

Épilepsie
Section
de Québec

LA RESPONSABILITÉ
• MÉDICALE •



GUIDE JURIDIQUE SUR LA RESPONSABILITÉ MÉDICALE

Ce guide, préparé par des étudiants de droit de l'Université Laval, dans le cadre d'un projet *pro bono*, a été réalisé à l'intention de l'organisme Épilepsie section de Québec dans le but d'éclairer les patients sur la responsabilité médicale et le droit professionnel. Vous trouverez dans ce guide des informations sur l'aide juridique, des astuces pour améliorer la relation entre le professionnel de la santé et le patient, ainsi que des références au processus judiciaire et les éléments à prouver lors d'un recours disciplinaire ou civil. Vous pourrez également obtenir des liens vers des sites pertinents pour vous aider dans le cheminement conduisant au dépôt d'une plainte disciplinaire ou à l'institution d'un recours civil contre un professionnel.

Étudiants de droit :

Vinthan Asokanathan,
David Delisle,
Évelyne Nguyen

« Le Réseau national d'étudiants et d'étudiantes *pro bono* à la faculté de droit de l'Université Laval ne peut fournir de conseils juridiques. Le présent document ne présente qu'un exposé général de certaines questions, notamment d'ordre juridique. Veuillez consulter un avocat pour obtenir des conseils juridiques ».

Épilepsie section de Québec tient à remercier tous ceux et celles qui ont rendu possible sa réalisation. Tout d'abord les étudiants de la Faculté de droit de l'Université Laval qui, par le Réseau *pro bono*, se sont impliqués dans son élaboration, et sa rédaction, tout en s'assurant de la conformité des renseignements. Lecours communication qui a effectué le travail de mise en page et le graphisme, donne à ce guide une signature graphique plus professionnelle. Finalement, notre collaborateur financier, Eisai qui a rendu possible la réimpression du guide.

Nicole Bélanger, directrice

• 1 •

AIDE JURIDIQUE

Au Québec il existe, en vertu de la *Loi sur l'aide juridique et sur les prestations de certains autres services juridiques*, un service permettant aux personnes moins fortunées d'avoir accès gratuitement ou de par une légère contribution à un avocat. Les critères permettant à une personne d'avoir accès à l'aide juridique sont définis au *Règlement sur l'aide juridique* (articles 18 à 25), mais peuvent aussi être connus en communiquant avec un des nombreux bureaux d'aide juridique. À noter que les montants d'éligibilité sont régulièrement sujets à changements et qu'il est ainsi préférable de consulter les sources officielles afin de connaître avec certitude votre éligibilité à l'aide juridique qu'elle soit gratuite ou par contribution.

Site pertinent à consulter

- Commission des services juridiques, « Nous joindre – Bureau d'aide juridique », en ligne : < <http://www.csj.qc.ca> >

ARTICLE 4.1 *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*¹:

Admissibilité financière

Est financièrement admissible à l'aide juridique gratuite toute personne qui démontre que ses revenus, ses liquidités et ses autres actifs, tels que déterminés par les règlements [article 18 du *Règlement sur l'aide juridique*] et, selon ce que prévoient les règlements, ceux de sa famille n'excèdent pas les niveaux et valeurs d'admissibilité financière gratuite déterminés par règlement.

Est réputée financièrement admissible à l'aide juridique gratuite toute personne qui reçoit une prestation, autre qu'une prestation spéciale, en vertu d'un programme d'aide financière de dernier recours prévu à la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* (chapitre A-13.1.1) ou qui est membre d'une famille qui reçoit une telle prestation.

¹ *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, LRQ, c A-14, (en date du 2 avril 2013).

• 2 •

RELATION ENTRE LE PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ ET LE PATIENT

Votre relation avec votre professionnel de la santé est très importante. Cette relation va dans les deux sens. En effet, vous avez des devoirs en tant que patient et le professionnel de la santé en a aussi. Pour ce qui est du **rôle du patient**, vous devez utiliser votre bon sens pour informer le médecin ou autre professionnel de la santé s'il y a quelque chose qui cloche, un symptôme anormal, etc. C'est votre rôle de communiquer avec lui pour prendre un rendez-vous². Pour arriver bien préparé à vos rencontres médicales, vous pourriez par exemple : tenir un registre de vos crises d'épilepsie, préparer à l'avance des questions à poser et pour un support moral, vous pouvez en tout temps venir accompagné tel que l'indique les a. 11 et a. 12 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*³.

Le **professionnel de la santé a aussi des devoirs**, tels que l'obligation de confidentialité, l'obligation d'informer le patient des risques d'une opération, des effets secondaires des médicaments, etc. Si un problème avec le professionnel de la santé se présente et que vous croyez qu'il ou elle a manqué à ses obligations, il est fortement suggéré d'en discuter d'abord avec la personne concernée. Si le problème persiste, c'est à ce moment, que vous pourrez envisager de porter plainte, on d'exercer un recours civil contre la personne.

