



Bulletin no 3, avril 2009

GUIDE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES ERREURS : D'AUTRES ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

À TOUS NOS MEMBRES

Dans le numéro précédent de ce bulletin (no 2, janvier 2009), nous avons traité de la collaboration du FARPOPOQ à la révision du guide « *Prévenir et gérer les erreurs relatives à la médication en pharmacie* », publié en 2000 par l'Ordre des pharmaciens du Québec. Au moment où ces lignes sont écrites (début avril), la parution du guide révisé est proche, vraisemblablement sous un titre légèrement différent, à savoir « *Prévenir et gérer les incidents et accidents dans la prestation des soins et services pharmaceutiques* ».

Dans ce texte, nous avons notamment justifié la nécessité d'une révision du guide par l'évolution de la pratique de notre profession, qui découle en particulier des modifications apportées en 2002 à l'article 17 de la Loi sur la pharmacie. Cet article, rappelons-le, décrit le champ d'exercice de notre profession et énumère les activités qui sont réservées aux pharmaciens. Nous n'y revenons ici que pour mentionner que le FARPOPOQ tient constamment compte de cette évolution dans l'actualisation de sa mission, qui est d'assurer la responsabilité professionnelle liée à l'exercice de la profession de pharmacien sur le territoire du Québec.

Une société qui évolue

Toutefois, l'évolution de la profession n'est pas le seul élément de contexte justifiant une révision du guide. L'évolution de la société doit aussi être prise en compte. Dans un passé pas si lointain, des événements affectant négativement les patients étaient parfois minimisés, voire même dissimulés ou niés. Le législateur a réagi à ces préoccupations en utilisant le principal outil à sa disposition : il a adopté diverses modifications législatives ou réglementaires, afin que cette attitude ne soit plus tolérée. Même si notre profession a peu de reproches à se faire à cet égard, ces modifications nous touchent, comme elles touchent toutes les professions de la santé. L'objectif de ce texte est donc de traiter brièvement des changements apportés en ce sens à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*¹ (LSSS) et au *Code de déontologie des pharmaciens*².

Les mots-clés : déclaration, divulgation, documentation, correction.

La LSSS met l'accent sur la transparence, et cette transparence s'exprime par les mots-clés cités en rubrique. Ainsi, en établissement de santé, la loi stipule que tout incident ou accident doit faire l'objet d'une déclaration, que le patient a le droit d'en être informé si l'événement peut avoir des conséquences sur son état de santé et sur son bien-être, qu'il doit aussi être informé des mesures qui seront prises pour prévenir ces conséquences et éviter la récurrence de telles

situations. Les pharmaciens exerçant en établissement de santé ont donc intérêt à connaître ces dispositions législatives (le guide en mentionne quelques-unes), et également les mesures mises en place dans leur établissement pour s'y conformer.

Pour sa part, le *Code de déontologie des pharmaciens*, qui s'adresse à tous les pharmaciens indépendamment de leur milieu de pratique, ne comporte qu'un seul article traitant de la gestion des erreurs. Comme la LSSS, cet article met l'accent sur la transparence; il s'énonce comme suit :

Article 59. *Le pharmacien doit, dès qu'il en a connaissance, s'assurer que son patient soit informé de toute erreur qu'il a commise en lui rendant un service pharmaceutique.*

De plus, il doit inscrire une mention de cette erreur au dossier du patient et prendre les mesures appropriées afin d'en limiter les conséquences sur la santé de son patient.

Évidemment, le guide ne se limite pas à présenter ces dispositions législatives ou réglementaires. Il définit et catégorise les événements en *incidents* et *accidents*³, indique ce qui doit faire l'objet d'une divulgation au patient, suggère une méthode en huit étapes pour gérer un événement, et ce de façon cohérente avec la législation et la réglementation évoquée ici. De plus, il suggère plus de trente mesures qui s'appliquent tant à l'organisation des soins et services pharmaceutiques qu'à leur prestation et à la gestion des erreurs, si celles-ci surviennent malgré les mesures prises pour les prévenir.

