs de la profession vétérinaire : une profession au service du public et des animaux. La communication entre les médecins vétérinaires généralistes et les médecins vétérinaires spécialistes est un joyau qu'il faut préserver.

Ce travail d'équipe a un impact important sur l'image de la profession et sur la qualité des services rendus. Le public apprécie grandement l'accès à des conseils formulés par le spécialiste. Un processus de référence adéquat aura des retombées positives sur la perception du public à l'égard de la profession et constitue un moyen de valorisation du travail de médecin vétérinaire.

Quelques définitions

Précisons d'abord les définitions des termes qui seront utilisés dans le présent guide :

Médecin vétérinaire traitant

Médecin vétérinaire ayant la responsabilité d'un patient
OU
Médecin vétérinaire ou groupe de médecins vétérinaires qui prodigue les soins au patient au moment de la transmission du cas à un pair

Médecin vétérinaire consulté

Médecin vétérinaire qui accepte de donner des conseils à un médecin vétérinaire traitant sans avoir vu un patient en consultation
OU
Spécialiste, médecin vétérinaire ou groupe de médecins vétérinaires détenant une expertise particulière et à qui un patient est confié pour des soins bien précis

Patient

Animal, groupe d'animaux ou troupeau

Téléassistance

Grâce aux technologies de l'information et de la communication (TIC), permettre à un médecin vétérinaire d'assister un collègue, à distance, lors de la réalisation d'un acte

Téléexpertise

Consultation entre deux médecins vétérinaires dans des lieux physiques différents afin d'obtenir un avis/conseil sur un sujet général

Transmission d'un cas

Implique le transfert de la responsabilité du patient (diagnostic ou traitement) du médecin vétérinaire traitant au médecin vétérinaire consulté

Spécialiste

Médecin vétérinaire détenant un diplôme d'un collège de spécialités vétérinaires et un permis de spécialiste délivré par l'Ordre



I. Téléexpertise et téléassistance

Il s'agit ici d'illustrer les échanges entre des médecins vétérinaires sans que le patient ait été confié au médecin vétérinaire consulté. Ces situations concernent des besoins d'échange d'informations sur des cas bien précis et se soldent par la transmission de conseils de la part du médecin vétérinaire consulté, en réponse aux demandes d'un médecin vétérinaire traitant.

Le médecin vétérinaire traitant demeure en tout temps responsable des décisions quant aux soins prodigués à son patient. Le médecin vétérinaire consulté accepte de donner son avis et des conseils au médecin vétérinaire traitant, notamment au sujet des procédures diagnostiques, de l'interprétation de résultats, du diagnostic et des traitements à proposer au propriétaire du patient. En certaines occasions, il peut s'avérer approprié que le médecin vétérinaire consulté examine le patient pour donner son avis; le processus de transmission d'un cas à un pair doit alors s'établir. Cependant, les décisions appartiennent au médecin vétérinaire traitant et au propriétaire du patient. La relation vétérinaire-client-patient demeure sous la responsabilité du médecin vétérinaire traitant.

Lors de la réception de conseils donnés par un médecin vétérinaire consulté par téléphone ou par d'autres technologies de communication, le médecin vétérinaire traitant est garant des données qu'il recueille et est le seul responsable de toutes les décisions à l'égard de son patient. Bien que le médecin vétérinaire consulté soit maître des conseils qu'il choisit de donner, il ne saurait être tenu responsable de la qualité et de la validité des informations qui lui sont transmises par le médecin vétérinaire traitant, ni de l'application que ce dernier fera de ses conseils. Lorsque le médecin vétérinaire traitant reçoit un conseil et l'endosse, il assume alors l'entière responsabilité des actions qu'il entreprend relativement à ce conseil.

Le médecin vétérinaire traitant ne peut éluder sa responsabilité du fait qu'il a consulté un collègue tant que le patient n'est pas confié au médecin vétérinaire consulté et que le cas n'est pas pris en charge par ce dernier.



