

Les droits des patient-e-s et des client-e-s



Le présent aide-mémoire est destiné à fournir un aperçu des droits des personnes qui ont recours aux services de psychologues pour obtenir des conseils ou pour suivre une thérapie.

Il décrit les conditions-cadres légales, qui sont ensuite illustrées par des exemples pratiques.

En préambule, nous tenons à préciser que tous les membres de la Fédération Suisse des Psychologues (FSP) sont liés par un système contraignant d'obligations professionnelles et de principes déontologiques, qui prévoit notamment une obligation de formation continue. Le respect de ce système est garanti par la Commission de déontologie (CDD).

Les patient-e-s et les client-e-s des psychologues FSP bénéficient donc d'une protection renforcée de leurs droits.

Ce mémento se subdivise en trois parties:

1. Avant la prise en charge
2. Pendant la prise en charge
3. (Après la) fin de la prise en charge

1. Avant la prise en charge

Conclusion du contrat

Conformément à l'art. 1, al. 1 Code des obligations suisses (CO), la conclusion du contrat suppose que les parties ont, réciproquement et d'une manière concordante, manifesté leur volonté. Autrement dit, l'accord des deux parties est nécessaire. Par conséquent, le patient ne peut exiger d'être pris en charge ou conseillé par un-e psychologue en particulier. Le psychologue doit notamment refuser un-e client-e ou l'adresser à des personnes professionnellement qualifiées s'il ne dispose pas des connaissances ou des compétences nécessaires (art. 5 Code de déontologie de la FSP (CD)).

Je voulais à tout prix consulter Mme P. S., psychothérapeute, dont une collègue m'avait vanté les mérites. Or, elle m'annonce qu'elle n'a pas de place actuellement pour de nouveaux patients. En a-t-elle le droit?

Oui, en principe, chaque psychologue est libre de choisir ses patient-e-s. Selon le degré d'urgence, un rendez-vous à une date ultérieure est peut-être possible. Le professionnel de votre choix peut aussi vous adresser à un-e confrère qui utilise les mêmes méthodes de travail que lui.

Droit à l'information...

Pour que les client-e-s aient la possibilité d'opter, en connaissance de cause, pour une prise en charge donnée ou pour un accompagnement ou des conseils approfondis (séances de coaching, par exemple), ils doivent disposer des informations nécessaires. Lors du premier entretien, les psychologues sont tenus de préciser les frais, la durée des séances, la fréquence des séances, les tarifs et les modalités de paiement. Le ou la patient-e a en outre le droit de savoir de quel trouble il souffre (un diagnostic ne pouvant généralement être posé qu'au bout de plusieurs séances), ainsi que de connaître ses chances de guérison, les possibilités de prise en charge, les risques encourus et les effets secondaires éventuels. Si le psychologue estime que les attentes de son client vont bien au delà de ce qu'une analyse ou des conseils psychologiques peuvent offrir, il est tenu de l'en informer.

Dans le cadre d'une psychothérapie, le ou la client-e est libre de requérir un deuxième avis pour compléter les informations à sa disposition et décider, en connaissance de cause, s'il souhaite entamer le traitement proposé. Il lui appartient avant tout d'établir quels sont les frais qui en découlent.

...notamment sur les coûts

Il s'avère que la question du coût est souvent source de désaccords ou de malentendus entre les psychologues et les patient-e-s. Par conséquent, il est primordial de la

régler dès le premier entretien et d'établir dans quelle mesure les frais sont pris en charge par l'assurance de base (cas de la psychothérapie déléguée), s'il existe une assurance complémentaire et, si oui, à quelle hauteur elle couvre la thérapie, ou si le ou la patient-e s'acquittera personnellement des frais. Ce dernier cas concerne généralement des conseils psychologiques ou les séances de coaching. Les modalités de remboursement sont très différentes d'une assurance complémentaire à l'autre (forfait annuel fixe pour une psychothérapie, remboursement partiel à la séance, etc.). Par conséquent, même avec une assurance complémentaire, le montant couvert varie.

J'ai vu un psychologue pour une première consultation, qui a révélé que j'avais plutôt besoin d'une psychothérapie. Or, il ne propose pas ce type de prestation. Il m'a indiqué le nom de plusieurs thérapeutes, que j'ai décidé de contacter. Tout allait donc très bien jusqu'à ce que le psychologue en question me facture cet entretien. Est ce normal?

Oui, en principe, toute séance est payante, même la première. Le psychologue a analysé votre cas, vous a indiqué la suite à donner. Il n'est pas inapproprié de réclamer une rémunération pour cela. Les premières consultations sont parfois gratuites, mais ce n'est pas la norme, et cela est toujours précisé au préalable.

