

# Déontologie

## Questions fréquentes sur les couvertures d'assurances



Denis Houde / Psychologue

Conseiller à la déontologie

dhoude@ordrepsy.qc.ca

**Question 1 :** Un client se présente avec une ordonnance du médecin et un document d'une compagnie d'assurances à remplir. Ce document est un formulaire de rapport d'évaluation médicale exigeant de décrire des symptômes physiques, de formuler un diagnostic et un pronostic afin de statuer sur de possibles lésions permanentes. Le client affirme que même s'il s'agit d'un document médical son agent d'assurances lui aurait dit que ce rapport pouvait être rempli par un psychologue. Est-ce exact?

Le psychologue peut s'appuyer sur l'article 38 du Code de déontologie des psychologues pour gérer cette demande. Il est possible pour le psychologue de remplir ce formulaire pourvu qu'il ne réponde qu'aux questions à propos desquelles il a l'information professionnelle et scientifique pour le faire. Le tout devrait être fait à l'intérieur de ses propres compétences professionnelles particulières. Par exemple, le psychologue peut fournir des renseignements comme le motif de consultation, le plan de traitement, les objectifs à atteindre au terme de la psychothérapie ainsi que les moyens utilisés pour y parvenir. Cependant, le psychologue ne pourra pas répondre aux questions médicales spécifiques (antécédents médicaux, examen physique, investigation médicale). De plus, il devra prendre soin de spécifier que son diagnostic est un diagnostic psychologique et non un diagnostic tout court (qui est un terme réservé aux médecins). De plus, il doit faire preuve de compétence, de modération et d'objectivité dans toutes ses réponses comme le stipule l'article 7 du Code de déontologie.

### Article 38 du Code de déontologie des psychologues

*« Le psychologue n'établit un diagnostic psychologique à l'égard de son client et ne donne des avis et conseils à ce dernier que s'il possède l'information professionnelle et scientifique suffisante pour le faire. »*

**Question 2 :** Une psychologue veut clarifier le point suivant : le père de l'enfant qui la consulte depuis quelques mois demande que son nom (et non celui de l'enfant) apparaisse sur le reçu comme étant le bénéficiaire des services de psychologie. La psychologue comprend que cette demande du père a pour but d'obtenir le maximum d'indemnisation de l'assureur. Comme il est le client payeur, a-t-elle le droit de produire un tel reçu?

Les articles 53 et 55 du Code de déontologie sont clairs à cet effet : le psychologue fournit à son client toutes les explications nécessaires relatives à la compréhension de son relevé d'honoraires (article 53). Il ne fournit pas un reçu indiquant d'une manière fautive que des services professionnels ont été rendus (article 55).

Il est donc nécessaire d'inscrire la bonne information sur le reçu afin que la compagnie d'assurances puisse évaluer si l'indemnisation doit ou non être accordée. Comme ce n'est pas le père qui reçoit les services psychologiques, rien ne doit indiquer que c'est le cas. Cependant, le reçu pourrait indiquer que le père a payé pour les services psychologiques dispensés à son enfant. Dans la mesure où le reçu décrit correctement la situation, il reviendra à la compagnie d'assurances de prendre une décision à propos de l'indemnisation des services.

Par contre, si la psychologue rencontre le père dans le cadre de la psychothérapie, pour des séances de guidance parentale, la psychologue pourra inscrire son nom comme bénéficiaire des services psychologiques.

### \_Bibliographie

Code de déontologie des psychologues (L.R.Q., c. C-26, a. 87). Ordre des psychologues du Québec. Éditeur officiel du Québec. Publications du Québec.

Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues (L.R.Q. C-26, r-221). Ordre des psychologues du Québec. Éditeur officiel du Québec. Publications du Québec.

**Vous avez un doute? Le bureau du syndic offre des consultations déontologiques aux membres de l'Ordre. N'hésitez pas à nous joindre par courriel à [syndic@ordrepsy.qc.ca](mailto:syndic@ordrepsy.qc.ca) ou par téléphone au 1 800 363-2644, poste 244.**

# Quelques nouveautés du service de référence en ligne

Avec plus de 12 000 visiteurs par mois, le service de référence en ligne est le moyen par excellence pour chercher un psychologue. L'Ordre a procédé à quelques améliorations dans le site pour faciliter la recherche lors de l'affichage des résultats.

