

## **Comment le médecin doit-il agir lorsque le patient le soupçonne d'avoir commis une faute de diagnostic ou de traitement?**

1. Convenir avec le patient d'un rendez-vous pour discuter calmement. Laisser la possibilité au patient de se faire accompagner par une personne de son choix.
2. Annoncer rapidement le cas à l'assurance responsabilité civile et discuter de la marche à suivre ; demander le consentement préalable du patient (le consentement oral suffit mais doit être consigné au dossier médical.). L'annonce d'un cas à l'assureur en responsabilité civile ne signifie *pas* l'aveu d'une faute !
3. Dans un hôpital public ; effectuer rapidement une analyse interne de la situation avec le responsable de la division hospitalière et avec le responsable de la direction de l'hôpital.
4. Dictier ou rédiger de mémoire un procès-verbal le plus complet possible des phases-clés du diagnostic et du traitement (« se repasser le film une seconde fois »).
5. Remettre au patient sans difficulté et gratuitement une photocopie du dossier et lui prêter les radiographies (celles-ci contre quittance).
6. L'entretien n'a pas éclairci la situation ? Indiquer au patient quelles autres voies s'offrent à lui pour qu'il puisse vérifier son point de vue.
7. Ne pas adresser le patient au bureau d'expertises sans avoir discuté préalablement du cas (anonymement) au téléphone avec le bureau concerné.
8. Le médecin concerné a-t-il lui-même besoin d'un avocat ? L'assureur responsabilité civile n'est pas seulement là pour payer lorsque le médecin est responsable d'un dommage, mais également pour écarter les prétentions en responsabilité civile injustifiées. Sur ce pont, le médecin n'a en principe pas besoin de mandater son propre avocat. L'expérience montre toutefois que, suivant le cas, il peut s'avérer utile de discuter la situation de façon informelle avec un avocat indépendant. Une telle analyse de la situation permet en outre de se débarrasser de ses peurs et incertitudes. En règle générale, l'assureur responsabilité civile ne prend pas en charge de tels frais.