En aucun cas le contenu de votre plainte ne pourra être utilisé contre vous. Par exemple, si un patient a porté une plainte fondée contre une infirmière, cette infirmière ne pourra pas exercer une action en justice contre le patient pour les conséquences subies (ex : atteinte à sa réputation) ni exercer des représailles contre le patient, et ce, même si la plainte a été rejetée⁴. De plus, pour beaucoup de professions, tels les pharmaciens, infirmiers auxiliaires et ergothérapeutes, il leur est interdit selon leur code de déontologie de tenter de communiquer avec la personne qui collabore ou demande une enquête disciplinaire contre eux selon l'article 59.2 du *Code des Professions*⁵. Finalement, il ne faut pas négliger les bienfaits d'un bon dialogue honnête avec votre professionnel de la santé, car il se pourrait que les problèmes ne soient pas aussi gros que vous le croyez et qu'il ne s'agit que de simples malentendus. N'attendez pas trop longtemps avant d'exprimer vos désaccords, appréhensions, etc.

2 Daniel W. PAYETTE, « Congé éclairé : le difficile équilibre entre les responsabilités respectives du médecin et du patient », Barreau du Québec, vol. 230, *Développements récents en responsabilité médicale et hospitalière* (2005), Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 32.

3 *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. 4-2, art. 11, 12 ; Christine BAUDOIN, « Les obligations et responsabilités des professionnels et des établissements de santé face à des patients agressifs ou violents », Barreau du Québec, vol. 230 *Développements récents en responsabilité médicale et hospitalière* (2005), Cowansville, Éditions Yvon Blais, p.183.

4 *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. 4-2, art. 73, 74 ; Éducaloi, « Le processus de plainte contre un établissement de santé : Le contenu de ma plainte peut-il être utilisé contre moi? », en ligne : < <http://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-processus-de-plainte-contre-un-etablissement-de-sante> > (site consulté le 10 février 2013).

5 *Code des professions*, L.R.Q., c. C-26, art. 59.2, Jean-Olivier Lessard, « Honneur, dignité et discipline dans les professions » dans *Revue du Barreau* tome 66, 2006, en ligne : < http://www.cajj.qc.ca/doctrine/revue_du_barreau/66/1636/index.html > (site consulté le 10 février 2013) , p. 92 à la page 103.

• 3 •

DÉONTOLOGIE, RECOURS ET PLAINTES

Tous les ordres professionnels ont pour mandat de promouvoir un service professionnel de qualité et de protéger le public.

Le Code des professions est la Loi générale qui régit les professions. Il existe des Lois propres à chaque profession comme la *Loi sur les pharmaciens*⁶ et *Loi médicale*⁷. De plus, le *Code de déontologie* de chaque profession contient des règlements plus spécifiques auxquels chaque professionnel est tenu de se conformer.

Les professionnels sont tenus d'offrir un service de qualité aux patients et de les traiter avec respect. Cependant, certaines situations surviendront où vous vous poserez peut-être des questions à propos des services reçus ou attendus d'un médecin. Dans ce cas, vous pouvez vous informer de l'ordre de chaque profession. Il est recommandé d'en discuter préalablement avec le professionnel, ou si cela n'est pas approprié, avec les autorités responsables de l'établissement. Si cela n'est pas possible, la première personne à qui vous devriez vous en remettre est le syndic de chaque ordre qui est chargé d'enquêter sur les professionnels. Les informations obtenues **demeurent confidentielles**. Ensuite, ces informations seront transmises au conseil de discipline de l'ordre de chaque profession qui entend toute plainte déposée par le syndic et qui, s'il y a lieu, impose des sanctions disciplinaires au professionnel contrevenant⁸.

3.1 Devoirs et responsabilités

LES RESPONSABILITÉS D'UN MÉDECIN

En général, la médecine consiste à évaluer et à diagnostiquer toute déficience de la santé de l'être humain, à prévenir et à traiter les maladies dans le but de maintenir la santé ou de la rétablir⁹.

Il doit :

- diagnostiquer les maladies ;
- prescrire les examens diagnostiques ;
- déterminer le traitement médical ;
- prescrire les médicaments et les autres substances ;
- prescrire les traitements ;
- exercer une surveillance clinique de la condition des personnes malades dont l'état de santé présente des risques.

6 *Loi sur la Pharmacie*, L.R.Q., c. P-10.

7 *Loi médicale*, L.R.Q., c. M-9.

8 Collège des médecins du Québec, « Comment acheminer une demande d'enquête relative à l'exercice professionnel d'un médecin », en ligne : < <http://www.cmq.org/~media/Files/Depliant/Depliant%20enquete%20fr.pdf> > (site consulté le 20 mars 2013), Office des professions du Québec, en ligne : < <http://www.opq.gouv.qc.ca/lois-et-reglements> > section Lois et règlements, (site consulté le 20 mars 2013).

9 *Loi médicale*, L.R.Q., c. M-9, art. 31

LES DEVOIRS D'UN MÉDECIN

Selon le *Code de déontologie des médecins*, le médecin :

