FMH SERVICES

Délégation au sein d'un cabinet médical : qui est responsable en cas d'erreur ?

La délégation des tâches fait partie du quotidien de tout cabinet médical. Les prises de sang, les injections, les examens préliminaires ou les tâches administratives sont régulièrement confiés à des assistantes médicales ou à des médecins assistants. C’est efficace, nécessaire et, dans la plupart des cas, cela ne pose aucun problème. Mais que se passe-t-il si une erreur est commise ? Qui est responsable et qui est finalement responsable envers les personnes lésées ?



La délégation fait partie deu quotidien – la responsabilité demeure

On entend par délégation le transfert de certaines tâches à du personnel qualifié. Il convient de faire la distinction suivante : si certaines tâches peuvent être déléguées, la responsabilité globale incombe généralement au médecin traitant. Un transfert complet de la responsabilité est impossible sur le plan juridique. Concrètement, voici ce que cela signifie : même si une tâche a été correctement déléguée, c’est le médecin qui est responsable en cas d’erreur.

Qui est concerné(e) ?

Dans la pratique quotidienne, on sous-estime souvent l’ampleur du cercle des personnes concernées. Outre les collaborateurs classiques, tels que les assistants médicaux ou les médecins assistants, d’autres catégories de personnes en font également partie. Cela concerne notamment les remplaçants qui assument temporairement la responsabilité en l’absence du propriétaire du cabinet, ainsi que les étudiants en médecine qui exercent sous supervision dans le cadre de stages ou de postes d’assistant. Ce cercle est complété par d’autres personnes auxiliaires, telles que le personnel soignant ou les collaborateurs administratifs. Même si ces personnes agissent parfois de manière autonome, cela se produit généralement dans le cadre de la responsabilité du cabinet. En conséquence, une erreur peut être imputée au propriétaire du cabinet sur le plan de la responsabilité civile.

Erreurs courantes dans la pratique quotidienne

Les erreurs commises dans le cadre des tâches déléguées sont certes rares dans la pratique quotidienne, mais elles peuvent avoir de graves conséquences pour les patients ainsi que pour le cabinet médical concerné. Un exemple classique est l’administration incorrecte de médicaments : un(e) assistant(e) médical(e) administre à un patient un médicament à un dosage incorrect ou se trompe de médicament en raison d’instructions peu claires ou transmises oralement. Si des effets secondaires ou des complications surviennent par la suite, la question de la responsabilité se pose immédiatement.

Il existe également des risques dans le domaine de la fourniture d’informations. Il peut ainsi arriver qu’un médecin assistant ne mène pas l’entretien d’information préalable à une intervention de manière exhaustive ou suffisamment claire. Si un risque important n’est pas signalé et si ce risque se concrétise par la suite, cela peut avoir des conséquences juridiques, même si l’ intervention a été effectuée de manière médicalement correcte.

Les examens préliminaires constituent un autre domaine problématique fréquent. Par exemple, les résultats d’analyses sont certes correctement enregistrés, mais ils sont mal interprétés ou ils ne sont pas transmis à temps au médecin traitant. En conséquence, le diagnostic est retardé ou le traitement nécessaire est mis en place trop tard. Cela peut avoir des conséquences graves, notamment dans le cas de maladies pour lesquelles le temps est un facteur déterminant.

Il ne faut pas non plus sous-estimer les lacunes dans la documentation. Si un acte délégué – par exemple la délivrance d'un médicament, une consultation téléphonique avec le patient ou une observation au cours du traitement – n'est pas consigné ou s'il ne l'est que de manière incomplète, il manque alors une preuve essentielle en cas de litige. Ce qui n'est pas documenté est souvent considéré, sur le plan juridique, comme n'ayant pas eu lieu, ce qui affaiblit considérablement la position du cabinet.

Ces exemples montrent que, dans de nombreux cas, la cause ne réside pas dans une seule erreur, mais dans la combinaison de processus peu clairs, d'une communication insuffisante ou d'un manque de contrôle dans le quotidien du cabinet.