II. Transmission d'un cas à un pair : agir en professionnel

AVANT LA TRANSMISSION DU CAS

A. Les responsabilités du médecin vétérinaire traitant

Le médecin vétérinaire traitant devrait :

1. Connaître les différents services spécialisés disponibles en médecine vétérinaire, particulièrement ceux de sa région, et informer le propriétaire de l'existence de médecins vétérinaires spécialistes lorsque la condition s'y prête, dans le meilleur intérêt du propriétaire et du patient.
2. S'assurer d'avoir recours à un pair au bon moment, en se basant sur la condition du patient et le choix du propriétaire. Il devrait éviter d'outrepasser ses compétences et son expérience.
3. Considérer le recours à un tiers lorsque :
 - Une expertise additionnelle est requise;
 - Un équipement ou un service requis n'est pas disponible dans l'établissement vétérinaire;
 - Les démarches entreprises ne permettent pas de progresser vers un diagnostic concluant;
 - La condition médicale de l'animal perdure ou se détériore;
 - L'animal a besoin d'une supervision médicale continue (24 heures par jour et 7 jours par semaine);
 - À la demande du propriétaire ou si ce dernier accepte de le consulter lorsqu'on lui offre ce choix;
 - Le médecin vétérinaire traitant ressent le besoin de consulter un pair pour toute autre circonstance.
4. Expliquer au propriétaire la raison pour laquelle il préfère le diriger vers un pair, et préciser l'expertise du médecin vétérinaire consulté qui recevra le patient ainsi que les coûts approximatifs que cela peut engendrer.
5. Informer le propriétaire de la planification des procédures médicales ou chirurgicales. Cette transmission d'informations permet de mieux gérer les attentes du propriétaire, qui pense parfois que tout sera fait le jour de la visite du médecin vétérinaire consulté, alors que ce n'est pas toujours le cas.

Enfin, en vertu du Code de déontologie des médecins vétérinaires, le médecin vétérinaire doit respecter le droit du propriétaire de consulter un autre médecin vétérinaire en tout temps.

Lorsque le patient est confié au médecin vétérinaire consulté, il y a transfert de la responsabilité professionnelle reliée à ce cas. Les soins et les décisions deviennent sous la responsabilité du médecin vétérinaire consulté.

Le médecin vétérinaire traitant devrait :

1. Autant que possible, limiter les tests diagnostiques dont les résultats ne seront pas disponibles au moment de la consultation avec le tiers, afin d'éviter des frais superflus, et faire parvenir à son pair les résultats dès qu'ils sont connus.
2. Selon les besoins exprimés par le médecin vétérinaire consulté, fournir les informations pertinentes sur le cas (portion appropriée du dossier médical ou résumé du dossier, résultats des tests déjà effectués, imagerie médicale, etc.). Certains médecins vétérinaires consultés peuvent demander le dossier médical complet.

Le médecin vétérinaire traitant devrait :

1. S'assurer de transmettre rapidement les informations et les résultats obtenus lors des suivis demandés par le médecin vétérinaire consulté.
2. S'assurer d'informer le médecin vétérinaire consulté des situations ou autres faits observés par la suite chez le patient et pouvant influencer la condition initiale.

DURANT LA CONSULTATION AVEC LE PAIR

APRÈS LA CONSULTATION AVEC LE PAIR



AVANT LA TRANSMISSION DU CAS

B. Les responsabilités du médecin vétérinaire consulté

Le médecin vétérinaire consulté devrait :

1. Faire connaître, aussi précisément que possible, la nature et l'étendue du service qu'il est en mesure d'offrir et vérifier auprès du médecin vétérinaire traitant que son niveau d'expertise correspond à ce que ce dernier recherche.
2. Faire connaître les coûts approximatifs des soins qui seront prodigués, compte tenu de la condition du patient, afin que le médecin vétérinaire traitant puisse informer le propriétaire adéquatement au préalable.
3. Pour chaque propriétaire qui se présente directement sans avoir été annoncé par un médecin vétérinaire traitant, insister sur la valeur ajoutée d'autoriser la communication avec le médecin vétérinaire traitant dès le début de la consultation, ainsi que tout au long du processus de diagnostic ou de traitement.
4. Informer le médecin vétérinaire traitant des renseignements à lui être transmis (dossier médical, résultats de laboratoire, radiographies, etc.).

