

Déontologie

Réagir avec assurance



Denis Houde / Psychologue

Conseiller à la déontologie

dhoude@ordrepsy.qc.ca

Question : Un client me consulte depuis plus d'un an pour la gestion de son stress au travail. Il y a un mois, son médecin lui signe un arrêt de travail pour une durée indéterminée pour cause de *burnout*. Je reçois une lettre de la compagnie d'assurances de mon client qui demande son dossier complet. La lettre stipule également que le client a autorisé la transmission de son dossier. Le client spécifie lors d'un entretien que son dossier doit être transmis à l'assureur dès la semaine prochaine, sinon ce dernier affirme que ses indemnités seront interrompues. Que dois-je faire?

Tout psychologue exerçant en pratique privée se trouve, un jour ou l'autre, confronté à ce type de situation. Pour y répondre, il doit avoir à l'esprit trois notions fondamentales :

- le droit au secret professionnel;
- le consentement libre et éclairé à toute prestation de services professionnels;
- l'accès et le consentement à la transmission de renseignements personnels confidentiels.

_LE DROIT AU SECRET PROFESSIONNEL

La Charte des droits et libertés de la personne est claire à ce sujet : le psychologue est responsable du secret professionnel. En apparence, ce droit au secret professionnel est en conflit avec la demande de la compagnie d'assurances. Le travail en psychothérapie a lieu depuis un an. L'invalidité existe depuis un mois. En plus d'un an, beaucoup de thèmes qui n'ont pas de lien avec la lésion professionnelle ont pu être abordés et explorés. Il est probable que des lésions antérieures et des troubles vécus à l'adolescence, qui n'ont aucun rapport avec la problématique actuelle, aient été abordés. Il est même possible que ce soit l'exploration en psychothérapie qui ait amené le client à exprimer plus clairement ses symptômes au médecin qui, dès lors, aurait compris que son patient souffre beaucoup plus qu'il ne le laissait croire depuis des années. Bref, tous ces thèmes témoignent d'un parcours antérieur à l'arrêt de travail. Parce qu'ils sont antérieurs, la compagnie d'assurances pourrait être tentée d'utiliser ces renseignements pour des motifs d'exclusion qui pourraient être préjudiciables à son client pour sa santé et sa sécurité financière. La modération et la prudence sont de mise dans la transmission de renseignements.

Article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec

« [...] Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi. [...] »

_LE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

Considérant les éléments mentionnés précédemment, la question du consentement libre et éclairé devient centrale dans le traitement de la demande.

Tout d'abord, le client exprime qu'il a autorisé la transmission de son dossier, faute de quoi on lui a dit qu'il perdrait ses indemnités. Le psychologue entend donc que, du point de vue du client, il s'agit d'un consentement forcé et orienté par la menace de la perte du soutien financier. Cela est tout le contraire du consentement libre et éclairé. Avant de transmettre quelque renseignement que ce soit, le psychologue doit s'assurer que le consentement soit libre et éclairé. Ce qui veut dire qu'il importe de questionner le client afin de savoir si, sans contrainte financière, il transmettrait à cette compagnie d'assurances l'ensemble des renseignements contenus dans son dossier.

Articles 12 et 13 du Code de déontologie des psychologues du Québec

« 12. Le psychologue prend les mesures raisonnables et nécessaires, y compris lorsque l'urgence a pris fin, pour s'assurer qu'un consentement est libre et éclairé en vérifiant si le client a bien compris les renseignements communiqués.

13. Le psychologue s'assure que le consentement demeure libre et éclairé pendant la durée de la relation professionnelle. »

_L'ACCÈS ET LE CONSENTEMENT À LA TRANSMISSION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONFIDENTIELS

Il est prévu dans le Code de déontologie des psychologues du Québec que toute personne a le droit d'accès à son dossier¹. On y précise que les modalités liées à la transmission de

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 ou par téléphone au 1 800 363-2644, poste 244.