Conclusion

Les modifications législatives ou réglementaires ne sont pas les seuls éléments de contexte qui justifient la mise à jour du guide entreprise par l'Ordre des pharmaciens, et auquel le FARPOPOQ collabore. Ainsi, plusieurs facteurs de risque, reliés à l'organisation et à la dispensation des services de santé, à la clientèle, ou encore aux médicaments, font également partie du contexte de l'exercice professionnel des pharmaciens. L'espace nous manque pour en traiter ici, mais ces sujets sont également abordés dans le guide.

¹ Loi sur les services de santé et les services sociaux. L.R.Q. c. S-4.2. Le texte de la loi est accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de l'Ordre des pharmaciens (www.opq.org)

² Code de déontologie des pharmaciens. L.R.Q. c. P-10, r. 5.1. Accessible comme à la note 1.

³ Le guide comporte une annexe où sont définis notamment les termes événements, incidents, et accidents.

UNE FAUTE QUI POURRAIT COÛTER CHER!

Par : M^e Valérie Déziel, LL.B. et M^e Priscille Pelletier, inf., LL.B., D.E.S.S.¹



M^e Valérie Déziel



M^e Priscille Pelletier

À l'instar d'autres provinces canadiennes ou des États-Unis, le Québec traverse une vague de poursuites judiciaires intentées contre les professionnels de la santé et les pharmaciens n'y échappent guère.

Qu'il s'agisse d'allégations d'erreur dans la posologie ou dans le type de médicament ou de manquement à l'obligation de renseignements qui incombe à tout pharmacien, celui dont la faute et la responsabilité auront été reconnues pourra, personnellement ou par l'entremise de ses assureurs, être tenu de payer des dommages-intérêts à la victime.

De quel ordre pourraient être ces dommages-intérêts?

Le Code civil du Québec prévoit que la victime a droit à des dommages-intérêts en réparation du préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel, que lui cause la personne fautive et qui est une suite immédiate et directe de la faute commise.

Ainsi, deux grandes catégories de dommages peuvent être compensées : les pertes pécuniaires et les pertes non pécuniaires. Les premières incluent le coût des soins passés et futurs que requiert l'état de la victime, les pertes de revenus passés et futurs et toute autre dépense constituant une suite immédiate et directe de la faute. La victime doit faire la preuve des dommages subis, laquelle preuve repose essentiellement sur les factures et rapports actuariels, s'agissant en l'espèce de calculs mathématiques.

Les pertes non pécuniaires quant à elles visent à compenser tous les dommages moraux subis par la victime et en lien avec la faute commise. Sous ce poste de dommages on y retrouve les compensations pour souffrance, douleurs, inconvénients, préjudice esthétique, préjudice d'agrément, préjudice sexuel et perte de jouissance de la vie.

L'indemnisation du préjudice non pécuniaire sert principalement à permettre une vie plus acceptable pour la victime et à lui fournir des soins convenables et raisonnables sa vie durant.

Sous ce poste de dommages, un montant global sera accordé par les tribunaux. Contrairement aux pertes pécuniaires, la compensation des pertes non pécuniaires ne constitue pas une science exacte. Il s'agit d'un calcul arbitraire susceptible de varier selon les circonstances de l'affaire.

À cet égard, en 1978, la Cour suprême du Canada a établi un plafond de 100 000 \$ pour compenser les pertes non pécuniaires. Ce montant devant être actualisé pour tenir compte de l'inflation, ce plafond est actuellement de l'ordre d'environ 327 000 \$, en dollars de 2009.

Les tribunaux peuvent donc accorder une indemnité variant entre 1 \$ et 327 000 \$ pour l'ensemble des pertes non pécuniaires, et ce, dépendamment de la gravité du préjudice subi par la victime et des vertus réparatrices d'une telle indemnité.

Comment évalue-t-on les dommages-intérêts dus à la victime?

Pour évaluer les dommages, les tribunaux tiendront notamment compte de l'état d'incapacité de la victime, de l'impact des blessures sur la jouissance de sa vie, des douleurs et souffrances passées et futures, de la durée de la situation en fonction de la longévité réduite, de la connaissance et de la perception que peut avoir la victime de sa situation, des pertes de revenus jusqu'à l'âge anticipé de la retraite et du coût des soins nécessaires jusqu'à la fin de sa vie.