## MODIFICATION DU BOUTON DE LA PAGE PERSONNELLE

Avec du contenu éditable en tout temps, la page personnelle du psychologue offre davantage d'informations sur sa pratique clinique : formation et expérience, description de la pratique, méthodes d'intervention, autres services offerts, horaire des consultations, tarifs et site web officiel. L'adresse web personnalisée ([www.ordrepsy.qc.ca/voir/PrénomNom](http://www.ordrepsy.qc.ca/voir/PrénomNom)) permet également de l'utiliser comme microsite web professionnel. La page personnelle est disponible pour 45 \$ par année lors de l'inscription au service de référence.

Les statistiques d'utilisation nous ont démontré que les visiteurs consultent beaucoup ces pages personnelles, qui avaient pourtant une visibilité restreinte. Un nouveau bouton, plus gros et imagé, est maintenant placé au début de la fiche standardisée à l'affichage des résultats.

## LES TYPES DE CONSULTATION : UN INCONTOURNABLE!

Les types de consultation sont peu utilisés, mais sont un incontournable pour bien choisir son professionnel. La typographie de ce filtre à l'affichage des résultats a été grossie et mise en évidence pour attirer l'œil des internautes. De nouvelles infobulles ont également été installées, offrant une définition vulgarisée de chacun des types. Auparavant, on parlait de « diagnostic neuropsychologique », d'« évaluation » et de « psychothérapie ». « Évaluation » pouvait semer la confusion avec l'évaluation initiale rigoureuse faite en psychothérapie et l'évaluation des troubles mentaux. C'est pourquoi ce libellé a changé pour faire place à « diagnostic psychologique », qui

réfère au diagnostic du psychologue, peu importe son secteur de pratique. Voici les définitions des nouvelles infobulles :

### **Diagnostic neuropsychologique**

Le diagnostic neuropsychologique repose principalement sur l'évaluation des fonctions cognitives (ou fonctions mentales supérieures) et permet ainsi de préciser le fonctionnement de l'attention, la mémoire, le langage, le calcul et les capacités d'organisation et de planification. Le diagnostic neuropsychologique vise à confirmer la présence et le type de trouble(s) cognitif(s), et à établir un lien entre le fonctionnement du cerveau et le problème ou les difficultés de la personne.

### **Diagnostic psychologique**

Le psychologue qui effectue un diagnostic psychologique procède à l'évaluation des ressources et des limites du client, ce qui lui permet de se prononcer sur ses capacités et ses limites, ses difficultés ou ses troubles. Ces ressources et limites peuvent se répercuter sur la pensée, l'humeur ou le comportement. Le diagnostic psychologique sert entre autres à décider d'un plan d'intervention ou de traitement que peut nécessiter le client.

### **Psychothérapie**

La psychothérapie est un traitement psychologique qui vise à soulager la souffrance ou la détresse associées entre autres à des difficultés ou à des troubles d'ordre psychologique. Ce traitement vise à modifier les pensées, les émotions, les comportements ou les habitudes de la personne qui sont problématiques.

Il faudra toujours garder en tête que le service de référence s'adresse d'abord et avant tout au grand public. C'est donc un défi constant de bien l'informer et le guider à travers cette démarche souvent très émotive qu'est celle de trouver un psychologue.

## **UNE PUBLICITÉ DU SERVICE DE RÉFÉRENCE À L'ÉMISSION EN THÉRAPIE**

Depuis le 15 septembre dernier, la deuxième saison de la série *En thérapie* est diffusée à TV5. L'émission, qui a attiré en moyenne 422 000 téléspectateurs deux fois par semaine l'an dernier, est un excellent moyen publicitaire pour joindre des personnes intéressées à consulter. Les abonnements au service de référence permettent de dégager un petit budget pour faire connaître le service. L'Ordre occupe un bandeau, affiché pendant 10 secondes en début d'émission, qui affiche le texte suivant : « Parce que chaque personne a son histoire. Trouvez le professionnel qui saura vous aider au [www.ordrepsy.qc.ca](http://www.ordrepsy.qc.ca). »