DURANT LA CONSULTATION

Le médecin vétérinaire consulté devrait :

1. Expliquer au propriétaire les raisons qui justifient les tests supplémentaires ou répétés, et obtenir son consentement avant de procéder.
2. Limiter le service, autant que possible, au problème de santé pour lequel le patient a été confié. Les autres services doivent être exécutés seulement dans le meilleur intérêt du patient ou si le médecin vétérinaire traitant en fait la demande. Dans tous les cas, le médecin vétérinaire traitant doit être avisé.
3. Soutenir le médecin vétérinaire traitant le plus possible et demeurer constructif dans l'élaboration de commentaires.
4. Dès que possible, informer le médecin vétérinaire traitant de l'évolution du cas, surtout relativement aux patients hospitalisés pour une longue durée.
5. S'assurer que le médecin vétérinaire traitant est au courant des recommandations à la sortie et de la date à laquelle l'animal retourne à la maison, de façon à prévoir et à organiser le suivi, si nécessaire.

APRÈS LA CONSULTATION

Le médecin vétérinaire consulté devrait :

1. S'assurer qu'une communication efficace (écrite ou orale) a lieu afin d'informer le médecin vétérinaire traitant sur l'ensemble du dossier. Le médecin vétérinaire traitant devrait :
 - Être informé du diagnostic, des constats, des interprétations;
 - Connaître l'état de l'animal et son pronostic;
 - Être au fait du plan de traitement et des recommandations à long terme;
 - Être informé des suivis nécessaires;
 - Recevoir un rapport de consultation ou une copie du congé remis au propriétaire;
 - Obtenir dès que possible les résultats des tests en attente.

Le tout doit être effectué en respectant la volonté du propriétaire de tenir informé ou non le médecin vétérinaire traitant.

2. Une fois ses services rendus, inviter le propriétaire à consulter de nouveau le médecin vétérinaire traitant pour un suivi régulier.
3. Convenir avec le médecin vétérinaire traitant des tests et des suivis qui pourront être effectués par ce dernier.
4. Communiquer rapidement au médecin vétérinaire traitant les observations, les changements apportés et les résultats obtenus lors du suivi du patient.

III. Conclusion

Il est important de respecter sept principes de base dans la relation entre un médecin vétérinaire traitant et un médecin vétérinaire consulté.

1. Le médecin vétérinaire traitant doit respecter le temps précieux que son pair lui consacre et réserver ce privilège à des situations d'urgence ou complexes, lors desquelles il est impossible d'obtenir autrement les renseignements, notamment dans les livres de référence. Le temps est une valeur inestimable pour tous. Il faut utiliser cette généreuse collaboration à bon escient.
2. Le médecin vétérinaire traitant doit s'attendre à ce que le médecin vétérinaire consulté facture des honoraires pour ses services, puisque, pendant qu'il offre son aide, il ne soigne pas ses propres patients. Il importe d'en aviser le client et d'obtenir son consentement.
3. Le médecin vétérinaire consulté doit limiter, autant que possible, ses interventions aux besoins et aux services en lien avec la raison de la consultation.
4. Il est primordial de toujours considérer l'intérêt du patient et du propriétaire lorsque vient le moment d'envisager une consultation auprès d'un tiers.
5. Le médecin vétérinaire traitant et le médecin vétérinaire consulté doivent travailler ensemble pour construire une relation basée sur la confiance, la communication et le respect mutuel.
6. Les soins au patient sont bien prodigués et la satisfaction du propriétaire est plus certaine lorsqu'il y a un processus adéquat de recours à un pair, comparativement à lorsqu'un propriétaire insatisfait décide de son propre chef de consulter un autre médecin vétérinaire.
7. Le propriétaire doit entretenir une bonne communication et une compréhension mutuelle avec le médecin vétérinaire traitant et le médecin vétérinaire consulté durant tout le processus de guérison de son animal.

