

Une nouvelle chronique : Droit au but

À partir du présent numéro, *Le Médecin du Québec* publiera régulièrement une chronique portant sur les questions juridiques et la pratique médicale.

Rédigée par les avocats du Service juridique de la Fédération des omnipraticiens du Québec à partir de questions fréquemment soulevées par les membres ou d'avis émis par le Service, cette chronique répondra à vos interrogations. Vous aurez la possibilité de relire l'article dans Internet à l'adresse suivante : www.fmoq.org, sous l'onglet *Le Médecin du Québec*.

Bonne lecture !

Le cas du patient qui ne respecte pas son rendez-vous

Christiane Larouche

Combien de fois vous est-il arrivé de pester lorsque le patient que vous attendiez ne s'est pas présenté finalement à son rendez-vous ? Pouvez-vous sanctionner son absence ?

COMME TOUS LES LUNDIS, la D^{re} Bonamie fait une journée de cabinet. Médecin de famille, elle fait de la prise en charge et du suivi en cabinet. Son horaire est chargé, et les patients qui se présentent ont tous un rendez-vous fixé depuis déjà fort longtemps. L'un d'eux, M. Laroche, un patient souffrant de plusieurs problèmes de santé et que la D^{re} Bonamie suit depuis environ cinq ans, est attendu à 13 heures pour un suivi à la suite d'examen de laboratoire anormaux. Ce rendez-vous est le troisième qui lui a été donné depuis trois semaines. M. Laroche a omis de se présenter aux deux premiers et n'a jamais pris la peine de se décommander. À 13 heures, aucune trace de M. Laroche. Le secrétariat tente bien de le joindre à domicile, mais peine perdue. Encore une fois, il ne se présente pas. La D^{re} Bonamie est contrariée. Elle est fort consciente que dans un contexte de pénurie d'effectifs, l'omission de se présenter à son rendez-vous sans préavis est susceptible de porter préjudice non seulement à M. Laroche, mais également aux autres patients qui subissent des délais d'attente importants pour voir leur médecin. L'ab-

sence de M. Laroche a de nombreux inconvénients puisqu'elle bouleverse son agenda et qu'elle est susceptible d'entraver la qualité du suivi qu'elle offre à son patient.

Que peut faire le médecin devant une telle situation ?

Dans de telles circonstances, le médecin doit responsabiliser son patient en lui expliquant, verbalement ou par écrit, que sa conduite est difficilement tolérable. Lorsque la démarche de sensibilisation se fait par écrit, la lettre devrait idéalement :

- ☉ mentionner les dates des rendez-vous manqués sans préavis ;
 - ☉ insister sur l'importance que revêt la collaboration du patient dans le cadre de son suivi et sur les conséquences négatives, pour lui-même et pour les autres patients, d'avoir omis de se présenter à son rendez-vous ;
 - ☉ souligner que si le patient ne collabore pas, le médecin se verra dans l'obligation de déterminer s'il y a un degré de confiance suffisant et nécessaire à la poursuite de la relation médecin-patient.
- Une copie de cette lettre devra être versée au dossier

M^{re} Christiane Larouche est avocate au Service juridique de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec.

du patient et signée par le médecin traitant et non par une secrétaire de la clinique.

Le médecin devrait, toutefois, s'abstenir d'annoncer au patient que sa négligence, en guise de pénalité, aura pour conséquence de le priver de toute possibilité d'obtenir un rendez-vous avant la fin d'un certain délai. Le fait d'annoncer à un patient qu'il ne sera pas traité comme les autres en raison de sa négligence passée pourrait poser des problèmes sur le plan non seulement de la déontologie, mais aussi de la responsabilité civile.

Suivant le code de déontologie, les médecins ont notamment la responsabilité de fournir le suivi nécessaire à un patient qu'ils ont examiné ou traité ou, s'ils ne sont pas disponibles, de faire en sorte qu'un collègue le fasse à leur place. Le suivi médical nécessaire variera donc dans le temps en fonction de l'évolution de l'état du patient.

