



Il benessere psicologico è oggi sentito come una priorità per il miglioramento della salute e della qualità della vita dei cittadini. La crescente necessità di rivolgersi a professionisti del settore ha avuto come conseguenza l'esigenza di definire regole precise per consentire al consumatore-utente di essere informato sui diritti e doveri che regolano l'attività dei professionisti ai quali si rivolge ed affida.

La **Carta dei diritti** nasce per orientare il consumatore-utente ad un uso consapevole e responsabile delle prestazioni psicologiche. La carta è frutto di un accordo tra Associazioni dei Consumatori e Ordine Nazionale degli Psicologi per tutelare i consumatori-utenti nel rapporto con gli psicologi iscritti all'Albo aderenti all'iniziativa.

Gli obiettivi della **Carta dei diritti** sono:

- ⇒ 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.

La **Carta dei diritti** contiene, oltre a quanto previsto nel cosiddetto consenso informato già in uso presso i professionisti psicologi italiani, procedure di conciliazione attivabili dal consumatore in caso di reclami e contenziosi.

Per sapere se il professionista al quale ci si rivolge ha sottoscritto la **Carta dei diritti**, è sufficiente contattare una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie o l'Ordine degli Psicologi territoriale. La **Carta dei diritti** entrerà in vigore dal 1° luglio 2007.

I DIRITTI DEL CONSUMATORE-UTENTE

TRASPARENZA E TUTELA DELLA SALUTE:

Il consumatore-utente ha il diritto di verificare:

- ⇒ la documentazione del professionista relativa alla sua formazione professionale (titolo di laurea, specializzazione);
 - ⇒ se il professionista al quale si è rivolto è effettivamente abilitato alla professione;
 - ⇒ se i contenuti pubblicitari (annunci, targhe, etc.) sono veritieri.
- A tale scopo è sufficiente contattare l'Ordine degli Psicologi territoriale indicando nome e cognome del professionista o il numero di iscrizione all'Albo che il professionista stesso è tenuto a fornire.

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 o l'inizio del progetto di trattamento;
- ⇒ 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 coinvolgono;
- ⇒ 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:

- ⇒ dati del professionista
- ⇒ tempi indicativi dell'intervento o trattamento
- ⇒ frequenza e durata degli incontri
- ⇒ costi e modalità di pagamento
- ⇒ orari
- ⇒ periodi di interruzione

- ⇒ detraibilità fiscale
- ⇒ tempi da rispettare per il rinvio degli appuntamenti
- ⇒ eventuale pagamento degli appuntamenti saltati
- ⇒ 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, RECLAMI E CONTENZIOSI:

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.

Tutti i reclami o contenziosi inerenti il contratto non risolti direttamente tra professionista e consumatore, potranno essere oggetto di una **procedura di conciliazione** tra gli Ordini territoriali degli Psicologi e l'Associazione di consumatori firmataria alla quale l'interessato farà ricorso. Tale procedura si concluderà entro 60 giorni lavorativi dall'avvio della procedura. E' possibile segnalare alle Associazioni dei consumatori o agli Ordini professionali territoriali problematiche o violazioni riguardanti aspetti etici o deontologici da parte del professionista.



MOVIMENTO
CONSUMATORI

