



Plainte et télémedecine : 7 réflexes avant de répondre

Volet 5 - Responsabilité médicale, plaintes et télémedecine · Sentinelle terrain

Bases juridiques pour le quotidien du médecin · Version août 2026

Objectif — Déclencher les bonnes vérifications avant qu'une situation banale ne devienne un problème juridique, clinique ou administratif.

Les réflexes

LIRE — Séparer les griefs des formulations émotionnelles.

RECONSTRUIRE — Établir la chronologie avant de conclure.

SÉCURISER — Préserver le dossier ; tout complément doit rester transparent.

DILIGENCE — Analyser ce qui était raisonnablement attendu au moment des faits.

DISTANCE — En télémedecine, vérifier si le canal était adapté à la situation.

COORDONNER — Associer les bons acteurs : clinique, hiérarchie, juridique, RC selon le cas.

APPRENDRE — Distinguer responsabilité et amélioration des pratiques.

STOP immédiat si...

- on répond « il n'y a eu aucune erreur » avant analyse.
- le dossier est « nettoyé » après la plainte.
- une téléconsultation est maintenue malgré des signaux d'alarme impossibles à évaluer à distance.
- l'empathie est confondue avec un aveu automatique de responsabilité.

Formule JurisMedX — Lire. Reconstruire. Sécuriser. Analyser. Coordonner. Répondre. Apprendre.

Source de référence

Volet 5 · ASSM/FMH, Guide pratique, chap. 8.1 à 8.3 et chap. 3.5.

Repère : déclinaison pédagogique du volet principal ; vérifier le cadre cantonal, institutionnel et clinique avant utilisation opérationnelle.