- a le devoir primordial de **protéger et de promouvoir la santé** et le bien-être des individus qu'il sert, tant sur le plan individuel que collectif ;
- doit exercer sa profession dans le respect de la vie, de la dignité et de la liberté de la personne ;
- doit s'acquitter de ses **obligations professionnelles avec compétence, intégrité et loyauté** ;
- doit s'abstenir de faire un usage immodéré de substances psychotropes ou de toute autre substance, incluant l'alcool, produisant des effets analogues ;
- doit **garder confidentiel** ce qui est venu à sa connaissance dans l'exercice de sa profession ;
- doit, sauf urgence, avant d'entreprendre un examen, une investigation, un traitement ou une recherche, **obtenir du patient** ou de son représentant légal, **un consentement libre et éclairé** ;
- doit s'assurer que le patient ou son représentant légal a reçu **les explications pertinentes** à leur compréhension de la nature, du but et des conséquences possibles de l'examen, de l'investigation, du traitement ou de la recherche qu'il s'apprête à effectuer. Il doit faciliter la prise de décision du patient et la respecter ;
- doit **assurer le suivi médical requis par l'état du patient**, à la suite de son intervention, à moins de s'être assuré qu'un confrère ou un autre professionnel puisse le faire à sa place ;
- doit **sauvegarder en tout temps son indépendance professionnelle** et éviter toute situation où il serait en **conflit d'intérêts**, notamment lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il pourrait être porté à préférer certains d'entre eux à ceux de son patient ou que son intégrité et sa loyauté envers celui-ci pourraient être affectées¹⁰.

LES RESPONSABILITÉS DU PHARMACIEN

La profession de pharmacien consiste à évaluer et à assurer l'usage approprié des médicaments prescrits par un médecin, afin de détecter et de prévenir les problèmes pharmacothérapeutiques. Le pharmacien doit également préparer, conserver et remettre des médicaments dans le but de maintenir ou de rétablir la santé d'un patient.

Il doit :

- émettre une opinion pharmaceutique ;
- préparer des médicaments ;
- vendre des médicaments, conformément au règlement pris en application de l'article 37.1 ;
- surveiller la thérapie médicamenteuse ;
- initier ou ajuster, selon une ordonnance, la thérapie médicamenteuse en recourant, le cas échéant, aux analyses de laboratoire appropriées ;
- prescrire un médicament requis à des fins de contraception orale d'urgence et exécuter lui-même l'ordonnance, lorsqu'une attestation de formation lui est délivrée par l'Ordre dans le cadre d'un règlement pris en application du paragraphe o de l'article 94 du Code des professions¹¹.

¹⁰ *Code de déontologie des médecins*, R.R.Q., c. M-9, r-17, art. 3, 4, 5, 17, 20, 28, 29, 32, 63.

¹¹ *Loi sur la Pharmacie*, L.R.Q., c. P-10, art. 17.

LES DEVOIRS D'UN PHARMACIEN

Selon la *Code de déontologie des pharmaciens*, le pharmacien a le devoir primordial de protéger et de promouvoir la santé et le bien-être de ses patients; il doit notamment aider ceux-ci à retirer tout le bénéfice possible de leur thérapie médicamenteuse¹².

Le pharmacien:

- doit prévenir l'utilisation abusive des médicaments ;
- doit exercer la pharmacie dans le respect des droits et des libertés fondamentaux de la personne ;
- doit ignorer toute intervention susceptible de porter atteinte à son indépendance professionnelle ;
- ne doit pas, dans l'exercice de la pharmacie, exclure ou tenter d'exclure sa responsabilité civile personnelle envers son patient, ni celle de la société de pharmaciens au sein de laquelle il exerce la pharmacie ;
- doit s'abstenir de faire un usage immodéré de substances psychotropes ou de toute autre substance, incluant l'alcool, produisant des effets analogues ;
- doit mettre en place dans sa pharmacie les mesures de sécurité requises afin de préserver la confidentialité des renseignements personnels et l'intégrité de ses inventaires et médicaments ;
- doit avoir une **conduite irréprochable envers toute personne** avec laquelle il entre en relation dans l'exercice de la pharmacie ;
- doit s'abstenir d'abuser de la relation professionnelle établie avec son patient ;
- ne doit pas prendre avantage ou tenter de prendre avantage de l'état de dépendance ou de vulnérabilité d'une personne à laquelle il offre ou fournit des services pharmaceutiques ;
- doit s'abstenir **d'intervenir dans les affaires personnelles** de son patient sur des questions qui ne relèvent pas du domaine de la santé ;
- doit reconnaître le droit du patient de choisir son **pharmacien**; il doit également respecter le droit du patient de consulter un autre **pharmacien**, un autre **professionnel** ou une **autre personne compétente**. Il ne peut prendre aucune entente ayant pour effet de porter atteinte à ces droits¹³.

Ensuite, selon la *Loi sur la pharmacie*, le pharmacien:

- doit **exécuter une ordonnance suivant sa teneur intégrale**. Il peut toutefois, pourvu qu'il en avise le client et qu'il l'inscrive à son dossier, **substituer au médicament prescrit un médicament dont la dénomination commune est la même**, à moins d'indication contraire formulée par l'auteur de l'ordonnance lorsque la situation de la personne le requiert¹⁴.

Bref, le pharmacien a diverses règles à suivre quant à l'exercice de son métier tels que le devoir d'informer le patient du traitement prescrit afin qu'il le suive adéquatement, le mode d'utilisation du médicament, les effets attendus et les modalités de renouvellement de l'ordonnance¹⁵.

12 *Code de déontologie des pharmaciens*, R.R.Q., c. P-10, r. 7, art. 6.

13 *Code de déontologie des pharmaciens*, R.R.Q., c. P-10, r. 7, art. 7, 8, 10, 11, 14, 15, 21, 22, 24, 25, 27.

14 *Loi sur la Pharmacie*, L.R.Q., c. P-10, art. 21.