renseignements confidentiels doivent être définies avec le consentement du client². Il est également spécifié que le psychologue, aux fins de préserver le secret professionnel, ne divulgue aucun renseignement sur son client à l'exception de ce qui a été autorisé formellement par celui-ci³. Les deux lois d'accès aux renseignements confidentiels définissent les mêmes droits. Finalement, il est spécifié à l'article 10 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues que lorsqu'un client demande qu'une copie de son dossier soit transmise à un tiers, le psychologue ne peut transmettre ce renseignement que 15 jours après la date de signature d'un consentement à cet effet. Les dispositions de cet article s'appliquent bien dans la situation dont il est question. En fait, cette disposition donne le temps au psychologue de s'assurer que c'est bel et bien la volonté de son client. Précisons ici que le client peut toujours renoncer à ce délai pour que la demande soit traitée plus rapidement.

Article 20 du Code de déontologie des psychologues

« Le psychologue permet, avec diligence et au plus tard dans les 30 jours de la réception d'une demande écrite à ce sujet, à son client ou à toute personne qui dispose de l'autorisation de ce dernier, de prendre connaissance ou d'obtenir copie des documents qui le concernent dans tout dossier constitué à son sujet. [...] »

_DEUX SOLUTIONS

Une façon de résoudre l'équation consisterait à obtenir le consentement du client afin de communiquer avec l'assureur pour clarifier l'objectif de la demande d'information. Le psychologue pourrait alors produire soit un rapport, soit un résumé de dossier pertinent à la demande de la compagnie d'assurances. Le tout serait en accord avec le client. Évidemment, comme une telle production de rapport ou de résumé de dossier devient un acte professionnel, il serait important de savoir qui paierait pour la production de ce document.

Si personne ne veut payer pour cet acte professionnel, il serait possible d'accepter la demande du client d'autoriser la transmission des renseignements contenus dans son dossier dans l'esprit de l'article 10 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues. Cependant, le psychologue pourrait s'appuyer sur le quatrième paragraphe de l'article 20 du Code de déontologie des psychologues, où il est spécifié que « le psychologue peut refuser momentanément l'accès à un renseignement contenu au dossier du client lorsque sa divulgation entraînerait un préjudice grave pour la santé du client ». Le psychologue devra estimer qu'une éventuelle perte de prestations pourrait entraîner son client dans une situation où les stressés psychosociaux seraient tels qu'elle pourrait aggraver son état de santé mentale au point de lui nuire. Dans ce cas, le psychologue informe le client des motifs de son refus, les inscrit au dossier et l'informe de ses recours. Pour transmettre le dossier, il prendra soin de caviarder les parties du dossier du client qui ne seraient pas pertinentes à la demande de la compagnie d'assurances avant de transmettre le document. Il est important de noter que la première solution est à privilégier afin que l'information porte moins à interprétation.

_Références

- 1 Article 20 du Code de déontologie des psychologues.
- 2 Article 11.3 du Code de déontologie des psychologues.
- 3 Article 15.1 du Code de déontologie des psychologues.

_Bibliographie

Charte des droits et libertés du Québec (chapitre C-12). Gouvernement du Québec. Éditeur officiel du Québec. Publications du Québec.

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.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1). Gouvernement du Québec. Éditeur officiel du Québec. Publications du Québec.

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1). Gouvernement 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.



FORMATION EN THÉRAPIE PAR LE JEU DE SABLE

La thérapie par le jeu de sable développée par Dora Kalff s'adresse aux adultes aussi bien qu'aux enfants. Elle donne une place dans la pratique à une expression non verbale qui permet aux patients, dans un espace transitionnel de jeu, d'élaborer les conflits intrapsychiques et interpersonnels qu'ils ont du mal à verbaliser. Les images intérieures émanant de l'inconscient viennent s'incarner dans le sable.

« Les mains peuvent élucider un mystère avec lequel l'intellect s'est débattu en vain » C.G.Jung

Formation de 100 heures, débutant en septembre 2014
s'appuyant sur une théorisation rigoureuse intégrée à la pratique clinique,
à la réflexion ainsi qu'à l'expérimentation personnelle.

"activité de formation continue en psychothérapie reconnue par
l'ordre des psychologues du Québec PR00796-14 et PR00797-14."

www.jeudesable.ca
formation.francais.qc@jeudesable.ca
(514) 485-0354