
CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE

AVANT

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. Par conséquent, le client 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)).

Dans le cas d'un suivi psychologique, il incombe au client de s'informer afin de savoir s'il possède une assurance complémentaire et, si oui, à quelle hauteur elle couvre le suivi psychologique, ou si le ou la client-e s'acquittera personnellement des frais. Les modalités de remboursement sont très différentes d'une assurance complémentaire à l'autre. Par conséquent, même avec une assurance complémentaire, le montant couvert varie.

PENDANT

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. 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, 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).

OBLIGATIONS DE COOPÉRATION DES CLIENT-E-S

La contribution personnelle du client au processus de prise en charge est essentielle. Les client-e-s ont eux aussi des devoirs. 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, dans les 10 jours dès la réception de la facture, 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.

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.

APRÈS

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.

En principe, les psychologues sont eux aussi en droit de mettre fin au contrat et d'interrompre la prise en charge psychologique ou de ne plus prodiguer leurs services. Cela s'applique notamment quand le client ne coopère pas ou si des impayés existent.

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 client-e-s ont la possibilité de demander à tout moment à accéder aux informations qui les concernent et à consulter leur dossier.

QUE FAIRE EN CAS DE SUSPICION DE FAUTE PROFESSIONNELLE ?

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.