



COLLÈGE DES MÉDECINS
DU QUÉBEC

*Une médecine de qualité
au service du public*

TITRE : Quelles sont les obligations du médecin quant au retour des appels téléphoniques aux patients?

Lorsqu'il définit sa politique de retour des appels des patients, un médecin (ou un groupe de médecins, un service ou un département médical) doit tenir compte de son obligation déontologique à l'égard du suivi requis par l'état du patient à la suite de son intervention.

Les patients devraient être informés à l'avance de cette politique et des modalités alternatives de communication, le cas échéant.

Q : Dans quel délai l'appel d'un patient doit-il être retourné?

R : De façon générale, le médecin doit faire preuve de diligence envers son patient. Le moment de retourner un appel doit être évalué au cas par cas par le médecin. Cette évaluation doit tenir compte des informations qui lui ont été transmises lors de la prise d'appel, le cas échéant. C'est au médecin à s'assurer que son personnel a les habiletés pour répondre et documenter les appels de sa clientèle. Le médecin peut convenir avec ses patients d'une période qu'il consacre au retour des appels non urgents.

Q : Le retour d'un appel à un patient peut-il être confié par le médecin à un membre de son personnel ou à un autre professionnel?

R : Oui, pourvu que cette collaboration respecte l'ensemble des obligations déontologiques du médecin et que la tâche confiée à ce tiers respecte sa compétence. Le médecin ne peut confier à une personne qui n'est pas médecin le soin de poser un acte qui relève de l'exercice de la médecine.

Q : Les appels des patients doivent-ils être inscrits au dossier médical?

R : Toute discussion téléphonique pertinente avec le patient devrait être consignée au dossier, qu'il s'agisse seulement d'une information ou d'une ordonnance de médicaments, et qu'elle ait lieu au bureau ou ailleurs. L'entretien téléphonique doit être daté. Si la nature de la conversation téléphonique s'apparente à une consultation médicale, une note devient alors obligatoire. Toute ordonnance téléphonique doit être consignée au dossier.

SOURCES : [Code de déontologie des médecins](#), art. 8, 9, 32, 33, 53 et 62.

[Règlement sur les dossiers, les lieux d'exercice et la cessation d'exercice d'un médecin](#), art. 6 et 42.

[L'organisation des lieux et la gestion des dossiers médicaux en milieu extrahospitalier](#), guide d'exercice, Collège des médecins du Québec, avril 2013.

[Les ordonnances individuelles faites par un médecin](#), guide d'exercice, Collège des médecins du Québec, octobre 2016, p. 29-30.

[Règlement sur les normes relatives aux ordonnances faites par un médecin](#), art. 20.

Le Collège, « Les périls de la communication téléphonique », Vol. XXXV, no 2, août 1995, p. 19-20.

2013-08-06 (mise à jour : 2017-07-06)

Ressource CMQ : Direction des enquêtes (poste 4787)

Note légale

Cette fiche présente le contexte général dans lequel les éléments de réponse fournis peuvent s'appliquer mais ne constitue pas un avis médical ou juridique. Chaque situation particulière peut présenter des aspects spécifiques pouvant influencer sur la conduite du médecin. Toute personne qui se pose des questions relativement à des sujets reliés directement ou indirectement à la présente fiche devrait communiquer avec le Collège au numéro mentionné.