Collaboration avec des partenaires externes

Outre leur personnel interne, de nombreux cabinets médicaux travaillent en étroite collaboration avec des partenaires externes, tels que des laboratoires, des centres de radiologie ou des prestataires spécialisés. Cette collaboration est indispensable dans la pratique médicale quotidienne, mais elle s'accompagne également de particularités en matière de responsabilité civile. Il peut ainsi arriver, par exemple, qu'un cabinet médical envoie des échantillons sanguins à un laboratoire externe dans lequel une analyse incorrecte est effectuée, ce qui conduit à un mauvais diagnostic ou à un traitement non adapté. Dans un tel cas, cependant, le cabinet médical traitant est souvent le premier interlocuteur du patient, car l'ensemble du traitement est considéré comme un tout.

D'un point de vue juridique, les prestataires externes sont généralement des entreprises indépendantes disposant de leur propre assurance responsabilité civile. Toutefois, il est possible, dans un premier temps, de faire valoir ses droits à l'encontre du cabinet médical, même si la cause de l'erreur ne relève pas de sa propre organisation. Pour le propriétaire du cabinet, cela signifie qu' outre la sélection rigoureuse de partenaires fiables et la mise en place de processus clairement définis, la définition contractuelle des responsabilités joue également un rôle important. Il est tout aussi essentiel de souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle qui non seulement couvre les réclamations justifiées, mais qui protège également contre les réclamations injustifiées lorsqu'elles sont adressées à la mauvaise personne.

Le personnel est-il également responsable ?

En principe, dans les relations avec le patient, c'est avant tout la responsabilité contractuelle du cabinet médical ou du médecin traitant qui prime. Le contrat de soins est conclu avec le cabinet médical ; c'est pourquoi les réclamations sont généralement adressées directement au propriétaire du cabinet, quelle que soit la personne qui a concrètement commis l'erreur.

Par ailleurs, dans certaines conditions, la responsabilité personnelle des collaborateurs peut également être engagée, notamment en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle. Dans de tels cas, il serait théoriquement possible que les collaborateurs soient poursuivis directement ou que l'employeur ou l'assurance exerce un recours contre eux. Dans la pratique, cela est toutefois extrêmement rare.

Quel est le rôle de l'assurance responsabilité civile professionelle ?

Dans de tels cas, l'assurance responsabilité civile professionnelle joue un rôle essentiel. Elle couvre non seulement les erreurs commises par le médecin lui-même, mais aussi celles commises par ses collaborateurs, ses remplaçants ou les étudiants en médecine agissant dans le cadre de leurs activités au sein du cabinet. Un aspect essentiel, souvent sous-estimé, est ce que l'on appelle la contestation des créances injustifiées : l'assurance examine les demandes d'indemnisation relevant de la couverture de la police, elle fait appel à des experts si nécessaire et elle prend en charge la défense juridique. Les réclamations injustifiées ou excessives sont systématiquement rejetées, si nécessaire devant les tribunaux. L'assurance prend ainsi en charge non seulement une protection financière, mais aussi une protection juridique essentielle.

Bien organisé – parfaitement protégé

La délégation est indissociable du quotidien professionnel et elle permet une utilisation efficace des ressources. Dans la plupart des cas, la responsabilité incombe toutefois au médecin, même si certaines tâches sont confiées à des collaborateurs, à des remplaçants ou à des étudiants en médecine. Une complexité supplémentaire découle du recours à des prestataires externes pour lesquels la question de la responsabilité doit être examinée au cas par cas.

Une organisation claire, des processus structurés et une gestion consciente des risques constituent les fondements d'un fonctionnement sûr du cabinet. Il est tout aussi essentiel de souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle parfaitement adaptée à l'activité et à la structure du cabinet qui offre une protection tant financière que juridique en cas de problème.

Vous ne savez pas si votre assurance actuelle couvre tous les risques pertinents ?
Nous nous ferons un plaisir d'évaluer votre solution actuelle ou de vous proposer une offre sans engagement, incluant les remises prévues dans le contrat-cadre, et adaptée sur mesure à votre cabinet.

FMH Services (Insurance)
Roth Gygax & Partner AG*
Moosstrasse 2
3073 Gümligen
Téléphone 031 959 50 00
mail@fmhinsurance.ch
www.fmhinsurance.ch

*Roth Gygax & Partner AG est une entreprise de conseil indépendante sur le plan juridique et économique recommandée par la société coopérative FMH Services.