

Gestion des risques pour les médecins

Andrea Thalmann-Manser

Senior Product Underwriter, Underwriting,
Zurich Compagnie d'Assurances SA

Marion Parry Meier

lic. iur., experte en sinistres Medical Claims,
Zurich Compagnie d'Assurances SA

Résumé

Les médecins praticiens libéraux ne sont pas seulement des experts médicaux mais aussi des entrepreneurs. Dans ce sens, leurs cabinets sont exposés aux mêmes risques d'entreprise classiques que des firmes actives dans d'autres branches. À l'aide de quelques exemples, cette contribution présente brièvement les principaux risques encourus qui se répartissent essentiellement en trois catégories: les risques financiers, les risques stratégiques et les risques opérationnels. Nous traitons enfin des possibilités de s'assurer contre ces risques au moyen en particulier de l'assurance responsabilité civile professionnelle.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des risques d'entreprise et de leurs caractéristiques:

Risques d'entreprise

Types de risques	Caractéristiques
Risques financiers	Investissements, conditions de crédit, liquidités, etc.
Risques stratégiques	Environnement concurrentiel (méconnaissance des progrès techniques et de l'évolution du marché)
Risques opérationnels	Tous les risques d'exploitation pouvant être à l'origine de sinistres dans une entreprise tels que des prétentions en responsabilité civile, accident / maladie (perte de gain), dommages matériels (interruption d'exploitation, dommages élémentaires)

Ces risques peuvent avoir les conséquences suivantes pour les médecins praticiens libéraux:

Contrôle financier insuffisant

De nombreux médecins ne se veulent pas comptables au premier chef et il ar-

rive souvent qu'ils méconnaissent les risques financiers. Un contrôle financier insuffisant peut menacer l'existence d'un cabinet médical. Un cercle vicieux peut s'instaurer lorsque des patients renvoient toujours à plus tard le règlement des factures et que le médecin craignant de les indisposer attend trop longtemps pour mettre en œuvre des mesures d'encaissement et laisse parallèlement gonfler ses frais d'entreprise. Un recours aux paiements échelonnés ou à un bureau externe d'encaissement peut alors se révéler très utile.

Risques stratégiques

La méconnaissance des progrès techniques et de l'évolution du marché constitue les principaux risques stratégiques. Mais comme le personnel médical est contraint de suivre régulièrement des formations continues, les médecins sont moins exposés à ce type de risque que les entrepreneurs actifs dans d'autres branches.

Le manque d'attention prêtée aux risques opérationnels

L'activité professionnelle courante est

exposée aux risques opérationnels résultant notamment de processus, de systèmes inefficients ou du comportement inadapté de personnes. Il est difficile de mesurer ces risques et c'est pourquoi on y prête peu attention, particulièrement dans les petites entreprises. A tort pourtant, car aucune entreprise n'échappe à de tels risques. On peut nommer par exemple la défaillance d'un ordinateur pouvant entraîner une interruption d'exploitation et paralyser un cabinet médical des journées entières. Aux risques opérationnels appartiennent, en plus des dommages matériels, les prétentions en responsabilité civile surtout, dont nous présentons trois exemples:

Erreur d'organisation 1: visite chez le dentiste entraînant des séquelles

Monsieur XXX consulte son dentiste pour un examen préventif. Après avoir inspecté la cavité buccale du patient, le dentiste lui demande de se rincer la bouche avec un produit de rinçage déjà préparé. Ce produit mousse, monsieur XXX doit tousser, crache la solution et fait part de douleurs bizarres dans toute la bouche. Il n'arrive plus à déglutir et,

au cours des jours suivants, il développe une agueusie irréversible. Il s'avère qu'au lieu d'un produit de rinçage pour la bouche on a commandé par erreur un désinfectant pour les instruments comme solution pour la bouche. L'assurance-accident verse à monsieur XXX une indemnité pour atteinte à l'intégrité et il a droit à une réparation pour le préjudice matériel à vie dont il souffre. Cette réparation est prise en charge par l'assurance responsabilité civile du dentiste. Les dépenses totales des deux assureurs s'élèvent à plusieurs dizaines de milliers de francs.

***Erreur d'organisation 2:
confusion de matériel de biopsie –
chimiothérapie inutile***

Madame XY se présente chez son gynécologue pour un contrôle annuel; la mammographie met en évidence un nodule suspect. Quelques jours plus tard, ce praticien effectue un prélèvement tissulaire chez madame XY et chez une autre patiente, et les envoie à un laboratoire aux fins d'analyse. Ce faisant, il confond les noms des patientes. Madame XY subit une thérapie néoadjuvante en vue d'une chirurgie conserva-

trice du sein. À l'occasion d'un examen de contrôle ultérieur, on s'aperçoit qu'elle ne présente en réalité pas de carcinome – la confusion des noms a fait que la mauvaise nouvelle a été annoncée à la mauvaise patiente. Madame XY réclame un dédommagement pour les dommages résultant de la radiothérapie (frais de traitement, préjudice ménager résultant de limitations dans le travail dues à la fatigue, perte de gain), ainsi qu'une réparation pour la période d'angoisse et d'incertitude qu'elle a vécue. Les sommes déboursées par les assureurs impliqués dans cette affaire sont à six chiffres.

