

CESSATION de SERVICE



DANS QUELLES CIRCONSTANCES UN MÉDECIN VÉTÉRINAIRE PEUT-IL CESSER DE SERVIR UN CLIENT? (CD ART. 12)

- La perte de confiance entre le médecin vétérinaire et son client;
- Un conflit d'intérêts;
- L'incitation, de la part du client, à l'accomplissement d'actes illégaux, injustes ou frauduleux;
- Le manque de collaboration de la part du client ou une tromperie/un mensonge;
- Le refus du client de payer les honoraires du médecin vétérinaire;
- Une absence de communication avec le client qui empêche le médecin vétérinaire de maintenir adéquatement une prestation de service.

Le fait qu'un client demande une seconde opinion à un autre médecin vétérinaire ou décide par exemple de recourir aux services d'un médecin vétérinaire disposant d'un équipement particulier ne constitue pas un motif juste et raisonnable pour cesser de servir un client. (CD Art. 5)

COMMUNIQUER AVEC LE CLIENT



Avant de cesser d'agir pour le compte d'un client, le médecin vétérinaire doit :

- **tenter** par tous les moyens raisonnables d'**en arriver à un compromis** acceptable pour les deux parties et;
- **donner un préavis raisonnable* par écrit** lorsque les mesures instaurées précédemment sont infructueuses, en tenant compte de la disponibilité des services similaires dans la région qu'il dessert. Ainsi, le médecin vétérinaire devra donner un préavis plus long si la disponibilité des ressources est limitée. (CD Art. 13)

* La notion de délai raisonnable varie selon la situation du client (situation géographique, espèce animale en cause, disponibilité des services vétérinaires, etc.).

BONNES PRATIQUES

- Transmettre un avis de cessation de services écrit, et, idéalement, le transmettre par courrier recommandé.
- Consigner au dossier médical tous les événements, communications ou autres éléments ayant mené à cette décision, inclure une copie de l'avis de cessation de service et aviser tous les membres du personnel de façon à éviter les situations ambiguës.
- Offrir sa collaboration pour fournir une copie du dossier médical, de façon qu'un autre médecin vétérinaire puisse prendre la relève.
- Proposer une liste d'autres établissements vétérinaires dans sa région offrant des services similaires.
- Dans le cas de services vétérinaires rendus dans le cadre d'une entente tripartite, par exemple dans le cas de l'entente ASAQ/PISAQ, aviser le MAPAQ que le producteur visé n'aura plus accès à un service afin de permettre à cette troisième partie d'envisager une stratégie de remplacement pour combler le vide que cette situation aura créé.

SITUATIONS FRÉQUENTES :

- **Non-paiement des sommes dues** : Une bonne pratique consisterait à proposer une entente prévoyant le paiement d'un acompte préalable pour tous les futurs services, ainsi qu'un plan de remboursement de la dette. Ainsi, le fait de maintenir la relation professionnelle active incite le client à diminuer sa dette tout en pouvant bénéficier d'un service vétérinaire. Évidemment, en vertu de l'article 29 du Code de déontologie des médecins vétérinaires, le montant que peut exiger d'avance le médecin vétérinaire ne doit pas excéder le montant des déboursés auquel le médecin vétérinaire peut ajouter un montant équivalant à 50 % des honoraires estimés.
- **Communication difficile** : Il est recommandé d'exiger, dès le début de la prestation de service, qu'un système efficace de communication soit mis en place afin d'éviter les situations où le client ne serait pas joignable. En effet, le fait d'exiger que le client identifie un mandataire qui bénéficiera de toute la latitude nécessaire pour prendre les décisions qui s'imposeront durant la période où il ne sera pas joignable constitue une bonne pratique. Cette entente devrait être mise par écrit au moment de l'ouverture du dossier ou chaque fois qu'une intervention, une pension ou une hospitalisation sera nécessaire.

Avant la signature de l'une ou l'autre de ces ententes, le médecin vétérinaire doit informer le client des conséquences possibles s'il n'en respecte pas les termes, ce qui pourrait avoir comme effet de compromettre leur relation de confiance.