2. Pendant la prise en charge

Droit à une prise en charge et à des conseils avisés

Le ou la client-e est en droit de bénéficier d'une prise en charge méticuleuse et avisée. Les psychologues sont tenus de conseiller et de prendre en charge leurs client-e-s selon les règles de l'art et avec les meilleures conscience et volonté. Les derniers progrès de la science doivent également être pris en compte. Dans ce contexte, il faut mentionner aussi l'obligation particulière de formation continue (art. 37 - 44 Règlement sur la formation postgrade de la FSP (RFP); art. 5 CD et - pour les psychothérapeutes - art. 27, lettre b Loi sur les professions de la psychologie (LPsy)).

En revanche, il n'y a aucune garantie quant au succès de l'analyse ou de la prise en charge. Par conséquent,

un échec ne saurait être reproché au psychologue qui intervient dans les règles de l'art et qui n'obtient pas de résultat positif dans un délai raisonnable. Dans ce cas,

«Les psychologues sont tenus de prendre en charge leurs client-e-s selon les règles de l'art et avec les meilleures conscience et volonté.»

il s'agit d'établir si un autre mode de prise en charge est envisageable et, si oui, dans quel cadre. L'avis d'un-e confrère peut également être sollicité (à condition de ne pas rompre le secret professionnel). L'alternative consiste à adresser le ou la patient-e à un-e confrère.

Je ne suis pas satisfait de mon neuropsychologue. J'ai le sentiment qu'il est mal préparé. Il m'appelle souvent par un autre nom et s'excuse en invoquant qu'il s'agit du patient précédent. Il passe régulièrement des appels privés soi-disant «très importants». Dois-je me laisser faire?

Ce que vous décrivez ne correspond pas à une attitude professionnelle et bienveillante. Vous devez aborder le sujet avec votre psychologue. S'il ne se montre pas compréhensif, il serait préférable de songer à vous adresser à un confrère, voire de faire part de votre cas à la Commission de déontologie (CDD) de la FSP. Cette dernière est chargée d'établir si les faits rapportés constituent une infraction au Code de déontologie, auquel tout membre de la FSP est soumis. Dans ce cas, la CDD est susceptible de prendre les sanctions qui s'imposent contre le psychologue concerné.

Obligations de coopération des patient-e-s

La contribution personnelle du patient au processus de guérison est essentielle. La guérison ou l'amélioration de l'état du patient ne peut pas reposer intégralement sur l'intervention du professionnel de la psychologie. Les patient-e-s ont eux aussi des devoirs:

- ▶ Pour pouvoir identifier au mieux votre trouble, le psychologue s'appuie sur les informations que vous lui fournissez, qui doivent être les plus complètes et détaillées possibles. Ne lui cachez pas les éléments d'information gênants ou désagréables, qui pourraient être utiles sur le plan psychologique. N'oubliez pas que tous les psychologues sont soumis au secret professionnel.
- ▶ Respectez les modalités définies par votre psychologue. Si vous ne parvenez pas à vous y tenir, parlez-en avec lui afin de trouver une solution qui vous convienne mieux.
- ▶ Le règlement des factures présentées par votre psychologue est une obligation légale. Si vous êtes en désaccord avec le montant facturé, demandez des explications à votre psychologue.

Droit au secret

Tous les psychologues sont tenus au secret professionnel (art. 321 Code pénal suisse (CP)) et sont soumis à la Loi fédérale sur la protection des données (LPS). Ils ne peuvent dévoiler les informations qui leur ont été communiqués qu'avec l'accord de leurs client-e-s. Dans certains cas, la loi prévoit une obligation de renseigner. Quoi qu'il en soit, le psychologue doit informer le client avant de divulguer des informations qui le concernent.

Certaines lois cantonales sur la santé prévoient ainsi des obligations de signalement en cas de constat d'une situation susceptible d'entraîner certains comportements ou délits.

Mon employeur s'est étonné de ce que je parte un peu plus tôt le mercredi après-midi. Je lui ai dit que je faisais une psychothérapie et lui ai donné les coordonnées de ma thérapeute pour qu'il puisse vérifier mes dires. Ma thérapeute lui a déclaré qu'elle n'était pas en mesure de le renseigner.

Elle a eu la bonne réaction. Le secret professionnel implique aussi que le psychothérapeute n'ait pas le droit d'évoquer devant des tiers qu'il reçoit son client en consultation. Il en va autrement si vous libérez le thérapeute du secret professionnel et lui demandez de confirmer à votre employeur que vous suivez une thérapie.

