



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC
Présent pour vous

MÉMOIRE

CONSULTATIONS DANS LE CADRE DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRENER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES 2017-2022

PRÉSENTÉ AU SECRÉTARIAT AUX ÂÎNÉS, MINISTÈRE DE LA FAMILLE

MARDI 17 MAI 2016

PRÉFACE

L'Ordre des pharmaciens du Québec (l'Ordre) tient à remercier le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille (le Secrétariat) de l'occasion qui lui est offerte de faire part de ses préoccupations et de formuler des recommandations en prévision du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022.

L'Ordre des pharmaciens du Québec a pour mission de protéger le public. C'est en raison de sa connaissance du secteur pharmaceutique et de son intérêt à prendre position sur des dossiers à caractère sociétal que l'Ordre formule ses recommandations. S'ils existent principalement pour protéger le public dans le cadre de la relation professionnel-client/patient, les ordres professionnels représentent aussi un bassin de compétences et de savoirs qui peut leur permettre d'être des promoteurs de réflexion sur certains enjeux de société.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
<i>Les soins pharmaceutiques en résidences pour personnes âgées</i>	3
Maltraitance organisationnelle : quand le libre choix est monnayé	4
Violation des droits : liberté de choix et droit au secret professionnel	5
<i>L'importance des actions concertées et cohérentes</i>	6
<i>Les recommandations</i>	8
Conclusion.....	10

INTRODUCTION

La protection du public est un principe fondamental qui guide chacune de nos actions et réflexions. Ainsi, le présent document aura pour but de porter à votre attention certaines pratiques pouvant porter atteinte aux droits des personnes âgées, souvent plus vulnérables.

Nous identifierons des enjeux cruciaux sur lesquels nous recommandons au Secrétariat d'agir en conjuguant ses efforts avec ceux de notre Ordre pour contrer la maltraitance organisationnelle et la violation des droits.

Plus précisément, nous proposons des actions qui devraient être priorisées pour mieux prévenir, repérer et intervenir dans des situations de maltraitance auprès des personnes qui vivent dans des résidences pour personnes âgées et qui pourraient émaner, en ce qui concerne les services pharmaceutiques, tant des propriétaires de résidences pour âgés que des pharmaciens concernés eux-mêmes.

LES SOINS PHARMACEUTIQUES EN RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂÎNÉES

Le lien de confiance entre un pharmacien et son patient est la pierre angulaire d'une relation professionnelle saine et respectueuse. Alors qu'ils vivent à domicile, les patients choisissent leur pharmacien et dans bien des cas, ce dernier les suit depuis de nombreuses années. Au fil des ans, il prend en charge les enfants et les petits-enfants, il est le « pharmacien de famille ».

MALTRAITANCE ORGANISATIONNELLE : QUAND LE LIBRE CHOIX EST MONNAYÉ

Lorsque la personne décide d'habiter dans une résidence pour personnes âgées (RPA), l'Ordre a constaté que certaines pratiques pouvaient avoir cours. Certaines RPA exigeraient que le patient transige avec la pharmacie désignée par la résidence et que la médication soit servie sous pilulier, et ce, indépendamment de son niveau d'autonomie et donc, que le patient satisfasse ou non aux critères professionnels reconnus.

Dans ce contexte, l'Ordre a observé dans le passé, des pratiques commerciales où des RPA ont monnayé la clientèle en contrepartie d'avantages de toutes formes. Or, l'Ordre présume que ces pratiques pourraient encore exister. Cette proximité entre pharmaciens contrevenants et dirigeants de RPA entraîne parfois des pressions indues envers les patients de ces résidences. Nous avons plusieurs décisions disciplinaires qui le démontrent.

Lorsque ce modus operandi est observé, il se révèle être totalement inacceptable en vertu de l'article 27 du *Code de déontologie des pharmaciens*. Un patient doit être parfaitement libre de pouvoir développer une relation professionnelle avec le pharmacien de son choix. En aucun cas, les droits des aînés ne devraient être brimés au nom de considérations mercantiles.

Art. 27 : Le pharmacien doit reconnaître le droit du patient de choisir son pharmacien ; il doit également respecter le droit du patient de consulter un autre pharmacien, un autre professionnel ou une autre personne compétente. Il ne peut prendre aucune entente ayant pour effet de porter atteinte à ces droits.

Depuis 2005, il s'agit de pratiques que l'Ordre a condamnées et pour lesquelles, il a fait preuve de diligence :

- programme d'inspection ciblée ;
- poursuite de plusieurs pharmaciens devant le conseil de discipline , déclaration de culpabilité et imposition de sanctions ;

- analyse et évaluation de plus de 400 contrats entre pharmaciens et propriétaires de résidences privées pour aînés en application du *Règlement sur certains contrats que peuvent conclure les pharmaciens dans l'exercice de leur profession* (Chap. P-10, r.5.1) ;
- efforts de communication auprès des membres de la FADOQ ;
- rencontre des commissaires aux plaintes régionaux pour les sensibiliser à cette question ;
- rencontre du sous-ministre adjoint responsable du dossier des personnes âgées.