15 Marie-Ève ARBOUR, « Libres propos sur la responsabilité contractuelle du pharmacien d'officine », (2007) 37 R.D.U.S., p. 283, 290

3.2. Recours disciplinaires

Sites pertinents à consulter¹⁶ :

- **Office des professions du Québec**, « Droit et recours – Recours disciplinaires », en ligne :

<<http://www.opq.gouv.qc.ca/droits-et-recours/recours-disciplinaires> >

Collège des médecins du Québec, « Comment acheminer une demande d'enquête relative à l'exercice professionnel d'un médecin », en ligne :

< <http://www.cmq.org/~media/Files/Depliant/Depliant%20enquete%20fr.pdf> >

Ces sites sont des **sources très utiles** qui vous expliqueront en détail le processus de recours disciplinaire envers un professionnel de la santé. Nous vous résumerons les principales étapes à suivre.

Si vous croyez qu'un professionnel a commis une infraction aux dispositions du *Code des professions* ou aux lois et règlements de son ordre professionnel et que vous pensez qu'il devrait être sanctionné, vous pouvez¹⁷ :

A) Présenter une demande d'enquête au syndic de l'Ordre professionnel visé

B) Porter plainte vous-même devant le conseil de discipline de l'Ordre professionnel en cas de refus du syndic de le faire

Le système disciplinaire sanctionne la commission ou la récidive d'actes posés par un professionnel contrairement à la législation.

Il existe plusieurs sanctions possibles qui varient selon divers facteurs dont la gravité de l'infraction commise, la récidive, etc. :

- l'amende
- la réprimande
- la radiation temporaire ou permanente du tableau de l'Ordre

Le recours disciplinaire n'a pas pour but de vous octroyer une indemnité. Pour réclamer des dommages et intérêts pour un préjudice que vous estimez avoir subi, vous devez avoir recours aux tribunaux civils.

Le processus d'enquête en entier est aux frais de l'Ordre professionnel¹⁸ .

¹⁶ Office des professions du Québec, « Droit et recours -Recours disciplinaires », en ligne : <http://www.opq.gouv.qc.ca/droits-et-recours/recours-disciplinaires> >(site consulté le 18 mars 2013); Comment acheminer une demande d'enquête relative à l'exercice professionnel du médecin, en ligne : < <http://www.cmq.org/~media/Files/Depliant/Depliant%20enquete%20fr.pdf>> (site consulté le 28 mars 2013)

¹⁷ Office des professions du Québec, « Droit et recours -Recours disciplinaires », en ligne : < <http://www.opq.gouv.qc.ca/droits-et-recours/recours-disciplinaires> > (site consulté le 18 mars 2013) .

¹⁸ Collège des médecins du Québec, « Comment acheminer une demande d'enquête relative à l'exercice professionnel d'un médecin », en ligne : < <http://www.cmq.org/~media/Files/Depliant/Depliant%20enquete%20fr.pdf> >(site consulté le 20 mars 2013).

• LA DEMANDE D'ENQUÊTE AU SYNDIC DE L'ORDRE¹⁹

- Vous devez adresser votre demande d'enquête au syndic.
- À la réception de votre demande, le syndic évalue le dossier et décide si une enquête est nécessaire. Il informe le professionnel concerné qu'il fait l'objet d'une enquête et que celui-ci ne peut plus communiquer avec vous.
- Au terme de son enquête, le syndic doit prendre une décision sur la base des faits constatés et selon la preuve disponible, s'il dépose ou non devant le conseil de discipline une plainte concernant le professionnel visé. Il doit vous informer par écrit des motifs de sa décision.

- Si le syndic conclut qu'il y a lieu de porter plainte

Le syndic qui a la responsabilité de préparer le dossier et de présenter la preuve va le faire devant le conseil de discipline.

Le syndic peut vous appeler à témoigner. Dans ce cas-ci, vous avez droit d'être assisté ou représenté par un avocat.

- Si le syndic conclut qu'il n'y a PAS lieu de porter plainte

Vous avez 2 options :

A) Demander la révision de la décision du syndic devant le comité de révision de l'Ordre

B) Porter plainte vous-même devant le conseil de discipline

A) Demander la révision de la décision du syndic au comité de révision de l'Ordre

La demande doit être faite dans les 30 jours à partir de la date où vous recevez la décision du syndic de ne pas porter plainte. Le comité de révision doit rendre sa décision par écrit dans les 90 jours suivant la réception de la demande de révision²⁰.

Le comité de révision peut conclure à 3 possibilités

1. Conclure qu'il y a lieu de porter plainte devant le conseil de discipline et suggérer la nomination d'un syndic ad hoc qui, après enquête le cas échéant, prend la décision de porter plainte ou non*.
2. Conclure qu'il n'y a pas lieu de porter plainte devant le conseil de discipline.
3. Recommander au syndic de compléter son enquête et de rendre par la suite une nouvelle décision quant à l'opportunité de porter plainte.

19 Office des professions du Québec, « Droit et recours -Recours disciplinaires », en ligne : <<http://www.opq.gouv.qc.ca/droits-et-recours/recours-disciplinaires>> (site consulté le 18 mars 2013), Collège des médecins du Québec, « Comment acheminer une demande d'enquête relative à l'exercice professionnel d'un médecin », en ligne : <<http://www.cmq.org/~media/Files/Depliant/Depliant%20enquete%20fr.pdf>> (site consulté le 20 mars 2013).

20 Office des professions du Québec, « Droit et recours -Recours disciplinaires », en ligne : <<http://www.opq.gouv.qc.ca/droits-et-recours/recours-disciplinaires>> (site consulté le 18 mars 2013).

B) Porter plainte **vous-même** devant le conseil de discipline

Si vous portez plainte vous-même devant le conseil de discipline, vous devez préparer le dossier et présenter la preuve au conseil de discipline au lieu et place du syndic.

Vous avez droit d'être assisté ou représenté par un avocat auquel cas des honoraires seront à votre charge.

Lorsque la plainte est portée au conseil de discipline, elle ne pourra être retirée²¹.

LA PLAINTÉ

Elle doit être faite par écrit, être appuyée du serment du plaignant, et comporter ces renseignements :

- le nom du professionnel visé ;
- le moment de l'infraction visée par la plainte ;
- le lieu où l'infraction s'est produite ;
- une description sommaire de l'infraction reprochée*.

* doit être suffisamment claire et précise pour que le professionnel puisse bien connaître ce qu'on lui reproche²².

• APPEL AU TRIBUNAL DES PROFESSIONS

Si vous avez déposé la plainte, vous pouvez en appeler de cette décision devant le Tribunal des professions.

Si la plainte a été déposée par le syndic, c'est à lui qu'appartient la décision d'interjeter appel ou non.

Le professionnel peut en appeler de cette décision.

Le Tribunal peut confirmer, modifier ou infirmer la décision du conseil de discipline ou même rendre la décision qui, selon lui, aurait dû être rendue.

La décision du Tribunal des professions est sans appel, mais peut être révisée par la Cour supérieure suivant certaines conditions²³.

AMENDES

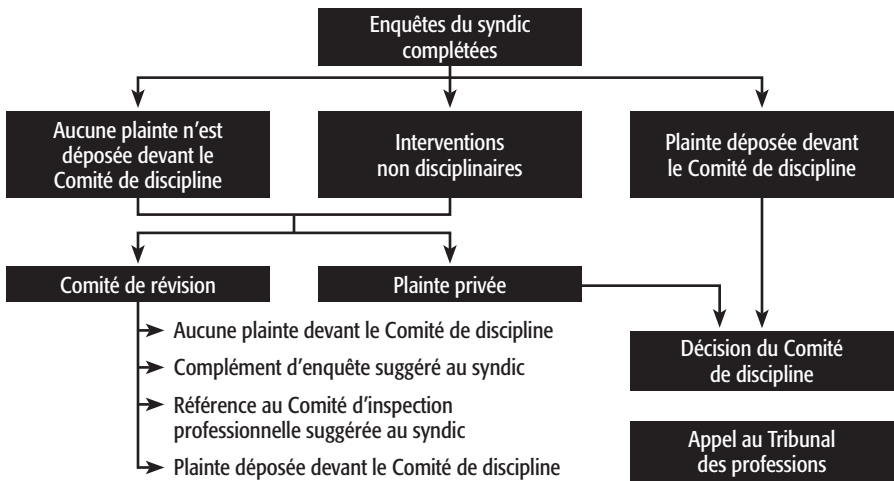
C'est le tribunal qui fera l'appréciation de la gravité de l'infraction commise et qui va fixer une échelle de pénalités variant entre 1500 \$ à 20 000 \$²⁴.

21 Collège des médecins du Québec, « Comment acheminer une demande d'enquête relative à l'exercice professionnel d'un médecin », en ligne : <<http://www.cmq.org/~media/Files/Depliant/Depliant%20enquete%20fr.pdf>> (site consulté le 1 avril 2013) , Office des professions du Québec, « Droit et recours -Recours disciplinaires », en ligne : <<http://www.opq.gouv.qc.ca/droits-et-recours/recours-disciplinaires>> (site consulté le 18 mars 2013)

22 Collège des médecins du Québec, « Comment acheminer une demande d'enquête relative à l'exercice professionnel d'un médecin », en ligne : <<http://www.cmq.org/~media/Files/Depliant/Depliant%20enquete%20fr.pdf>> (site consulté le 1 avril 2013)

23 Office des professions du Québec, « Droit et recours -Recours disciplinaires », en ligne : <<http://www.opq.gouv.qc.ca/droits-et-recours/recours-disciplinaires>> (site consulté le 18 mars 2013).

24 Collège des médecins du Québec, « Comment acheminer une demande d'enquête relative à l'exercice professionnel d'un médecin », en ligne : <http://www.cmq.org/~media/Files/Depliant/Depliant%20enquete%20fr.pdf> (site consulté le 1 avril 2013).

Tableau résumant le processus de plainte au syndicat²⁵ :

3.3 Plainte contre un établissement de santé

Selon la *Loi sur la santé et les services sociaux (LSSS)*²⁶, le patient dans un établissement de santé a plusieurs droits tels que le **droit d'être informé** (de son état de santé, des traitements possibles, des soins disponibles), le **droit d'avoir accès aux soins** (liberté de choisir son professionnel de la santé, de recevoir les soins nécessaires à son état de santé) et enfin le **droit de décider** (de consentir aux soins, participer aux prises de décisions qui concernent son état de santé)²⁷.

Selon la LSSS, il existe un **processus de plainte** qui permet à un usager qui estime ses droits brimés de porter plainte contre un établissement régi par la LSSS tel que les CLSC, les hôpitaux, les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ou centres de réadaptation²⁸. Pour déposer une plainte, il faudra s'adresser au commissaire local aux plaintes de l'établissement et celui-ci jugera si votre plainte est fondée ou non. Si la plainte est assez sérieuse, le commissaire enquêtera au sujet des faits allégués et vous transmettra les conclusions motivées de son enquête dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte²⁹. Pour ce qui est d'une plainte contre un médecin, dentiste ou pharmacien, le processus sera un peu différent et le commissaire enverra une plainte contre le médecin examinateur de l'établissement, qui lui sera en charge d'enquêter³⁰.

25 Collège des médecins du Québec, « Comment acheminer une demande d'enquête relative à l'exercice professionnel d'un médecin », en ligne : <http://www.cmq.org/~media/Files/Depliant/Depliant%20enquete%20ofr.pdf> (site consulté le 1 avril 2013).

26 *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. 4-2.

27 Éducaloi, « Le processus de plainte contre un établissement de santé : Quels sont les droits des patients? », en ligne : < <http://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-processus-de-plainte-contre-un-etablissement-de-sante> > (site consulté le 19 février 2013).

28 Éducaloi, « Le processus de plainte contre un établissement de santé : Qu'est-ce qu'un « établissement de santé et de services sociaux »? », en ligne : < <http://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-processus-de-plainte-contre-un-etablissement-de-sante> > (site consulté le 19 février 2013).

29 *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. 4-2, art. 33 (6°).

30 *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. 4-2, art. 42; Éducaloi, « Le processus de plainte contre un établissement de santé : Comment porter plainte contre un établissement de santé? », en ligne : < <http://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-processus-de-plainte-contre-un-etablissement-de-sante> > (site consulté le 9 avril 2013).

Pour vous aider dans votre processus de plainte il existe des **Centres d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** (voir leur site web : <http://fcaap.ca/>) qui sont des organismes présents dans toutes les régions administratives du Québec et qui ont comme mandat de vous porter assistance lors de votre processus de plainte dans le domaine de la santé³¹.

• 4 •

RECOURS CIVIL

Un patient peut entamer un recours en responsabilité civile s'il estime avoir été victime d'une faute lui ayant causé préjudice. Ce recours vise à obtenir un dédommagement en argent (dommages-intérêts) afin de réparer le dommage subi par le patient. Le patient doit cependant savoir que ces recours peuvent être longs et onéreux en terme de frais judiciaires. Les renseignements suivants ne servent qu'à informer les patients sur l'état général du droit en la matière. Il est alors fortement recommandé de consulter un avocat avant d'entamer toute démarche en matière de responsabilité civile et de requérir, dès le début du mandat, un estimé des honoraires et des délais.

A) INTRODUCTION DU RECOURS CIVIL CONTRE UN MÉDECIN

Indépendamment de la spécialité du médecin, les principes de bases de la responsabilité civile restent les mêmes. Ainsi, un patient croyant être victime de la faute professionnelle de son médecin et désirant obtenir un dédommagement pécuniaire devra entreprendre un recours civil contre ce dernier et prouver l'existence d'une faute, d'un préjudice et du lien de causalité entre les deux.

PRÉJUDICE – Contrairement au recours déontologique, il n'est pas possible de prendre des poursuites au civil si le patient n'a pas subi un préjudice (*article 1457 Code civil du Québec*). Celui-ci peut être soit matériel (*exemple: perte de revenu*), corporel (*atteinte à l'intégrité physique d'une personne*) ou moral (*atteinte à l'honneur ou à la réputation du patient*).

ARTICLE 1457 CODE CIVIL DU QUÉBEC (*Ci-après CcQ*):

- Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la Loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.
- Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel.
- Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde.

³¹ Éducaloi, «Le processus de plainte contre un établissement de santé: Comment porter plainte contre un établissement de santé?», en ligne: < <http://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-processus-de-plainte-contre-un-etablissement-de-sante>> (site consulté le 19 février 2013).

FAUTE – Afin d’obtenir dédommagement il faudra aussi prouver la faute du médecin. Le médecin, comme tout professionnel, est tenu en principe à l’endroit du patient à une obligation de moyens et non pas de résultat. Le médecin « ne s’engage pas à guérir, à rétablir la santé du patient, ou même à le soulager de ses maux, mais seulement à prendre les moyens raisonnables pour y parvenir »³².

Aussi, afin de déterminer si le médecin a commis une faute, il y aura comparaison entre les agissements de ce dernier avec ceux d’un autre médecin raisonnablement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances que ce dernier et qui a la même spécialisation. La compétence professionnelle variera donc en fonction du degré de spécialisation du médecin, mais aussi du milieu dans lequel ce dernier exerce. Le niveau de technologie médicale pouvant être plus élevé en centre urbain qu’en région éloignée, il peut s’avérer difficile pour un spécialiste d’offrir les mêmes résultats d’un endroit à l’autre. Dans l’arrêt *Cardin c. Cité de Montréal*³³, le Juge Taschereau précise ceci :

« Le médecin n’est pas un garant de l’opération qu’il fait ou des soins qu’il procure. S’il déploie une science normale, s’il donne les soins médicaux que donnerait un médecin compétent dans des conditions identiques, s’il prépare son patient avant l’intervention suivant les règles de l’art, il sera difficilement recherché en dommages, si par hasard un accident se produit ».