Ainsi, une personne qui ne subit aucune perte de revenus, celle-ci étant retraitée par exemple, pourra néanmoins recevoir une compensation pour ses pertes non pécuniaires.

Les sommes accordées par les tribunaux pourront donc varier entre quelques centaines ou quelques milliers de dollars pour une victime d'erreur de posologie ayant causé des dommages de courte durée tels que nausées, vomissements, douleurs abdominales, diarrhée et stress, auxquels s'ajoutent quelques frais de déplacement pour les rendez-vous médicaux et se chiffrer à plusieurs centaines de milliers de dollars, voire même à des millions, dans les cas de surdose médicamenteuse ayant entraîné une incapacité telle que la victime ne peut plus occuper d'emploi rémunérateur pour la période à courir jusqu'à l'âge de sa retraite. Il faudra alors calculer la perte de revenus jusqu'à l'âge anticipé de la retraite, le coût des soins futurs jusqu'à son décès, etc.

Par ailleurs, dans les cas regrettables de décès de la victime, consécutivement à une faute, les héritiers pourront réclamer, au nom de la victime décédée, une compensation pour les souffrances et douleurs subies avant son décès. Ils pourront également réclamer, en leur propre nom, pour la douleur résultant de la perte de l'être cher, ce que nous qualifions de *solatium doloris*. Ils pourraient également réclamer pour la perte de soutien financier, c'est-à-dire demander à la cour de les replacer dans une situation économique similaire à celle qui prévaudrait n'eût été du décès. Selon les circonstances, les frais funéraires pourront également faire l'objet d'une compensation au chapitre des pertes pécuniaires.

Un jugement intéressant!

À titre d'exemple, un jugement rendu en février 2008 par la Cour supérieure, dans l'affaire M.A. c. Stations de la Vallée de St-Sauveur inc., J.E. 2008 533 (C.S.), lequel a été porté en appel, est d'intérêt à plusieurs niveaux, notamment en ce qui concerne l'évaluation des dommages-intérêts. Bien que cette affaire n'implique aucunement la responsabilité découlant de la faute d'un pharmacien, les principes de compensation des dommages s'appliquent sans égard à l'auteur et à la nature de la faute.

Dans cette affaire, le tribunal a condamné un centre de ski à verser des dommages-intérêts à un enfant de 9 ans à la suite d'un accident de ski qui aurait prétendument été causé par un manquement à l'obligation de surveillance et de sécurité qui lui incombait.

À l'occasion de cet accident, l'enfant a subi divers traumatismes affectant notamment sa scolarisation et son autonomie, physique, professionnelle, financière et autres.

En compensation pour les dommages subis, la cour lui a accordé la somme de 1 622 191 \$ pour perte de capacité de revenus futurs, une somme de 491 978 \$ pour frais de gestion de son patrimoine ainsi qu'une somme de 250 000 \$ pour ses dommages non pécuniaires.

Les parents ont eu droit à un montant total de 340 997 \$ en compensation de leurs pertes de revenus respectives, des soins et de l'assistance à leur enfant, des dommages non pécuniaires et des débours.

Enfin, soulignons qu'en vertu de la Loi sur l'assurance maladie, la Régie réclame le remboursement du coût des soins et des services assurés qui ont été fournis et qui seront fournis à toute personne ayant subi un préjudice causé par la faute d'un tiers. Selon les circonstances, le montant réclamé peut s'élever à plusieurs milliers ou centaines de milliers de dollars.

Bref, vous devez retenir qu'une faute professionnelle peut coûter excessivement cher!

¹ M^{es} Déziel et Pelletier pratiquent au sein du cabinet Bélanger Longtin, s.e.n.c., à ses bureaux de Montréal, dans les domaines de la responsabilité professionnelle, du droit disciplinaire, de l'assurance, du droit de la santé, droit du travail, droit administratif et litige.