Malgré ces interventions, l'Ordre est inquiet des signaux qu'il reçoit actuellement indiquant qu'il existerait toujours des pharmaciens et peut-être même des chaînes et bannières de pharmacie qui offriraient des avantages à des dirigeants de résidences privées pour aînés afin qu'ils leur adressent de la clientèle.

Selon le questionnaire d'inspection professionnelle ciblée sur les pratiques commerciales rempli par les pharmaciens en 2013-2014 :

- entre 10 et 27 % des pharmaciens mentionnent subir des pressions de la part des dirigeants des résidences privées pour aînés ou de la concurrence déloyale de la part de collègues qui accepteraient, selon eux, de verser ces avantages ;
- environ 15 % des pharmaciens ont mentionné à l'inspection professionnelle que les dirigeants des résidences privées pour aînés leur imposaient un mode de distribution des médicaments, quel que soit le degré d'autonomie des résidents.

Cette situation est d'autant plus préoccupante que les personnes qui en sont victimes sont parmi les plus vulnérables de notre société et qu'elles n'osent pas se plaindre.

VIOLATION DES DROITS : LIBERTÉ DE CHOIX ET DROIT AU SECRET PROFESSIONNEL

Selon ce que nous en savons, cette maltraitance organisationnelle irait plus loin. Ainsi, si une personne âgée exige que ses droits soient respectés en faisant affaire avec le pharmacien de son choix, elle pourrait se voir imposer des frais supplémentaires par la résidence pour le service de distribution de médicaments offert par la RPA, ou le service lui serait refusé purement et simplement.

Les droits de la personne âgée sont doublement bafoués lorsque le droit au secret professionnel est compromis, notamment à la suite de l'intervention de tiers. L'obligation déontologique du pharmacien de respecter ce secret professionnel doit demeurer entière pour tous les patients, y compris ceux habitant dans les RPA et cela s'applique également à ceux qui

font appel aux services de gestion, de distribution et d'administration de leurs médicaments offerts par leur résidence.

Dans une décision du conseil de discipline de l'Ordre des pharmaciens du Québec rendue le 27 avril dernier, ce dernier a condamné une pharmacienne pour avoir transmis des dossiers à une autre pharmacienne sans avoir obtenu le consentement des patients.

« [14] L'enquête du Syndic adjoint révèle que le jeudi 14 mai 2015 après-midi, madame Dietrich-Wurtz [NDRL : La propriétaire de la résidence pour personnes âgées] et madame Lafontaine ont eu une discussion assez mouvementée au téléphone. Cet entretien s'est terminé lorsque madame Dietrich-Wurtz lui a dit qu'elle ne voulait plus faire affaire avec elle, avant de raccrocher la ligne sèchement.

[15] C'est dans ce contexte que, le jour même, madame Lafontaine a pris la décision de transférer à la pharmacie [...], non seulement les six (6) dossiers pour lesquels elle avait obtenu des consentements préalablement, mais également dix-neuf (19) autres dossiers de patients de la résidence [...]. »¹

Ainsi, il ne revient pas aux dirigeants de la résidence pour aînés de décider de faire affaire ou non avec un pharmacien en particulier, c'est un droit consacré au patient. Le consentement du patient pour changer de pharmacien et voir ses renseignements personnels divulgués sont requis dans chaque cas et tant le pharmacien que la résidence pour aînés sont tenus de respecter la liberté du patient de choisir tout professionnel de la santé dont son pharmacien.

Le respect du secret professionnel est essentiel pour préserver une relation de confiance avec le patient et constitue «la base même du respect de la protection de la vie du citoyen lorsqu'il requiert le service d'un professionnel »². Ce droit est garanti par la *Charte des droits et libertés de la personne*³. Il l'est également par le *Code des professions*⁴ et par le *Code de déontologie des pharmaciens*⁵.

¹ Conseil de discipline – Ordre des pharmaciens du Québec – 27 avril 2016 – Décision N° 30-15–01850

² *Travailleurs sociaux (Ordre professionnel des) c Breton*, 2006 CanLII 81 971 (QC OTSTCFQ) au para. 359.

³ Article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

⁴ Article 60.4 du *Code des professions*.

⁵ Article 27, *Code de déontologie des pharmaciens*.

L'IMPORTANCE DES ACTIONS CONCERTÉES ET COHÉRENTES

L'Ordre des pharmaciens du Québec ne peut agir seul. L'Ordre a un pouvoir d'encadrement sur le professionnel qu'est le pharmacien. Il peut ainsi sanctionner la « main qui donne ». Toutefois, dans le présent contexte, l'Ordre a peu de pouvoir sur le tiers, comme un propriétaire d'une RPA, qui serait ainsi « la main qui reçoit ».

L'Ordre croit le moment venu pour que le Gouvernement du Québec le soutienne dans la protection des personnes parmi les plus vulnérables de notre société. L'Ordre en a fait la recommandation formelle dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 92 visant à élargir les pouvoirs de la RAMQ.