LIEN DE CAUSALITÉ – Généralement lorsque le patient arrive à l’hôpital, celui-ci est déjà malade et le médecin ne peut être tenu de cette situation et de son incapacité à améliorer sa situation. Cela découle de l’obligation de moyen du médecin qu’il ne faut pas confondre avec une obligation de résultat. Ainsi, l’établissement du lien de causalité vise à démontrer que la faute du médecin est directement liée au préjudice du patient.

Mise en situation

Raphaël, 19 ans, fait un grave accident de voiture. Lorsqu’il arrive à l’hôpital, il semblerait que le médecin ait mal immobilisé le jeune homme. Suite au manque de jugement du médecin, Raphaël demeure paralysé des jambes³⁴.

Raphaël a-t-il un recours contre ce médecin ?

Oui, celui-ci pourrait poursuivre son médecin en responsabilité civile et il devra démontrer que c’est réellement le défaut d’immobilisation (FAUTE) qui a causé la paralysie (PRÉJUDICE). Il faudra donc démontrer que l’acte fautif du médecin a entraîné la paralysie de Raphaël (LIEN DE CAUSALITÉ). Ce lien causal pourra être très difficile à prouver étant donné qu’il est possible pour le médecin de plaider que c’est l’accident de voiture qui a réellement causé la paralysie et non son erreur d’immobilisation.

32 Jean-Louis BAUDOIN et Patrice DESLAURIERS, *La responsabilité civile*, 7^e éd., vol.1 « Principes généraux », Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, p. 1000, 1001.

33 *Cardin c. Cité de Montréal*, [1961] R.C.S. 655, p.658.

34 Cette mise en situation est inspirée de la décision *St-Jean c. Mercier*, [2002] 1 R.C.S. 491, 2002 CSC 15.

B) CAS PARTICULIER DU MÉDECIN OMNIPRATICIEN (*MÉDECIN DE FAMILLE*)

La règle générale veut que l'on ne puisse pas exiger d'un médecin omnipraticien le même niveau de **spécialisation qu'un spécialiste**. Cependant, «si un médecin généraliste entreprend des soins qui **relèvent d'une médecine spécialiste**, sa conduite doit être comparée à celle de ce spécialiste». La responsabilité du médecin omnipraticien se fera donc en deux étapes soit, en vérifiant premièrement si un médecin placé dans une situation semblable aurait agi de manière comparable et deuxièmement en analysant la nature des actes du médecin³⁵.

C) INTRODUCTION DU RECOURS CONTRE UN PHARMACIEN

Si vous voulez intenter un **recours** contre un pharmacien, car vous croyez qu'il a commis une **FAUTE** et que cela vous a causé un **PRÉJUDICE**, il existe un **recours civil**, sous l'article 1457 du CcQ. Ce n'est pas nécessairement parce que le pharmacien a commis une FAUTE que vous serez **automatiquement** indemnisé. En effet, vous devrez prouver la faute du pharmacien, le préjudice que vous avez subi et également le lien de causalité entre la faute commise et le préjudice subi. En d'autres termes, pour prouver la faute civile du pharmacien, il faudra démontrer qu'un pharmacien prudent et diligent, placé dans les *mêmes circonstances*, aurait agi différemment pour éviter les dommages prévisibles³⁶. Le fardeau de preuve contre le personnel médical peut être difficile à satisfaire étant donné que l'inconduite doit être très sérieuse³⁷.

Pour ce qui est du pharmacien d'hôpital, il doit, tout comme le pharmacien qui travaille dans une pharmacie respecter les règles et normes de sa profession. Cependant, la seule différence est que lorsque le pharmacien est un **préposé** de l'hôpital, la responsabilité de l'hôpital peut aussi être engagée³⁸.

Mise en situation

Marie, âgée et confuse, s'est fait prescrire un nouveau médicament X par son médecin dont un dosage précis est prévu et il est écrit sur la prescription qu'elle doit venir le chercher chaque semaine. À la pharmacie, on lui remet sa dose de X pour 7 jours. Lorsque Marie revient à la pharmacie environ 2 semaines plus tard, pour renouveler deux médicaments habituels Y et Z, le pharmacien ne lui mentionne pas qu'il serait temps qu'elle renouvelle son nouveau médicament X. Malheureusement, Marie, qui est confuse, a oublié qu'elle avait une thérapie de médicament X à suivre. Peu de temps après, celle-ci est admise à l'hôpital, car elle a fait une crise suite au non-respect de son traitement de X qui avait été prescrit dans le but de contrôler sa maladie. Suite à cette crise, elle demeure paralysée³⁹.

35 Jean-Louis BAUDOIN et Patrice DESLAURIERS, *La responsabilité civile*, 7^e éd., vol.1 «Principes généraux», Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, p. 1000, 1001.

36 *Ouellet c. Cloutier*, [1947] R.C.S. 521; Daniel GARDNER et Isabelle HUDON, Notes de cours DRT 2000 (Obligations II: Responsabilité), Québec, Coop Droit, Automne 2012, p. 8.