Crédits

Ce document a été rédigé par les docteurs Jacques Dupuis et Joël Bergeron, respectivement, président du comité des spécialistes et président de l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec lors de sa publication initiale en juin 2015.

Révisé en avril 2023 par la permanence de l'Ordre.



ANNEXE

À propos DES SPÉCIALITÉS VÉTÉRINAIRES AU QUÉBEC

Le Québec compte plus de 100 médecins vétérinaires spécialistes offrant un vaste éventail de soins spécialisés pour toutes les espèces animales.

Il existe, à ce jour, **18 spécialités vétérinaires** reconnues au Québec, soit :

- l'anesthésiologie vétérinaire;
- la chirurgie des animaux de compagnie;
- la chirurgie des grands animaux;
- la dermatologie vétérinaire;
- l'imagerie médicale vétérinaire;
- la médecine du comportement animal;
- la médecine des animaux de laboratoire;
- la médecine interne des animaux de compagnie;
- la médecine interne des grands animaux;
- la médecine zoologique;
- la microbiologie vétérinaire;
- la neurologie vétérinaire;
- l'oncologie vétérinaire;
- l'ophtalmologie vétérinaire;
- la pathologie clinique vétérinaire;
- la pathologie vétérinaire;
- l'urgentologie vétérinaire et les soins intensifs;
- la thériogénologie.

LIEUX DE PRATIQUE DES MÉDECINS SPÉCIALISTES

Les médecins vétérinaires spécialistes pratiquent généralement au sein des centres vétérinaires de référence qui offrent un large éventail de soins spécialisés pour toutes les espèces animales. Ces centres vétérinaires de référence prodiguent également des soins d'urgence jour et nuit, sept jours sur sept et soutiennent l'exercice des médecins vétérinaires généralistes.

Rappel des principaux articles du Code de déontologie pour les médecins vétérinaires traitants et consultés

Plusieurs des recommandations qui vous sont faites dans ce guide — et qui ont pour but de favoriser les relations interprofessionnelles — émanent du Code de déontologie. Il nous apparaissait donc utile de vous rassembler, en un résumé pratique, bon nombre des dispositions du Code de déontologie des médecins vétérinaires qui s'appliquent dans le cadre de la relation unissant le médecin vétérinaire traitant et le médecin vétérinaire consulté. Ainsi, avec cette information, vous aurez tout en main pour assurer le succès de vos relations professionnelles avec vos pairs et le respect de vos obligations.

1. Le médecin vétérinaire doit favoriser l'amélioration de la qualité et la disponibilité des services professionnels dans le domaine où il exerce.

5. Avant d'accepter de rendre des services professionnels, le médecin vétérinaire doit tenir compte du domaine où il exerce principalement, des limites de ses habiletés et de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose.

Il ne doit en aucune façon porter atteinte au droit du client de consulter un autre médecin vétérinaire.

8. Le médecin vétérinaire doit chercher à établir une relation de confiance mutuelle avec son client et s'abstenir d'exercer sa profession d'une façon impersonnelle ou intempestive.

8.1. Le médecin vétérinaire doit, avant d'entreprendre une procédure diagnostique ou un traitement, obtenir du client un consentement libre et éclairé, sauf s'il y a urgence et que le consentement du client ne peut être obtenu en temps utile.

9. Le médecin vétérinaire doit s'acquitter de ses devoirs professionnels avec intégrité; à cette fin, il doit notamment:

1° éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou à l'efficacité de ses propres services ainsi que de ceux généralement assurés par les membres de sa profession, par toute autre personne qui collabore avec lui dans l'exercice de ses activités professionnelles et, le cas échéant, de ceux assurés par les personnes qui exercent leurs activités professionnelles au sein de la même société que lui. Si le bien de l'animal l'exige, il doit consulter un autre médecin vétérinaire ou, sur autorisation de son client, référer le cas à cette personne;

2° chercher à avoir une connaissance complète des faits avant de donner un avis, un service ou un conseil et exposer à son client d'une façon complète et objective la nature et la portée du problème qui découle des faits portés à sa connaissance;

