



## LA CARTA DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE-UTENTE DELLE PRESTAZIONI PSICOLOGICHE

### PRINCIPI ISPIRATORI:

- Tutela della salute;
- Sicurezza e qualità dei servizi erogati;
- Adeguata informazione e corretta pubblicità;
- Educazione al consumo;
- Trasparenza, equità e imparzialità del rapporto con il consumatore;
- Facilità di accesso alle informazioni per il consumatore;
- Chiarezza e semplicità, comprensibilità delle comunicazioni al consumatore;
- Tempestività ed esaustività nella risposta alle richieste di informazioni del consumatore;
- Linearità e rapidità nelle modalità di gestione delle procedure di conciliazione.

### OBIETTIVI:

- Migliorare la qualità del rapporto con il professionista psicologo;
- Garantire la tutela della salute del consumatore-utente;
- Affermare il diritto del consumatore-utente a ricevere un contratto trasparente;
- Informare il consumatore-utente sulla possibilità di dare avvio a procedure di conciliazione in caso di reclamo o contenzioso;
- Facilitare l'accesso alle informazioni;
- Rendere consapevole il consumatore-utente dei propri diritti.

Con la presente *Carta dei diritti* si stabilisce che, oltre a quanto previsto nel cosiddetto consenso informato già in uso presso i professionisti psicologi italiani, nel contratto scritto devono essere contenute indicazioni e procedure relativamente all'istituto della conciliazione attivabile dal consumatore in caso di reclami e contenziosi.

### TRASPARENZA SUI TITOLI E FORMAZIONE DEL PROFESSIONISTA

Il consumatore-utente ha il diritto di verificare:

1. la documentazione del professionista relativa alla sua formazione (titolo di laurea, specializzazione);
2. l'abilitazione all'esercizio della professione e l'iscrizione del professionista all'Albo
3. i titoli e le competenze pubblicizzate con ogni mezzo dal professionista, nonché la relativa autorizzazione.

Le predette informazioni possono essere verificate contattando i Consigli territoriali dell'Ordine o il CNOP.

### FACILITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E PRIVACY

Nella fase iniziale del rapporto con il professionista psicologo, il consumatore-utente ha il diritto di ricevere informazioni semplici ed esaustive (in forma cartacea o verbale) da parte del professionista riguardo:

- la disponibilità di presa in carico e gli eventuali tempi di attesa per l'accoglimento della sua richiesta;
- il settore di intervento, il modello teorico e la metodologia utilizzata dal professionista;
- il segreto professionale e le sue limitazioni;
- i diritti alla raccolta, trattamento e conservazione dei dati personali e sensibili sulla base della normativa vigente (art. 13, D.Lgs. 196/2003).

Il consumatore-utente ha inoltre il diritto di:

- autorizzare in anticipo e per iscritto eventuali fotografie, registrazioni video-audio, etc. che lo coinvolgano;
- essere garantito per ciò che attiene privacy e riservatezza;
- avere copia del codice deontologico degli psicologi italiani e del nomenclatore-tariffario;
- conoscere, anche durante il primo contatto telefonico, il costo per la prestazione richiesta.

### TRASPARENZA DEL CONTRATTO

Nella fase iniziale del rapporto con il professionista psicologo devono essere definiti i termini contrattuali. Il **contratto scritto** deve contenere:

- ✓ i dati del professionista,
- ✓ i tempi indicativi dell'intervento o trattamento,



- ✓ la frequenza e durata degli incontri,
- ✓ i costi e le modalità di pagamento,
- ✓ gli orari,
- ✓ i periodi di interruzione,
- ✓ la detraibilità fiscale,
- ✓ i tempi da rispettare per il rinvio degli appuntamenti,
- ✓ l'eventuale pagamento degli appuntamenti saltati,
- ✓ il luogo di svolgimento della prestazione.

Inoltre, il consumatore-utente ha il diritto di:

- avere copia del contratto scritto;
- ricevere fattura, ricevuta fiscale o altra documentazione relativa ai compensi corrisposti;
- corrispondere forme di compenso riferibili al tariffario e alle norme specifiche contenute nel codice deontologico.

La tariffa non può essere aumentata per tutta la durata del contratto. Ogni costo aggiuntivo alla parcella concordata (ad esempio per ulteriori valutazioni, test, etc.) deve essere comunicato anticipatamente e approvato per iscritto tra le parti.

### SCIoglimento DEL CONTRATTO

Il consumatore-utente ha il diritto di:

- sciogliere il contratto senza preavviso, con l'onere di comunicarlo al professionista e corrispondere onorari esclusivamente per le prestazioni ricevute;
- essere preavvisato verbalmente, di norma con almeno due settimane di anticipo, dello scioglimento del contratto da parte del professionista. In questo caso, il consumatore-utente può chiedere di essere inviato ad altro professionista di fiducia con pari preparazione professionale e condizioni contrattuali.

### RECLAMI E CONTENZIOSI

Tutti i reclami o contenziosi inerenti il contratto non risolti direttamente tra professionista e consumatore, potranno essere oggetto di una **procedura di conciliazione** tra i Consigli territoriali dell'Ordine e l'Associazione dei Consumatori firmataria alla quale l'interessato farà ricorso.

Tale procedura si concluderà entro 60 giorni lavorativi dall'avvio della stessa. E' possibile segnalare alle Associazioni dei Consumatori o ai Consigli territoriali dell'Ordine problematiche o violazioni deontologiche ad opera del professionista.

A tal fine è costituita presso ciascun Consiglio territoriale dell'Ordine degli Psicologi una **commissione conciliativa**, composta da due membri, dei quali uno designato dal Consiglio territoriale dell'Ordine degli Psicologi, l'altro designato di comune intesa dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'accordo.

La procedura è attivata dal consumatore, con domanda rivolta alla commissione di conciliazione e ad essa trasmessa da una delle Associazioni Firmatarie. In seguito alla trasmissione della domanda di conciliazione, la Commissione provvede a convocare ad un incontro il consumatore e lo psicologo parti della controversia, con lettera raccomandata a/r inviata alle parti almeno 30 giorni prima della data fissata per l'incontro. Nel corso dell'incontro, la Commissione invita le parti ad esporre le proprie ragioni e propone una soluzione conciliativa che persegua l'interesse del Consumatore così come definito nei principi ispiratori della presente carta dei diritti e l'interesse dello psicologo a ricevere equo riconoscimento della prestazione professionale erogata. Le parti sono libere di accettare o rifiutare la soluzione conciliativa proposta.

L'accettazione della proposta conciliativa è fatta dalle parti oralmente e di essa viene redatto verbale sottoscritto dalle parti e dai componenti della Commissione.

Nel caso in cui le Associazioni raccolgano segnalazioni riguardanti aspetti non sottoponibili a procedure di conciliazione, riguardanti aspetti etici o deontologici del comportamento e/o della condotta professionale di un iscritto all'Albo, ne trasmetteranno immediata segnalazione al Consiglio dell'Ordine competente sul territorio.

Fatti salvi i principi ivi contenuti, previo accordo fra il Ordine degli Psicologi e Associazioni dei Consumatori firmatarie, entro 60 giorni dalla sottoscrizione del presente atto sarà emanato apposito regolamento in materia di procedure di conciliazione.

### ENTRATA IN VIGORE

La presente **Carta dei diritti** entra in vigore dal 1° luglio 2007; a partire da tale data i professionisti psicologi iscritti all'Albo potranno manifestare la propria adesione all'iniziativa con comunicazione al Consiglio territoriale di appartenenza secondo le modalità stabilite dallo stesso Consiglio.