Même si le patient reste responsable du tort que pourrait lui causer le fait de ne pas consulter en temps opportun, le médecin n'est pas pour autant déchargé de sa responsabilité à l'égard du suivi, à moins que le patient ne soit pris en charge par un autre médecin, ce que nous abordons un peu plus loin. Ainsi, lorsque après quelques égarements, le patient décide enfin de se ressaisir et de prendre rendez-vous pour consulter, le médecin devra le traiter comme tous les autres, sans le pénaliser pour sa négligence.

Mettre un terme à la relation médecin-patient ?

À notre avis, une conséquence logique lorsqu'un patient omet de se présenter à plusieurs de ses rendez-vous de suivi sans préavis et sans justification acceptable serait davantage de remettre en question la poursuite de la relation thérapeutique. Premièrement, le médecin n'a pas l'obligation de continuer à suivre un patient **s'il s'assure que ce dernier recevra ailleurs les soins qu'exige son état de santé***. Deuxièmement, les multiples annulations pourraient, selon les circonstances, être assimilées à un refus du patient de collaborer et de respecter le contrat thérapeutique. Il faudrait donc se demander si le niveau de confiance nécessaire au maintien de la relation médecin-patient est suffisant. À cette fin, le médecin devrait réfléchir aux éléments suivants :

- À combien de reprises et sur quelle période de temps le patient a-t-il omis de se présenter à ses rendez-vous ?

* On se rappellera qu'en vertu du *Code de déontologie*, le médecin qui ne peut plus suivre un patient demeure tenu de s'assurer qu'il pourra recevoir les soins qu'exige son état et y contribuer dans la mesure du possible. Il est, en outre, tenu de prodiguer les soins urgents dont pourrait avoir besoin le patient jusqu'à la confirmation de l'acceptation du transfert par le nouveau médecin.

A-t-il manqué un seul rendez-vous ? En a-t-il manqué trois, quatre ou plus ? A-t-il manqué un rendez-vous en un an, deux rendez-vous en un mois ou dix rendez-vous en deux semaines ?

- Le patient a-t-il communiqué ou tenté de communiquer avec la clinique pour annuler son rendez-vous ? Le patient pouvait-il aisément joindre la personne responsable de la prise des rendez-vous ou la ligne était-elle toujours occupée au cabinet du médecin pendant plus d'une demi-journée ? Le patient pouvait-il aisément laisser un message sur une boîte vocale pour avertir qu'il devait annuler un rendez-vous ?
- Le patient a-t-il fourni des explications raisonnables pour ses rendez-vous manqués ? S'agit-il d'un patient qui collabore généralement de façon adéquate dans le cadre du suivi ou ses absences sans justification raisonnable sont-elles une autre manifestation d'un manque évident de collaboration de sa part ?

Comme on peut le constater, tout est une question de degré. Chose certaine, les circonstances particulières de chaque cas devraient être analysées avec discernement avant de conclure à la négligence pure et simple d'un patient et de mettre un terme à la relation thérapeutique. En toutes circonstances, toutefois, il serait opportun pour le médecin d'exprimer ses attentes face à la collaboration des patients, et ce, avant d'envisager de rompre la relation thérapeutique.

Est-il possible de facturer au patient fautif une pénalité pécuniaire ?

Il est possible de facturer une pénalité pécuniaire au patient qui ne respecte pas ses rendez-vous. Pour ce faire, toutefois, le médecin devra :

- avoir avisé sa clientèle de l'existence d'une telle politique au sein de la clinique ;
- prévoir une exception en cas de raisons majeures pour ne pas respecter un rendez-vous ;
- permettre l'annulation à 24 heures d'avis.

On retiendra également qu'un patient pourrait exiger du médecin qu'il démontre avoir subi une perte de revenu. Un patient pourrait également exiger du médecin, à l'inverse, le respect de l'heure du rendez-vous qui lui avait été fixé. 📞

Date de réception : 20 mars 2006

Date d'acceptation : 6 avril 2006

Vous avez des questions ? N'hésitez pas à communiquer avec le Service juridique de la FMOQ par téléphone au (514) 878-1911 ou au 1 800 361-8499 ou encore par courriel à lbrosseau@fmoq.org