Il convient par ailleurs de ne libérer le thérapeute de son obligation de secret professionnel qu'en cas d'absolue nécessité. Dans ce cas, l'obligation n'est levée qu'en ce qui concerne le suivi de la thérapie et non le diagnostic ou les progrès réalisés.

Droit d'être accompagné par une personne de confiance

En accord avec la ou le thérapeute, les client-e-s peuvent faire valoir le droit d'être accompagné par une personne de confiance de leur choix lors du diagnostic, du choix de la thérapie et de l'analyse. De même, tout client peut renoncer à ce droit s'il a le sentiment de pouvoir parler plus librement et franchement à son psychologue sans la présence de la personne en question.

Agée de 17 ans, je consulte régulièrement un psychologue du sport. Comme je suis mineure, mon père insiste pour m'accompagner. Mais je préférerais être seule pour aborder mes problèmes de motivation pendant l'entraînement.

C'est votre droit le plus strict, dans la mesure où vous êtes capables de discernement et de décider seule de qui doit être informé des aspects personnels ayant trait à votre santé, ainsi que dans quelle mesure. Le psychologue est là pour vous aider à expliquer la situation à votre père si vous le souhaitez.

Annulation d'un rendez-vous à court terme

En prenant rendez-vous avec un psychologue, vous lui attribuez un mandat. En principe, le mandat peut être résilié, mais ceci contre le versement d'une indemnisation si l'annulation intervient «en temps inopportun». Il convient toutefois de ne pas annuler un rendez-vous

à la dernière minute. Si le psychologue n'a pas le temps de l'attribuer à quelqu'un d'autre, il est en droit de réclamer une indemnisation.

Un matin, je ne me sentais pas très bien. Vers 10 heures, j'ai décidé d'annuler ma séance de psychothérapie, initialement prévue à 13h30. Or, la thérapeute m'a tout de même facturé la séance. En a-t-elle le droit?

En principe, oui. Votre thérapeute est en droit de réclamer une indemnisation à titre de dédommagement, dans la mesure où vous avez annulé votre rendez-vous si tard qu'elle n'a pas pu le remplacer par une autre activité rémunérée. Reportez-vous à votre contrat thérapeutique ou au planning des rendez-vous convenu avec elle. Généralement, ces documents mentionnent le délai à respecter pour qu'un rendez-vous annulé ne soit pas facturé (24 heures généralement). Si tel n'est pas le cas, interrogez votre thérapeute. Cette information est toujours utile.

Ma thérapeute m'a annoncé qu'il fallait que je vienne chaque semaine et que seules les séances qui tombent pendant ses vacances ne seraient pas facturées. Or, je prévois de partir en vacances pendant un mois cet été. Quand je lui en ai fait part en février, elle m'a répondu qu'elle devrait malheureusement me facturer quatre séances.

Ce n'est pas possible! Bien entendu, vous êtes libre de planifier vos vacances comme vous l'entendez. Si vous prévenez votre thérapeute plusieurs mois à l'avance, elle a tout à fait le temps de modifier son planning et doit faire un effort pour éviter les dommages éventuels.

3. (Après la) fin de la prise en charge

Droit à la révocation d'un contrat thérapeutique

Conformément à l'art. 404, al. 1 CO, le contrat peut être révoqué à tout moment. A noter cependant qu'une révocation du contrat en temps inopportun peut entraîner le versement d'une indemnisation à titre de réparation du dommage causé. Prenons l'exemple d'une séance de thérapie familiale prévue le samedi,

«L'interruption de la thérapie par le thérapeute est un dernier recours après épuisement de toutes les autres mesures envisageables.»

pour laquelle une salle a été louée. Si la famille annule le rendez-vous le jeudi, le montant de la séance initialement prévue ainsi que les frais d'annulation de la location de la salle seront dus.

En principe, les psychologues sont eux aussi en droit de mettre fin au contrat et d'interrompre la psychothérapie ou de ne plus prodiguer leurs services. Cela s'applique notamment quand le patient ne coopère pas ou si le montant des impayés est élevé. Bien entendu, une interruption de la thérapie par le thérapeute

doit être envisagée comme un dernier recours après épuisement de toutes les autres mesures envisageables. Si l'interruption ne peut être évitée, le psychologue est tenu d'en informer le ou la client-e/patient-e et de faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter les répercussions négatives. Cela signifie aussi que la personne concernée doit être informée de la suite à donner. Il convient de lui indiquer les coordonnées de services compétents et de ne pas la laisser sans solution.

J'ai le sentiment que la thérapie ne me mène à rien. Puis-je tout simplement arrêter?

