

La Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et la confidentialité du dossier du psychologue



Par
Denys Dupuis
M. Ps., SYNDIC
ddupuis@ordrepsy.qc.ca

LES PSYCHOLOGUES à l'emploi d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux peuvent être convoqués par un délégué du Protecteur du citoyen. Il nous apparaît utile de préciser le contexte dans lequel cette personne est amenée à agir afin d'informer les psychologues des mesures à prendre, compte tenu de leurs obligations entourant le secret professionnel.

Le législateur québécois a tout récemment décidé qu'il reviendrait au Protecteur du citoyen nommé en application de la Loi sur le Protecteur du citoyen d'exercer les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, et ce, conformément à la Loi sur le Protecteur des usagers¹. Plus spécifiquement, en vertu de l'article 4 de la Loi sur le Protecteur du citoyen, c'est un vice-protecteur du citoyen nommé par le gouvernement sur recommandation du Protecteur du citoyen qui est appelé à exercer principalement les fonctions qui lui ont été ainsi dévolues. Ce dernier veille, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus. Il a pour principale fonction d'examiner la plainte formulée par un usager et il peut aussi intervenir, de sa propre initiative, dans certaines circonstances, afin de protéger les clientèles vulnérables².

Il importe de préciser en ce qui concerne l'examen d'une plainte que le Protecteur du citoyen agit comme deuxième instance. En effet, il examine la plainte d'une personne qui est en désaccord avec les conclusions ou insatisfaite du suivi accordé aux recommandations préalablement transmises par le

commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services.

Dans un premier temps, il faut comprendre que le psychologue, employé d'un organisme du réseau de la santé et des services sociaux, est évidemment soumis aux politiques et aux règles mises en vigueur par l'employeur ainsi qu'à la législation applicable à ce réseau.

Par contre, selon l'article 38 du Code de déontologie³, le psychologue est tenu de respecter le secret professionnel. Quant à l'article 39, il prévoit que le psychologue peut être relevé de son secret professionnel, avec l'autorisation du client ou si « la loi l'ordonne ». Or, l'article 14 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux prévoit spécifiquement que toute personne qui exerce sa profession notamment pour le compte d'un organisme doit fournir au Protecteur des usagers tous les renseignements et documents qu'il exige pour l'examen de la plainte, de même que permettre « l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'usager », et ce, malgré la confidentialité prévue pour un tel dossier par la Loi sur les services de santé et les services sociaux⁴. Cet article précise également qu'il est de l'obligation de toute personne d'assister à une rencontre, sauf excuse valable, si elle est convoquée à cet effet. Finalement, mentionnons que l'examen d'une plainte peut exiger la tenue d'une enquête.

Dans le contexte décrit ci-dessus, l'obligation de répondre au Protecteur du citoyen paraît s'imposer. Avant de donner sa version, il est recommandé au psychologue de faire valoir son obligation au plan du secret professionnel et de s'assurer dans ce cas qu'il est relevé de ses obligations, le cas échéant. Une note au dossier devrait faire état de cette situation.

Le Protecteur du citoyen s'intéresse au respect des droits des usagers, qui leur sont

reconnus notamment en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux⁵. Ainsi, le Protecteur du citoyen pourrait intervenir lorsque les droits d'un usager n'ont pas été pris en compte. Pour n'en nommer que quelques-uns, précisons le droit aux services adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, le droit de choisir le professionnel duquel il désire obtenir des services, le droit de consentir aux soins et de participer à toute décision affectant son état de santé.

Le Protecteur du citoyen détient un pouvoir de recommandation. Il faut cependant préciser ici qu'en vertu du Code des professions⁶ il revient au Bureau du syndicat de faire enquête, s'il y a une information à l'effet qu'un professionnel a commis une infraction (art. 122) et au Comité de discipline d'être saisi de toute plainte formulée contre un psychologue (art. 116). Dès lors, en prenant en considération le contexte dans lequel un ordre professionnel évolue pour assurer la protection du public, il serait envisageable que le Protecteur du citoyen recommande à la direction d'un établissement la tenue d'une enquête sur la conduite d'un professionnel par le dépôt d'une demande d'enquête auprès du Bureau du syndicat.

Références

1. Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, L.R.Q., c. P-31.1, art. 1 ; Loi sur le Protecteur du citoyen, L.R.Q. c. P-32, art. 4.
2. Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. L.R.Q., c. P-31.1, art. 7, 8.
3. Code de déontologie des psychologues, C-26, r. 148.1.
4. Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. L.R.Q., c. P-31.1, art. 14 ; Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, art. 19.
5. Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2.
6. Code des professions, L.R.Q., c. C-26, art. 152.