3° ne poser un diagnostic, n'instaurer un programme prophylactique ou ne prescrire des médicaments qu'après avoir personnellement effectué un examen approprié de l'animal ou d'une population d'animaux;

4° informer le client sur la nature des médicaments qu'il prescrit, leurs modes d'administration et de conservation, leur date de péremption, leurs périodes de retrait, le danger que leur utilisation peut comporter et leur disposition sécuritaire;

Rappel des principaux articles du Code de déontologie pour les médecins vétérinaires traitants et consultés (suite)

10. Le médecin vétérinaire doit, dans l'exercice de sa profession, engager pleinement sa responsabilité civile. Il ne doit pas l'éluder ou tenter de l'éluder, ni requérir d'un client ou d'une autre personne une renonciation à ses recours en cas de faute professionnelle de sa part. Il lui est interdit de prévoir, dans un contrat de services professionnels, une clause excluant, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, cette responsabilité. Il ne peut non plus invoquer la responsabilité de la société au sein de laquelle il exerce ses activités professionnelles ni celle d'une autre personne qui y exerce aussi ses activités pour, de la même façon, exclure ou limiter sa responsabilité.

Il doit par ailleurs informer dès que possible son client de tout incident, accident ou complication susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences significatives sur l'état de santé d'un animal ou d'une population d'animaux.

14. Le médecin vétérinaire doit subordonner son intérêt personnel, ainsi que, le cas échéant, celui de la société au sein de laquelle il exerce ses activités professionnelles ou dans laquelle il a des intérêts et celui de toute autre personne exerçant ses activités au sein de cette société, à celui de son client.

15. Le médecin vétérinaire doit faire preuve d'objectivité et de désintéressement lorsque des personnes autres que ses clients lui demandent des informations.

16. Le médecin vétérinaire doit ignorer toute intervention d'un tiers qui pourrait influencer sur l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice de son client.

18. Le médecin vétérinaire doit respecter le droit du client de faire exécuter ses ordonnances de médicaments ou de traitements auprès du professionnel de son choix. Il doit, le cas échéant, lui remettre une ordonnance en ce sens, sans honoraires additionnels.

23. Le médecin vétérinaire doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession et doit s'assurer d'exercer dans des lieux favorisant la discrétion et le maintien du secret professionnel.

26. Le médecin vétérinaire doit respecter le droit de son client de prendre connaissance de son dossier et d'obtenir dès que possible une copie des documents qui en font partie.

26.1. Outre les règles particulières prescrites par la loi, le médecin vétérinaire doit donner suite avec diligence, ou au plus tard le 20^e jour qui suit sa réception, à toute demande d'un client ayant pour objet de prendre connaissance des documents qui font partie de tout dossier constitué à son sujet ou d'obtenir copie de ceux-ci.

26.8. Le médecin vétérinaire doit donner suite, avec diligence, à toute demande écrite faite par un client, dont l'objet est de reprendre possession d'un document qu'il lui avait confié.

27. Le médecin vétérinaire doit, dès que possible, informer son client du coût approximatif et éventuel des services à rendre et de l'ampleur et des modalités de ces derniers. Il doit obtenir son accord à ce sujet, sauf s'il peut raisonnablement présumer que le client en est déjà informé. Il doit également fournir à son client toutes les explications nécessaires à la compréhension de son relevé d'honoraires et des modalités de paiement.

34. Le médecin vétérinaire ne peut s'attribuer des qualités ou habiletés particulières que s'il est en mesure de les justifier.

49. Le médecin vétérinaire consulté par un autre médecin vétérinaire doit fournir à ce dernier son opinion et ses recommandations dans un délai raisonnable.

50. Le médecin vétérinaire appelé en consultation ne doit pas communiquer de nouveau avec le client sans l'autorisation du médecin vétérinaire qui l'a consulté.

52. Le médecin vétérinaire doit, dans la mesure de ses possibilités, aider au développement de sa profession par l'échange de ses connaissances et de son expérience avec d'autres médecins vétérinaires, des étudiants et des stagiaires, de même que par sa participation à des cours et à des stages de formation continue.