37 Jean-Louis BAUDOIN et Patrice DESLAURIERS, *La responsabilité civile*, 7^e éd., vol.2 «La responsabilité professionnelle», Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, p. 43.

38 *Couture c. Hôtel-Dieu d'Arthabaska*, 2008 QCCS 3438 (CanLII)

39 Cette mise en situation inspirée de la décision *Simard c. Larouche*, 2011 QCCA 911

Marie a-t-elle un recours contre le pharmacien pour l'indemniser pour sa paralysie ?

Oui, Marie, pourrait poursuivre le pharmacien en responsabilité civile, car le pharmacien a l'obligation de surveiller la thérapie médicamenteuse de la patiente et il a commis une **faute** en ne l'informant pas qu'elle devait renouveler son médicament X. Il faudra montrer qu'un pharmacien prudent et diligent placé dans la même situation n'aurait pas omis de le faire. Pour obtenir gain de cause, Marie devra démontrer que la faute du pharmacien lui a causé un **préjudice** (la paralysie) et qu'il y a un **lien** entre la **faute** du pharmacien (l'omission d'avertir la patiente qu'elle doit renouveler son médicament X) et son **préjudice** (la paralysie).

D) INTRODUCTION DU RECOURS CONTRE LES INFIRMIERS ET AUTRES PRÉPOSÉS DE L'HÔPITAL

Si l'hôpital ou un employé de l'hôpital vous a causé un **préjudice** et que vous cherchez à être **indemnisé**, il est également possible d'intenter un recours à une poursuite en **responsabilité civile (faute-préjudice-lien de causalité) selon l'article 1457 CcQ**⁴⁰ tel que vu précédemment pour les professionnels de la santé.

En effet, l'hôpital a une obligation de surveiller ses patients adéquatement, de veiller à leur sécurité, d'administrer des soins infirmiers adéquats et de faire un suivi nécessaire et de respecter la confidentialité des informations médicales⁴¹. De plus, beaucoup de préposés fournissent des services médicaux pour l'hôpital (infirmières, techniciens, pharmaciens, physiothérapeutes, ergothérapeutes, etc). Dans ces cas, où ces personnes sont considérées **préposées de l'hôpital**, en plus de poursuivre individuellement la personne qui a commis une faute (Ex: une infirmière) il est possible de poursuivre l'hôpital pour la faute d'un de ses préposés dans l'exercice de ses fonctions selon l'article **1463 CcQ**⁴². Cependant, l'institution hospitalière ne saurait répondre d'un acte médical sur lequel elle ne peut exercer aucun contrôle et dont la Loi confie la prestation exclusive à un médecin. En effet, celui-ci n'est pas considéré comme un préposé de l'hôpital puisqu'il exécute des actes réservés à sa pratique que l'hôpital ne peut ni dicter ni surveiller⁴³.

40 *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c. 64, art.1457.

41 Jean-Louis BAUDOIN et Patrice DESLAURIERS, *La responsabilité civile*, 7^e éd., vol. 2 «La responsabilité professionnelle», Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, p. 41, 78

42 *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c. 64, art.1463 ; Jean-Louis BAUDOIN et Patrice DESLAURIERS, *La responsabilité civile*, 7^e éd., vol.2 «La responsabilité professionnelle», Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, p. 84, 85

43 *Hôpital de l'Enfant-Jésus c. Camden-Bourgault*, 2001 CanLII 17133 (QC CA)

• COORDONNÉES •

UTILES

Collège des médecins du Québec

2170, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3H 2T8
Courriel : info@cmq.org
Site Web : <http://www.cmq.org>
Téléphone : 514 933-4441
Ligne sans frais : 1 888 633-3246
Télécopieur : 514 933-5374

Porter plainte

Demande d'enquête auprès du syndic:

- **Collège des médecins du Québec** : <http://www.cmq.org/fr/public/profil/commun/AProposOrdre/ProcessusDisciplinaire/Enquetes/PorterPlainte.aspx>

Ordre des pharmaciens du Québec

266, rue Notre-Dame Ouest, bureau 301
Montréal (Québec) H2Y 1T6
Courriel : ordrepharm@opq.org
Site Web : <http://www.opq.org>
Téléphone : 514 284-9588
Ligne sans frais : 1 800 363-0324
Télécopieur : 514 284-2285

Porter plainte

Demande d'enquête auprès du syndic :

- **Ordre des pharmaciens du Québec** : <http://www.opq.org/fr-CA/grand-public/protection-du-public/demande-et-processus-d-enquete/>

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

4200, boul. Dorchester Ouest
Westmount (Québec) H3Z 1V4
Téléphone : 514 935-2501
1 800 363-6048 (Au Québec)
Télécopieur : 514 935-1799

Porter plainte

Demande d'enquête auprès du syndic :

- **Ordre des infirmières et infirmiers du Québec:** <http://www.oiiq.org/demandes-du-public/plainte-deontologique/demande-denquete>

Épilepsie
Section
de Québec

Épilepsie Section Québec

1411, boulevard Père-Lelièvre
Québec (Québec) G1M 1N7

418 524-8752

Ligne sans frais : 1 855 524-8752

Télec. : 418 524-5882

infoesq@bellnet.ca

epilepsiequebec.com

Ce projet a été rendu possible grâce
à la participation financière de :