En raison du temps perdu, la seconde patiente a quant à elle perdu l'occasion de bénéficier d'une chirurgie conservatrice du sein. Une expertise conclut que le sein aurait pu être conservé si un traitement correct avait été entrepris en temps utile. Ce retard a pour conséquence la perte de son sein et la réalisation d'une prothèse mammaire. Elle réclame un dédommagement et une réparation qui se chiffrent en dizaines de milliers de francs.

Manquement au devoir d'information et opération mal effectuée: excision d'un nodule suspect provoquant une parésie du nerf accessoire

A l'occasion d'un contrôle annuel chez son médecin de famille, madame XYZ se fait retirer un petit nodule ferme au niveau de la nuque, afin que celui-ci puisse être examiné histologiquement. Le médecin n'informe pas sa patiente des risques éventuels liés à cette intervention, car il considère ceci comme un geste ordinaire. Il estime par ailleurs que les patients ne doivent être informés en détail que pour les «vraies» opérations, c'est-à-dire pour les opérations importantes. Lors de l'excision du nodule, il lèse le nerf accessoire. Madame XYZ reproche à son médecin d'avoir commis une négligence, sans quoi le nerf n'aurait pas été lésé. De plus, si elle avait été dûment informée du risque de lésion nerveuse encouru, elle ne lui aurait pas laissé le soin de procéder à l'ablation du nodule. Elle se plaint à présent de douleurs dans tout le bras et d'une limitation de la mobilité. On diagnostique une lésion axonale complète du nerf accessoire gauche. Madame XYZ est fortement limitée dans son travail de ménagère; elle invoque un préjudice

ménager et demande réparation. Les frais totaux s'élèvent à plusieurs dizaines de milliers de francs.

Responsabilité civile professionnelle

Dans ces trois exemples, la protection contre une ruine financière potentielle des médecins est garantie par l'assurance responsabilité civile professionnelle. Elle couvre essentiellement les paiements à titre de dommages et intérêts tels que les frais de guérison, les pertes de gain, le préjudice ménager, la réparation morale, etc. De plus, l'assureur prend en charge les coûts liés à la défense contre des prétentions injustifiées ainsi qu'à la gestion des sinistres.

Le médecin doit en outre se protéger contre des prétentions en dommages-intérêts survenant après qu'il a cessé son activité indépendante, s'il ne veut pas en répondre lui-même après avoir pris sa retraite. Car la plupart des assureurs ne tiennent pas compte dans leur couverture d'assurance du moment où le médecin a effectué le traitement mais du moment où il prend pour la première fois connaissance du dommage (ce que l'on dénomme le principe «claims

made»). Un délai de prescription pouvant aller jusqu'à 10 ans permet à un patient de faire valoir des prétentions en dommages-intérêts bien après que le médecin a arrêté ses activités. Il est essentiel pour cette raison que le médecin soit en possession d'une assurance couvrant les risques subséquents à une cessation de cabinet ou d'activité professionnelle, c'est-à-dire pendant toute la durée du délai légal de prescription de 10 ans.

La responsabilité civile professionnelle pour les médecins gagne de plus en plus en importance, et ce parallèlement à la présence croissante dans notre société d'une mentalité d'ayants droit particulièrement exigeant en matière de réparations matérielles, une tendance qui est encouragée par la publicité médiatique accordée à cette thématique en Suisse et à l'étranger.

Avec pour conséquence que le nombre des cas augmente et qu'il n'est plus rare de rencontrer de gros sinistres dont le montant s'élève à plus d'un million et demi de francs. De même, les frais pour la défense juridique contre des exigences injustifiées ne cessent de croître.

L'article 40 let. h de la Loi fédérale sur les professions médicales universitaires stipule que les médecins indépendants doivent «conclure une assurance responsabilité civile professionnelle offrant une couverture adaptée à la nature et à l'étendue des risques liés à leur activité ou fournir des sûretés équivalentes» (LPMéd du 23 juin 2006, état au 1^{er} septembre 2007). On avait même pensé dans le projet de loi à faire dépendre l'octroi de l'autorisation de pratiquer de la possession d'une assurance responsabilité civile professionnelle.

Selon les domaines de spécialité, la somme souhaitée d'assurance pour la responsabilité civile professionnelle pour les médecins est actuellement de 5 ou de 10 millions de francs.

Conclusion

Les risques d'entreprise pour les médecins praticiens / les cabinets collectifs de médecins sont nombreux et, à les négliger, le médecin malgré ses hautes capacités médicales et une clientèle excellente peut échouer dans la conduite de son cabinet. Car un cabinet médical nécessite également la présence d'un

entrepreneur conscient des risques encourus, s'assurant en conséquence et reconnaissant en particulier l'importance primordiale de l'assurance responsabilité civile professionnelle. Il importe de ne pas oublier que chaque domaine d'activités exige divers types d'assurance et, de ce point de vue, il peut être utile de se faire conseiller par un spécialiste dans le choix des assurances nécessaires

A titre indicatif: la brochure «Aufklärungspflicht bei medizinischer Behandlung» de l'ASA (en allemand seulement) contient d'autres renseignements sur le devoir d'information et sur son étendue ainsi que sur l'évolution de la responsabilité du médecin. Elle peut être téléchargée en format PDF ou commandée sous www.svv.ch Publications 'Médecine des assurances.