En principe, c'est possible. Vous ne devez à votre thérapeute que les séances auxquelles vous vous êtes rendu, ainsi que celles que vous n'avez pas honorées, mais annulé à la dernière minute. Sur le plan juridique, la situation est claire. Il est cependant important de s'interroger sur les raisons qui motivent l'interruption d'une thérapie. Il est toujours préférable de faire part de son ressenti pendant les séances de thérapie, même quand on a l'impression d'être dans une impasse ou d'être incompris de son thérapeute. Cela peut apporter des éclaircissements et faire progresser la thérapie d'un grand pas.

Droit d'accès à l'information et à son dossier

Les psychologues sont tenus de conserver leurs dossiers pendant dix ans avant de les détruire. Les lois cantonales en vigueur sur la protection des données prévoient parfois des délais de conservation plus longs pour les dossiers médicaux. Les patient-e-s ont la possibilité de demander à tout moment à accéder aux informations qui les concernent et à consulter leur dossier.

J'ai demandé mon dossier médical à ma psychologue, qui a refusé de me remettre l'original et m'en a donné une copie. Puis-je réclamer l'original du dossier?

Dans la plupart des cas, seule une copie du dossier est remise au patient. Cela se justifie notamment par le fait que le psychologue s'engage à conserver les dossiers de ses patient-e-s pendant au minimum dix ans. Néanmoins, si vous précisez que vous souhaitez obtenir l'original dans votre demande, cela ne peut vous être refusé. Dans ce cas, vous devez cependant libérer votre psychologue par écrit de l'obligation de conservation prescrite par la loi.

J'ai demandé une copie de mes antécédents médicaux, que j'ai d'ailleurs obtenue. On m'a néanmoins facturé 100 francs de frais, ce qui me paraît très exagéré pour seulement 50 photocopies.

Vous avez raison. En principe, les copies doivent vous être remises gratuitement, sauf si les frais occasionnés par les photocopies, l'impression et l'envoi sont disproportionnés, ou si vous demandez plusieurs copies. Dans ce cas, une participation financière raisonnable peut être exigée.

Puis-je également réclamer les notes personnelles de mon psychologue?

Non. Votre thérapeute n'est pas tenu de vous transmettre les notes rédigées pour son propre usage et non aux fins de l'analyse. C'est le cas, par exemple, quand une thérapie est abordée sous forme anonyme dans le cadre d'une supervision visant à évaluer le travail du thérapeute. Les notes correspondantes n'ont pas à être communiquées.

Que faire en cas de suspicion de faute professionnelle?

Comme pour toute autre relation de mandat, le succès de la psychothérapie n'est pas garanti. Dans certains cas, la thérapie ne donne pas les résultats escomptés. Il arrive même que l'état du patient se dégrade. S'il ne peut être tenu responsable d'un tel échec, le psychologue doit toutefois être en mesure de prouver qu'il est intervenu dans les règles de l'art et dans le respect des principes fixés par le Code de déontologie.

Si vous pensez qu'une faute a pu être commise dans le cadre de vos séances, vous pouvez toujours en parler à votre psychologue. Par ailleurs, un deuxième avis n'est jamais inutile.

Si vous pensez qu'un psychologue a commis une infraction au Code de déontologie, vous avez la possibilité de déposer une plainte auprès de la Commission de déontologie (CDD) de la FSP. Celle-ci examinera le cas en profondeur et prendra les sanctions qui s'imposent si l'infraction au Code de déontologie est avérée.

Je souhaite déposer une plainte auprès de la CDD. Dois-je prendre un avocat?

Non, il n'est pas nécessaire de solliciter l'aide d'un avocat pour cette procédure. Vous trouverez un modèle de plainte, ainsi qu'une description du déroulement de la procédure sur le site web de la FSP. Si vous préférez tout de même recourir aux services d'un avocat, vérifiez si vous disposez d'une assurance protection juridique susceptible de couvrir une partie des frais correspondants. Certaines assurances complémentaires comprennent une protection juridique qui protège les patient-e-s.

Plus d'informations

- ▶ www.psychologie.ch > Publications et communications > Documentation > Déontologie
- ▶ www.psychologie.ch > Services en psychologie > Conseils et thérapies



Avec plus de 7000 membres, la Fédération Suisse des Psychologues (FSP) est la principale association suisse de psychologues. Les membres sont autorisé-e-s à porter le titre de «psychologue FSP», lequel garantit des prestations psychologiques sérieuses, scientifiquement fondées et ayant fait leurs preuves dans la pratique.

www.psychologie.ch