Il est proposé que le Gouvernement du Québec soumette les propriétaires de résidences privées pour aînés à des sanctions administratives pécuniaires dissuasives avec effet miroir pour les pharmaciens, lorsque ces conduites répréhensibles sont démontrées. Comme l'Ordre soupçonne que certaines chaînes ou bannières de pharmacie pourraient servir d'intermédiaires dans ces transactions, il recommande que ces dernières soient donc également visées par les sanctions administratives pécuniaires, le cas échéant.

Cette nouvelle mesure serait complémentaire à l'article 77 du *Code de déontologie des pharmaciens* qui prévoit qu'il est dérogatoire à la dignité de la profession de pharmacien d'obtenir de la clientèle par l'entremise d'un intermédiaire ou de s'entendre à cette fin avec un tel intermédiaire.

Ainsi, l'Ordre a également suggéré, dans son mémoire sur le projet de loi n° 92, que soit modifié le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés* ou la *Loi sur l'assurance médicaments* afin d'habiliter le ministre de la Santé et des Services sociaux à conclure un engagement avec les propriétaires des résidences privées pour aînés en vertu duquel ceux-ci s'engageraient :

- à ne pas solliciter ou recevoir, directement ou indirectement (par l'entremise d'un tiers), d'un pharmacien ou de toute autre entreprise avec laquelle le pharmacien est en relation, des ristournes, des gratifications ou d'autres avantages illégaux ou prohibés par le *Code de déontologie des pharmaciens* ;
- à ne pas contraindre leur clientèle à choisir un pharmacien ou une chaîne ou une bannière de pharmacie en particulier, notamment dans les clauses du bail établi.

L'Ordre suggère aussi de modifier la *Loi sur l'assurance médicaments* afin d'habiliter le ministre de la Santé et des Services sociaux à conclure un engagement avec les chaînes et bannières de pharmacie ainsi qu'avec les grossistes et les fabricants en vertu duquel ceux-ci s'engageraient :

- à ne pas offrir directement ou indirectement à une résidence privée pour aînés des ristournes, des gratifications ou d'autres avantages illégaux ou prohibés par le *Code de déontologie des pharmaciens*.

Finalement, l'Ordre suggère aussi d'ajouter un alinéa à l'article 84.6 de la *Loi sur l'assurance médicaments* qui pourrait ressembler à ceci :

Pour les RPA : « Commet une infraction toute personne qui s'engage à recevoir ou qui reçoit des ristournes, des gratifications ou d'autres avantages d'un pharmacien, d'une chaîne et bannière, d'un grossiste ou d'un fabricant de médicaments. En cas de non-respect, la personne commettrait une infraction passible d'une amende de 10 000 \$ à 100 000 \$ ».

Pour les pharmaciens : « Commet une infraction toute personne qui s'engage à offrir ou qui offre des ristournes, des gratifications ou d'autres avantages à une résidence pour personnes aînées. En cas de non-respect, la personne commettrait une infraction passible d'une amende de 10 000 \$ à 100 000 \$ ».

LES RECOMMANDATIONS

Recommandation n° 1 : que le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille appuie et recommande les modifications législatives et réglementaires proposées, dans le présent mémoire, par l'Ordre des pharmaciens à la *Loi sur l'assurance-médicaments* et au *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée*.

Recommandation n° 2 : que le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 prévoit des communications auprès des personnes vivant en résidences pour personnes âgées afin de mieux les informer de leurs droits au secret professionnel et au libre choix de leur professionnel de la santé.

Recommandation n° 3 : que le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 prévoit des mesures afin de contrer les pratiques déviantes de certaines résidences pour personnes âgées en matière de dirigisme, soit :

- l'interdiction pour une résidence d'exiger des frais supplémentaires ou de refuser des services professionnels à une personne âgée lorsque celle-ci exerce librement ses droits en choisissant son professionnel de la santé ;
- l'intégration des critères relatifs au respect du consentement et au libre choix du professionnel de la santé dans le cadre des inspections inhérentes au certificat de conformité et aux normes d'exploitation des résidences privées.

CONCLUSION

L'Ordre des pharmaciens du Québec reconnaît que sur le plan logistique, il peut être approprié pour une résidence qui offre des services de gestion et de distribution de médicaments à une clientèle non autonome de traiter avec une seule pharmacie. En pareilles circonstances, les changements à la thérapie médicamenteuse peuvent être fréquents et requièrent une agilité particulière afin de prodiguer les soins au moment opportun.

Pour les clientèles autonomes, qui sont tout à fait en mesure de gérer seules leur thérapie médicamenteuse, la situation clinique est tout autre.

Dans les deux cas, les impératifs de soins ne peuvent toutefois justifier que les droits des personnes âgées ne soient pas respectés et encore moins quand ces droits sont monnayés au bénéfice de tiers.

L'Ordre entend poursuivre son travail d'encadrement et de contrôle des pharmaciens. Toutefois, pour protéger les personnes âgées, des actions concertées sont requises.

Une mise en commun des efforts et une collaboration élargie de tous les instants sont cruciales pour atteindre, entre autres, l'objectif premier du présent plan gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous