



A questo numero sono allegati:

- Brochure "Carta dei Diritti del Consumatore- Utente delle prestazioni psicologiche"

- Modulo per l'Adesione alla "Carta dei Diritti"

- Contratto di prestazione d'opera professionale (modulo per adulti)

- Contratto di prestazione d'opera professionale (moduli per minori, interdetti, inabilitati)

Promozione della Professione e garanzie per il Cittadino

di **Giuseppe Luigi Palma**

Presidente Consiglio Nazionale Ordine degli Psicologi

La nostra professione si è sempre caratterizzata per un forte rispetto dell'utente/cliente, prova ne è il nostro Codice Deontologico, predisposto essenzialmente a garanzia e tutela del cittadino-utente/paziente/cliente.

Vi invito a rileggere il nostro codice e a tenerlo presente nella pratica clinica poiché contiene non solo riferimenti agli obiettivi dell'intervento clinico quale promotore di sviluppo per il benessere psicologico, ma anche elementi che possono aiutare a situare la professione in uno spazio fatto di relazioni: con il cliente, tra professionisti e nei confronti della società. Tutti elementi che consentono di costruire un'identità professionale – competente e responsabile – nonché il senso di appartenenza ad una categoria.

Mi piace sottolineare queste peculiarità della professione di psicologo in un momento storico-culturale in cui sembra che le Professioni tout court siano sotto accusa per mancanza di attenzione ai consumatori, ostruzionismo allo sviluppo del mercato e ai giovani, mancanza di un progetto di sviluppo sulla professione.

Di recente ho partecipato ad una trasmissione televisiva di Rai Utile in cui erano stati invitati anche il

Presidente dell'Ordine dei Medici, il Presidente dei Commercialisti ed un rappresentante di un movimento politico particolarmente critico nei confronti degli Ordini professionali. Ed ecco su cosa si basa la critica al sistema ordinistico:

- 1) Gli Ordini Professionali sono gli eredi delle Corporazioni, infatti le leggi istitutive sono anacronistiche poiché risalgono al 1938;
- 2) Gli Ordini Professionali impediscono l'accesso dei Giovani alla Professione;
- 3) Gli Ordini professionali non svolgono adeguatamente la funzione deontologica a tutela dell'utenza;
- 4) Il Sistema delle Associazioni nei Paesi Europei in cui non ci sono gli Ordini garantisce un accesso alla Professione più agevole.

Devo dire che è stato fin troppo semplice rispondere a queste critiche che è evidente riguardano altre professioni, ma sono sicuramente distanti dalla realtà storico-professionale degli psicologi.

Come sapete la nostra legge di Ordinamento è stata approvata nel 1989 e, quindi, poco ha a che fare con la matrice storica-politica-culturale del 1938.

L'accesso alla professione di Psicologo non prevede

segue a pag. 13

La Carta dei Diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche: un modello di buona pratica professionale

*Dr.ssa Imma Tomay, Presidente Ordine degli Psicologi
della Regione Umbria
Coordinatrice Commissione Tariffario e Sviluppo della
Professione CNOP*

Il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi (CNOP) individua nello sviluppo della politica di tutela dei consumatori un interesse primario collettivo ed elemento essenziale per il conseguimento dell'obiettivo strategico del miglioramento della qualità della vita e della salute di tutti i cittadini con strategie di promozione della salute e benessere ed azioni capaci di favorire la crescita della comunità, migliorando la qualità della vita dei cittadini.

Una delle maggiori sfide per il welfare nel prossimo millennio sarà come rispondere alla crescita dell'advocacy dei consumatori.

Il diritto al consenso informato è un diritto fondamentale dell'individuo che trova un preciso riferimento nella legislazione comunitaria derivata. L'art. 1 della legge 30 luglio 1998, n. 281, sulla disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti, qualifica, infatti, come diritti fondamentali, in conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi delle Comunità europee e nel trattato sull'Unione europea, non solo il diritto alla salute in generale, ma anche quello alla trasparenza che s'instaura nei rapporti tra il professionista ed il consumatore. (Professionista: persona fisica o giuridica che utilizza il contratto con il consumatore - art. 1469 c.c.). Dalla natura di diritto fondamentale, discende non solo che il consenso informato è inserito di diritto nei contratti di prestazione sanitaria, ma, soprattutto, che si tratta di un diritto esercitabile anche nella fase precedente alla formazione del contratto di prestazione sanitaria. In conformità a quanto indicato nei trattati istitutivi delle Comunità Europee e nel trattato dell'Unione europea, nonché nella normativa comuni-

taria derivata, e a quanto stabilito dalla legge 30 luglio 1998, numero 281, "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti", dal "Codice del consumo" (D. Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005), e dal Decreto Bersani, (convertito in legge n. 40/2007) intendiamo proseguire nella promozione di interventi volti a garantire e tutelare i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei cittadini e consumatori, riconoscendo ai consumatori ed agli utenti come fondamentali i diritti:

- a) alla tutela della salute;**
- b) ad un'adeguata informazione e corretta pubblicità delle prestazioni sanitarie;**
- c) alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;**
- d) all'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.**
- e) all'educazione al consumo;**

Per il conseguimento delle finalità suddette, il CNOP ha istituito un tavolo di consultazione con le Associazioni dei consumatori-utenti al fine di realizzare interventi volti ad incrementare il livello di protezione dei consumatori ed a migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti, oltre a favorire un'applicazione efficace delle norme a tutela dei consumatori, a dotare i consumatori ed utenti di informazioni efficaci e corrette.

Il CNOP vuole proseguire nella costruzione di sinergie con gli utenti dei nostri servizi, dei quali siamo attenti interlocutori e garanti in tema di salute, dialogando con le loro associazioni, i familiari e caregivers, la comunità dei cittadini, le istituzioni territoriali, così da sostenere ed accompagnare i nostri utenti affinché

possano trasformare i loro bisogni di salute in diritti esigibili, soprattutto a fronte del mutamento della domanda e dei bisogni degli stessi.

Grazie all'impegno delle Associazioni di consumatori, oggi possiamo vantare un contributo significativo alla promozione, conoscenza e difesa dell'esercizio consapevole dei diritti di cittadini consumatori ed utenti.

Al fine di realizzare interventi volti ad incrementare il livello di protezione dei consumatori-utenti ed al miglioramento degli standard qualitativi dei servizi offerti, per favorire un'applicazione efficace delle norme a tutela dei consumatori, ed a dotare i consumatori ed utenti di informazioni efficaci e corrette, il CNOP ritiene prioritario consolidare, insieme ad esse, strategie di tutela dei cittadini e consumatori. E' nata così la CARTA DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE-UTENTE DELLE PRESTAZIONI PSICOLOGICHE che si propone quale strumento utile per orientare il consumatore-utente ad un uso consapevole e responsabile delle prestazioni psicologiche, garantendo criteri di trasparenza contrattuale tra psicologo ed utente e facilitando l'accesso alle prestazioni secondo il principio di libera scelta dei cittadini. Le Associazioni di consumatori firmatarie della *Carta* ADI-CONSUM, ADOC, CODACONS, CONFCOSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Gli obiettivi della *carta dei diritti*, che risponde allo slogan "**Chiedere è un tuo diritto, informare è il nostro obiettivo**" sono i seguenti:

- 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;
- facilitare l'accesso alle informazioni;
- rendere consapevole il consumatore-utente dei propri diritti;
- informare il consumatore-utente sulla possibilità di dare avvio a procedure di conciliazione in caso di reclamo o contenzioso.

La *carta dei diritti* si viene quindi ad affiancare al contratto scritto, e al cosiddetto consenso informato già in uso presso i professionisti psicologi italiani, introducendo procedure di conciliazione attivabili dal consumatore in caso di reclami e contenziosi.

I contenuti della Carta scaturiscono anche da una riflessione nata all'interno del CNOP, a seguito dell'accesso dibattito sulla riforma degli Ordini professionali, e dalle varie sollecitazioni che hanno spinto a ripensare nuove regole di organizzazione utili a garantire una sempre

maggior competitività, ad innovare i servizi e a rispondere meglio alle esigenze dei consumatori-utenti. In particolare le innovazioni riguardano la pubblicità delle prestazioni professionali, intesa come servizio **informativo al fine di** ridurre il costo della ricerca di informazioni ed ottimizzare le scelte di acquisto da parte del consumatore, e ridurre la c.d. "asimmetria informativa". Si parla di **ASIMMETRIA INFORMATIVA** quando, in virtù delle conoscenze specialistiche detenute dal professionista, il suo rapporto con il cliente è caratterizzato da una situazione in cui il professionista conosce la qualità e il valore delle prestazioni che può e intende erogare, mentre il consumatore è incapace di valutarne appieno l'adeguatezza rispetto alle proprie esigenze. Se i problemi di asimmetria informativa ricorrono in forma in cui il consumatore si trova effettivamente nell'incapacità di apprezzare la qualità delle prestazioni, è giustificata l'introduzione di forme di regolamentazione a tutela degli utenti. Si parla di **Potere informativo** quale sinonimo di potere contrattuale ed economico. L'Ordine degli Psicologi tutela gli interessi dell'utente e promuove la qualità del lavoro del professionista anche attraverso l'applicazione del Codice Deontologico degli psicologi italiani, cura la tenuta e l'aggiornamento dell'Albo in cui sono iscritti tutti gli psicologi italiani. 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, esercitando così una disciplina pubblicistica di garanzia e tutela degli stessi utenti, non altrimenti risolvibili dal mercato.



ELEMENTI COMUNI E TRASVERSALI: IL CODICE DEONTOLOGICO

- Artt. 3 e 5 responsabilità professionale e sociale dello psicologo.
- Art. 6 non compromissione dell'autonomia professionale, attraverso l'utilizzo di metodi, tecniche, strumenti della psicologia: lo psicologo è responsabile della loro corretta applicazione, dei risultati, della valutazione e delle interpretazioni che ne ricava.
- Art. 7 fondatezza scientifica dell'attività. Valutazione attenta, anche in relazione al contesto, del grado di attendibilità di dati, di fonti, di informazioni su cui basa le conclusioni, vanno esplicitate le ipotesi interpretative alternative.
- Art. 24 consenso informato (finalità, modalità, grado di riservatezza, durata nel tempo).
- Art. 25 lo psicologo non usa impropriamente gli strumenti di analisi, di diagnosi e di valutazione di cui dispone. Tutela psicologica dei soggetti.
- Art. 32 quando il committente è diverso dal destinatario della prestazione lo psicologo è tenuto a chiarire con le parti in causa la natura e la finalità dell'intervento.



Il Movimento Consumatori è un'associazione autonoma ed indipendente senza fine di lucro, nata nel 1985. Membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti - costituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico - ha una struttura che consta di 50 sedi sul tutto il territorio nazionale. Il Movimento Consumatori è da sempre impegnato nel tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti; nell'influenzare le controparti istituzionali e private, perché forniscano servizi e prodotti che corrispondano alle esigenze dei consumatori, nel rappresentarli presso organismi pubblici e privati, nel sollecitare il cittadino a prendere coscienza dei propri diritti e doveri. Per questo, l'associazione ha ritenuto opportuno collaborare al Tavolo di Lavoro che ha portato alla sottoscrizione della Carta Dei Diritti Del Consumatore-Utente Delle Prestazioni Psicologiche. Prima esperienza in assoluto registrata tra associazioni dei consumatori e ordine degli psicologi, la Carta orienta gli utenti verso professionisti in grado di garantire principi di trasparenza, serietà, adeguata formazione, riservatezza. Il Movimento Consumatori ha scelto di impegnarsi attivamente con il CNOP sperando che questa intesa possa stimolare anche altri accordi con altri ordini professionali.

MOVIMENTO CONSUMATORI
Via Piemonte, 39/A 00187 Roma - Tel. 06.4880053
Web www.movimentoconsumatori.it



La Carta dei diritti rappresenta un passo particolarmente significativo verso una maggiore tutela del consumatore, in quanto si tratta del primo accordo contratto con un ordine professionale, preludio a uno sviluppo, sia dei diritti dell'utente sia del settore stesso, con l'ulteriore pregio di costituire un precedente per futuri accordi con altri ordini. E' ora importante che le associazioni firmatarie e l'Ordine degli Psicologi lavorino assieme, per assicurare la migliore qualità possibile del servizio, particolarmente delicato e in continuo sviluppo in Italia, offerto al cittadino.

ADQC
Via di Tor Fiorenza, 35 - RM - Tel. 06 45420928
Web www.adoc.org

Nel Sito Ufficiale del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi

www.psy.it

Area Riservata agli Psicologi Italiani

550 riviste scientifiche full text
news e info

Dichiarazioni Consumatori



Confconsumatori ha apprezzato molto l'apertura dell'Ordine degli psicologi verso i cittadini utenti di un servizio particolarmente delicato, sia perché si è trattato del primo Ordine che si è sentito in dovere di dialogare e di "mettersi a disposizione", sia perché abbiamo concordato la Carta dei diritti del consumatore-cliente, strumento importante per la trasparenza del rapporto e la tutela del cliente.

Normalmente lavoriamo per rendere semplice l'accesso e comprensibili ai consumatori le condizioni di fornitura di prodotti e servizi di tutti i generi. Non era ancora accaduto di poterci impegnare nella definizione di alcune essenziali per la salvaguardia della parte più debole con un Ordine professionale. Dei contenuti della Carta, che merita la massima diffusione, sottolineiamo l'importanza della conciliazione stragiudiziale delle controversie, prevista in tutti i casi di contestazione, che concorre a superare il rapporto di soggezione fra professionista e cliente.

Il Presidente
Mara Colla

CONFCONSUMATORI
Via Mazzini, 43 - 43100 PARMA - Tel. 0521/230134
Web www.confconsumatori.it



Per Adiconsum, che nei suoi vent'anni di attività si è sempre posta come obiettivo primario la tutela del consumatore, la nascita della *Carta dei Diritti del consumatore-utente* è un evento altamente significativo, poiché rompe la tradizione dei codici unilaterali, delle regole scritte dagli addetti ai lavori, per passare ad un rapporto nel quale si riconosce la necessità che le prestazioni psicologiche debbano rispondere sempre più ad un rapporto tra le parti caratterizzato da trasparenza, dialogo, tutela della salute e facilità di accesso alle informazioni. Cogliamo l'occasione per dare atto della lungimiranza del gruppo dirigente dello CNOP, nel comprendere prima di altre professioni, l'importanza di definire regole chiare per consentire al consumatore-utente di essere informato circa i diritti e i doveri che regolano l'attività dei professionisti ai quali si rivolge, e inoltre, di aver intuito il valore di dotarsi di strumenti che garantiscano al consumatore/utente un rapporto equo con il professionista da un punto di vista contrattuale, nonché la possibilità di dirimere i contenziosi per via stragiudiziale. La Carta, che è frutto di un lungo lavoro di riflessione da parte dello CNOP e delle Associazioni dei consumatori firmatarie, è uno strumento di basilare importanza per la tutela e informazione del consumatore, ma anche per la qualificazione della professione dello psicologo rispetto ad altre professioni concorrenti e all'abuso della professione. E' auspicabile che questa prima positiva esperienza di collaborazione non rimanga un'esperienza isolata, ma si sviluppi in un proficuo confronto che segni una traccia percorribile in futuro anche da altri ordini professionali.

Paolo Landi
Segretario Generale Adiconsum

ADICONSUM
Via G.M. Lancisi, 25 - RM - Tel. 06 4417021
Web www.adiconsum.it



Il Codacons e la Carta dei servizi del paziente-utente-committente-consumatore

Come noto, negli ultimi anni, a livello nazionale e comunitario, c'è stato un acceso dibattito sulla riforma degli ordini professionali e sull'opportunità di ripensare le regole di organizzazione degli stessi, per guadagnare in competitività, innovare i servizi e rispondere meglio alle esigenze dei consumatori.

La volontà di mettere il consumatore al centro del mercato risponde alla consapevolezza che non è più possibile né differibile prescindere dal raggiungimento degli obiettivi di trasparenza, equità e imparzialità del rapporto con il consumatore; chiarezza, semplicità, comprensibilità delle comunicazioni al consumatore; tempestività ed esaustività nella risposta alle richieste del consumatore; procedure di conciliazione stragiudiziale delle controversie; tutela dei diritti fondamentali dei consumatori.

Ebbene il Codacons ha constatato che tutti questi obiettivi costituiscono i principi ispiratori della Carta dei servizi proposta dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi ed è per questo motivo che l'Associazione ha aderito alla stessa, con la volontà di contribuire a dare concretezza al riconoscimento dei diritti dei consumatori, partecipando ad iniziative che hanno lo scopo di rispondere alle loro esigenze nella prestazione dei servizi professionali.

Carlo Rienzi
Presidente Codacons

CODACONS
Viale G. Mazzini, 73 - RM - Tel. 06 3728667
Web www.codacons.it



“Fin dalla sua nascita, nel 1987, il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ha sempre rincorso l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini, informandoli, offrendo consigli e consulenze e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa. La Carta, sottoscritta da Associazioni dei consumatori e Ordine Nazionale degli Psicologi, rappresenta un ulteriore passo verso la tutela della salute e del diritto all'informazione dei cittadini. Oltre a mettere

nero su bianco i diritti dei pazienti, l'accordo con l'Ordine permette di avviare procedure di conciliazione in caso di disservizi e reclami. La nostra associazione lavora da anni per diffondere la cultura e affermare la pratica della conciliazione extragiudiziale, attraverso un'attività di informazione, consulenza e assistenza ai consumatori e stringendo accordi con diversi partner. Da oggi in poi, grazie alla Carta, questo strumento permetterà di risolvere in modo semplice, rapido e a costo zero le controversie anche nell'ambito delle prestazioni psicologiche”.

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO / Via Piemonte, 39/A RM - Tel. 06 4881891 - Web www.mdc.it

IL CONSUMERISMO

Cos'è il consumerismo

Il “consumerismo” è il riconoscimento di alcuni specifici diritti del cittadino nella sua veste di **consumatore** di beni e **utente** di servizi. La tutela di questi diritti è stata introdotta in Italia con la legge 281 del 1998 “Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti”. La legge 281 costituisce la normativa nazionale di riferimento e, oltre a disciplinare la materia dei diritti del consumatore, fornisce un riconoscimento istituzionale alle Associazioni dei consumatori. In particolare, tra l'altro, la legge ha riconosciuto al cittadino il diritto:

- *alla salute;*
- *alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;*
- *ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;*
- *alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;*
- *all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.*

Chi è il consumatore

Il **consumatore** è la controparte non professionale dell'impresa, cioè colui che acquista i beni che l'impresa produce. Il nuovo **codice del consumo** riconosce anche la figura dell'**utente**, cioè del consumatore di servizi pubblici. La protezione di questa figura, alla quale in determinati momenti della vita di ogni giorno appartiene chiunque, costituisce l'oggetto del **diritto dei consumatori**.

Al cittadino, nella sua veste di consumatore/ utente, vengono riconosciuti specifici diritti e tutele da possibili abusi anche nelle seguenti situazioni:

1. **quando è una controparte contrattuale:** per esempio quando firma un contratto al di fuori di un locale commerciale oppure quando nel contratto sono inserite clausole abusive o vessatorie.
2. **nelle fasi che precedono la contrattazione,** in quanto gli si riconosce il diritto ad un'informazione pubblicitaria corretta e non ingannevole;
3. **dopo la conclusione del contratto,** in quanto gli si riconosce il diritto ad essere indennizzato per i danni subiti in caso di prodotto difettoso.

Quindi il consumatore utente viene tutelato non solo in quanto parte attiva in una transazione commerciale, ma anche indirettamente come destinatario di beni, servizi e messaggi immessi sul mercato dalle imprese (per esempio vengono riconosciuti i diritti di coloro che, tratti in inganno da una pubblicità menzognera, compiono acquisti errati).

Un po' di storia

Il fenomeno del consumerismo nasce all'inizio del XX secolo negli Stati Uniti, dove nel 1906 le prime proteste di massa furono così forti, da costringere il Governo Federale all'approvazione di leggi molto importanti, che imposero un controllo, anche se non troppo restrittivo, nei confronti dell'industria. Il consumerismo americano ha avuto in J.F. Kennedy un grande sostenitore. Sua la proclamazione dei cinque diritti fondamentali del consumatore: alla salute, alla sicurezza, alla difesa economica, alla difesa legale, alla rappresentanza.

In Europa bisognerà attendere gli anni 50, quando il Governo inglese, seguito da quello danese, ritenne necessario dare ai consumatori la possibilità di far sentire la propria voce, creando un organismo di protezione ad hoc. Negli stessi anni, anche la Svezia, il Belgio, l'Olanda, la Francia, la Germania, con l'unica eccezione dell'Italia, riconobbero l'importanza sociale del problema e istituirono i primi organismi amministrativi di controllo in favore dei consumatori.

La cultura consumerista in Italia ha trovato impulso soprattutto grazie all'opera normativa della Comunità Europea, che a partire dal 1975 ha iniziato a riordinare in modo organico le iniziative in materia di tutela del consumatore. La legge 281 del 1998, nasce, infatti, in seguito al deciso orientamento della Comunità Europea a favore della promozione degli interessi dei consumatori e della tutela dei loro diritti.

Rassegna Stampa

ADNKRONOS

PSICOLOGIA: SUL 'LETTINO' COL CONTRATTO, ARRIVA 'CARTA DIRITTI' DEI PAZIENTI PROTOCOLLO SIGLATO DA CONSUMATORI E ORDINE PROFESSIONALE, PRIMA VOLTA IN ITALIA

Roma, 3 apr. (Adnkronos Salute) - Dallo psicologo con il contratto. Tempi e costi delle sedute psicoterapeutiche saranno scritti, insieme a molte altre informazioni, nero su bianco nella prima fase della terapia. E' una delle maggiori novità della 'Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche', messa a punto dall'Ordine nazionale degli psicologi e dalle associazioni dei consumatori all'insegna della massima chiarezza e trasparenza. Obiettivo dell'iniziativa, definire regole, diritti e tutele, tra i rappresentanti dei cittadini e un Ordine professionale, Adoc, Confconsumatori, e i rappresentanti degli psicologi, Movimento consumatori. A siglare il documento insieme agli psicologi, Movimento consumatori e in vigore dal primo luglio 2007 - prevede un contratto con indicazioni precise: dati del professionista, Adconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacons, Movimento difesa del cittadino, Ordine dell'informazione degli psicologi e delle associazioni dei consumatori, Adconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacons, Movimento difesa del cittadino, Ordine dell'informazione degli psicologi e delle associazioni dei consumatori, Adconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacons, Movimento difesa del cittadino, Ordine dell'informazione degli psicologi e delle associazioni dei consumatori.

ITALIAOGGI

Contratto scritto tra psicologi e pazienti

DI LUISSELLA DAZZANO

Regole chiare e trasparenti tra pazienti e psicologi. Da formalizzare in un vero e proprio contratto nel quale, anche in forma scritta, verranno indicati i dati del professionista, la frequenza e la durata delle sedute, i costi e le modalità di pagamento. E una delle novità contenute nella prima 'Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche', messa a punto dall'Ordine nazionale degli psicologi e dalle associazioni dei consumatori, che è stata presentata a Roma. La carta formalmente entrerà in vigore il 1° luglio e non obbligherà alla sottoscrizione, ma lascerà libera la scelta ad ogni professionista purché regolarmente iscritto negli elenchi psicologi. Il documento orienterà gli psicologi a essere consapevoli e responsabili nei confronti dei propri pazienti. Il documento orienterà gli psicologi a essere consapevoli e responsabili nei confronti dei propri pazienti.

SALUTE EUROPA NEWS

Per la prima volta in Italia, la 'Carta dei diritti' del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche

Dallo psicologo con il contratto. Tempi e costi delle sedute psicoterapeutiche saranno scritti, insieme a molte altre informazioni, nero su bianco nella prima fase della terapia. E' una delle maggiori novità della 'Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche', messa a punto dall'Ordine nazionale degli psicologi e dalle associazioni dei consumatori all'insegna della massima chiarezza e trasparenza.

Obiettivo dell'iniziativa, primo esempio in Italia di 'intesa pratica' tra i rappresentanti dei cittadini e un Ordine professionale, definire regole, diritti e tutele. A siglare il documento insieme agli psicologi, Adconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacons, Movimento difesa del cittadino, Movimento consumatori.

La 'carta' - presentata ieri a Roma e in vigore dal primo luglio 2007 - prevede un contratto con indicazioni precise: dati del professionista, Adconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacons, Movimento difesa del cittadino, Ordine dell'informazione degli psicologi e delle associazioni dei consumatori, Adconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacons, Movimento difesa del cittadino, Ordine dell'informazione degli psicologi e delle associazioni dei consumatori.

Altra importante novità è che nel contratto saranno previste indicazioni per la conciliazione 'rapida', con l'aiuto delle associazioni dei consumatori, in caso di contenziosi. Non solo, il paziente è tutelato anche in caso di interruzione del rapporto, possibile per l'utente con la semplice comunicazione allo psicologo, mentre il professionista ha l'obbligo di comunicare almeno due settimane prima al paziente l'interruzione della terapia.

"Diritto del paziente è anche quello di verificare 'i titoli' del professionista, per evitare di finire 'nelle mani sbagliate'", ha affermato il presidente dell'Ordine nazionale degli psicologi Giuseppe Luigi Palma, che ha poi invitato a consultare l'elenco degli iscritti all'Ordine, disponibile presso le sedi regionali.

"Purtroppo - ha continuato - non mancano persone che svolgono abusivamente la professione, come risulta dalle segnalazioni presso le nostre sedi. Ma credo che la 'Carta', orientata alla

LEGGO



LEGGO

Psicologi, stop al fai-da-te. Tempi e terapie sono stabiliti da una 'Carta Sul lettino con il contratto

di Adriana Nataloni

Un vero e proprio contratto tra cliente e psicologo per definire tempi e costi delle sedute. È rivoluzione dell'accordo tra Ordine nazionale e associazioni dei consumatori. Ne è venuta fuori la 'Carta dei diritti' al fine di stabilire le regole spesso



pagamento. Già a partire dalla fase iniziale del rapporto, l'utente riceverà copia del Codice deontologico e sarà informato su ciò che attiene privacy e riservatezza dei dati personali, nonché sulla metodologia ed il modello teorico utilizzati dallo psicologo. Sempre secondo le direttive della Carta dei diritti, il cliente avrà la possibilità di verificare, anche scappellottando, l'Ordine territoriale degli psicologi, l'effettiva abilitazione alla professione. L'interruzione del rapporto risulta essere più semplice e tutelata. Con la Carta dei diritti, l'utente avrà la possibilità di scegliere il contratto con l'ordine

LA DISCUSSIONE

Seglato un protocollo d'intesa con l'Ordine professionale. La Carta dei diritti è la sintesi tra deontologia e privacy ECCO IL CONTRATTO CONSUMATORI-PSICOLOGI

Dal primo luglio 2007 dovrà essere messo nero su bianco dalla prima fase della terapia tempi e costi delle sedute indicazioni per la conciliazione "rapida" in caso di contenziosi, interruzione senza preavviso da parte del paziente



ROMA. Patti siglati fin da inizio per avere le idee chiare. Tempi e costi delle sedute psicoterapeutiche saranno messi nero su bianco nella prima fase della terapia. Questa è molte altre novità firmate nella 'Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche', messa a punto dall'Ordine nazionale degli psicologi e dalle associazioni dei consumatori. Obiettivo appreso quello della massima chiarezza e trasparenza. A siglare il documento insieme agli psicologi, Adconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacons, Movimento consumatori, Codacons, Movimento difesa del cittadino, Ordine dell'informazione degli psicologi e delle associazioni dei consumatori, Adconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacons, Movimento difesa del cittadino, Ordine dell'informazione degli psicologi e delle associazioni dei consumatori.

appuntamenti, eventuale pagamento e modalità di pagamento. Diritto del consumatore di ricevere copia del Codice deontologico e della privacy. Sarà possibile, dispendioso nelle sedi regionali. Fino ad ora, ha sottolineato il presidente dell'Ordine nazionale degli psicologi, Giuseppe Luigi Palma, non c'era un contratto scritto tra il professionista e il cliente. Si tratta di un documento che impegna il professionista a fornire il contratto con le indicazioni precise, tempi e costi, confermando un contratto con l'ordine

collo d'intesa molto importante, secondo Antonio Longo, presidente del Movimento difesa del cittadino, per far fronte ai pazienti che non sono stati adeguatamente informati e tutelati. Una carta, questo è il punto, che il rapporto con il professionista. Una carta, questo è il punto, che il rapporto con il professionista. Una carta, questo è il punto, che il rapporto con il professionista. Una carta, questo è il punto, che il rapporto con il professionista.

IL SALVAGENTE



IMPORTANTE ACCORDO, TRA ORDINE E SEI ASSOCIAZIONI

Dallo psicologo a parità di diritti

• GIORGIA NARDELLI

La sua figura è, ormai, più familiare di quella del pediatra. Nel suo studio, ogni anno, entrano con regolarità circa 3 milioni di italiani. Dallo psicologo si va per un trauma da rimuovere, un dolore con cui lottare, un disagio che si fa un disagio in una condotta logica del La psicanalisi di R. Una volta pronti ad

LA CARTA PREVEDE NUMEROSI IMPEGNI A TUTELA DEL PAZIENTE, INTRODUCENDO UNA NOVITÀ MAI VISTA: UN VERO E PROPRIO CONTRATTO SCRITTO GIÀ ALLE PRIME VISITE SU COME SI SVOLGERÀ LA CURA, CON QUALI PROGRAMMI, LA SUA DURATA E IL COSTO.

specialista scelto. Il che, a detta degli psicologi, implica che si trovino "simmetrica" ricorrenza. All'iniziativa hanno partecipato Adiconsum, Adoc, Codacons, Movimento consumatori, Movimento di difesa del cittadino e Confconsumatori. Come ai medici, hanno redatto una sorta di

Novità mai vista, infatti, la Carta prevede che lo specialista sottoscriva con i propri assistiti, già alle prime visite, un vero e proprio contratto scritto, in cui sono indicati i dati del professionista, e anche i costi e le modalità di pagamento, l'orario e la frequenza degli incontri, e la possibilità di detrarre fiscalmente la spesa medica. Il "contratto", che il paziente può sciogliere quando vuole e senza preavviso, costituirà un impegno scritto a non variare il costo delle prestazioni per tutta la durata della terapia, e a rilasciare regolare fattura.

Spiega il presidente dell'Ordine, Giuseppe Luigi Palma: "Questa forma di tutela è innanzi tutto una forma di garanzia contro l'abusivismo professionale. I cittadini richiedono sempre più spesso le nostre prestazioni, ma hanno ben pochi strumenti validi per distinguere il professionista dalle tante figure presenti nel panorama".

La Carta abbraccia tutti gli ambiti del rapporto medico-paziente. Lo sottolinea Paolo Landi, segretario gene-

rale di Adiconsum: "Gli psicologi che aderiscono alla Carta si impegnano a informare i propri assistiti sul rispetto della privacy, sul segreto professionale, sul metodo terapeutico. E in caso di controversia, accettano lo strumento della conciliazione. Un ulteriore passo avanti nei confronti dell'utente".

La conciliazione

Online e associazioni hanno studiato il metodo per risolvere, presto e bene, fraintendimenti e contenziosi. Se si apre una contesa tra le parti, non risolvibile in studio, l'utente può rivolgersi direttamente a una delle associazioni che hanno firmato l'accordo. Da quel momento si attiva la commissione conciliativa composta da un membro dell'Ordine e da un rappresentante dei consumatori. "Fino a ieri sarebbe stato impossibile attivare una procedura del genere. Oggi non solo si dà uno strumento in più ai cittadini, ma si è trovato un modo per risolvere le controversie in modo celere ed equilibrato", dice Paolo Landi. In

alternativa alla conciliazione, infatti, il paziente insoddisfatto non può fare altro che rivolgersi all'Ordine professionale di riferimento, che avvia la procedura disciplinare interna, oppure intraprendere la lunga e incerta via giudiziaria.

La conciliazione sarà possibile dal 1° luglio 2007, quando entrerà in vigore la Carta dei diritti. Ma non sarà valida sempre e comunque. La sottoscrizione del documento è volontaria, ed è presumibile che non tutti i 60mila psicologi iscritti all'Ordine aderiranno, anche se dal Consiglio nazionale dicono di aspettarsi una partecipazione massiccia. In ogni caso si potrà consultare l'elenco dei professionisti con "Carta" rivolgendosi anche per telefono alle sedi degli Ordini provinciali o alle sei associazioni di consumatori aderenti. Ma già si pensa a qualcosa di più immediato. "Stiamo studiando una sorta di bollo di qualità che, presto, renderà subito distinguibili i professionisti che hanno aderito all'iniziativa", anticipa Antonio Longo, presidente del Movimento difesa del cittadino. Non resta che aspettare.

A COLLOQUIO CON GIUSEPPE LUIGI PALMA

"Chi chiede aiuto è più debole"



TICINO on line

ticino@online
Il portale della Svizzera italiana
www.ticino.ch

Home Rubrica news Agenda Cinema Sport Rubriche Meteo e strade Annunci TicSquare Ticerno Relay MyTio (chatting) TioMail Cantonal 2007 Biglietteria TioTools -f

Notizia del 03/04/2007 - 15:30
PSICOLOGIA: SUL 'LETTINO' COL CONTRATTO, ARRIVA 'CARTA DIRITTI' DEI PAZIENTI

Stampa Invia Scrivi all'autore

Roma, 3 apr. (Adnkronos Salute) - Dallo psicologo con il contratto. Tempi e costi delle sedute psicoterapeutiche saranno scritti, insieme a molte altre informazioni, nero su bianco nella prima fase della terapia. E' una delle maggiori novità della "Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche", messa a punto dall'Ordine nazionale degli psicologi e dalle associazioni dei consumatori all'insegna della massima chiarezza e trasparenza. Obiettivo dell'iniziativa, primo esempio in Italia di "intesa pratica" tra i rappresentanti dei cittadini e un'associazione professionale, definire regole, diritti e tutele. A siglare il

Finalmente un ADSL per cui non è necessario essere degli esperti informatici.

IL NUOVO MEDICO D'ITALIA on line

Il Nuovo Medico d'Italia on-line

Prestazioni psicologiche
Roma, 3 aprile 2007
Ordine degli psicologi

Arriva, per la prima volta in Italia, la "carta dei diritti" del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche. Protocollo siglato da consumatori e ordine professionale.

Dallo psicologo con il contratto. Tempi e costi delle sedute psicoterapeutiche saranno scritti, insieme a molte altre informazioni, nero su bianco nella prima fase della terapia. E' una delle maggiori novità della "Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche", messa a punto dall'Ordine nazionale degli psicologi e dalle associazioni dei consumatori all'insegna della massima chiarezza e trasparenza. Obiettivo dell'iniziativa, primo esempio in Italia di "intesa pratica" tra i rappresentanti dei cittadini e un'associazione professionale, definire regole, diritti e tutele. A siglare il documento, il Movimento di difesa del cittadino, Confconsumatori e Adiconsum, Adoc, Confconsumatori.

La "carta" - presentata con un contratto - presenta consensi dell'Adnkronos Salute.

HOME PAGE ARCHIVIO Archivio fino al 2003 Archivio dal 2004 SALUTE SANITA' PROGETTO FONDE MEDICO RUBRICHE Approfondimenti Appuntamenti Biblioteca Controcronaca Legale Puntate d'incontro Tempi libero Odontoiatria Sanità romana SPAZIO disponibile DOCUMENTI Cultura Etica

ON LINE NEWS

Online-News L'INFORMAZIONE A DOMICILIO

Buon pomeriggio, sono le ore 15:19:54 di Giovedì, 5 Aprile 2007

Presentazione carta diritti pazienti psicologi

02/04/2007 17:33 - (Segnala questo articolo)

L'Ordine degli Psicologi, in accordo con le Associazioni dei Consumatori, presenta "La Carta dei Diritti del Consumatore-utente delle prestazioni Psicologiche": le linee guida sulle regole, i diritti e le tutele dei consumatori-utenti in relazione alle prestazioni degli psicologi.

La conferenza stampa di presentazione si terrà martedì 3 APRILE 2007 alle ore 11.00 Palazzo dell'Informazione Adnkronos Piazza Viatore, Roma

All'evento parteciperanno:

- Giuseppe Luigi Palma, Presidente del Consiglio Nazionale Ordine Psicologi;
- Paolo Landi, Presidente di Adiconsum;
- Claudio Melchiorre, Rappresentante Adoc;
- Marco Ramadori, Vice presidente Codacons;

Menu: HOME PAGE CHI SIAMO CONTATTI EDITORIALI NEWS INTERVISTE NEWSLETTER Argomenti: AGRICOLTURA AMBIENTE ATTUALITÀ CANTIERE URBANISTICO ECONOMIA POLITICA SANITÀ

SANI HELP.IT

Salute e Benessere

Il Viagra causa dipendenza?

Cerchiamo avvocati per tutela legale malati.

Secco e contrometro Papillonavirus La dieta metabolica

Giovedì 5 aprile 2007 Blog Forum Contatti

NEWS

La colonna sonora di TIZIANO FERRO Sul tuo cellulare! Di

Articoli correlati

- Purificati con il latte
- Prendere il Viagra: cosa fardologo
- Viagra, la nuova dipendenza

Letti per voi - I libri più venduti

1 La dieta metabolica. Perdere peso senza il calcolo delle calorie

Contenuti Home Enciclopedia Maitresse e sifonini Video Speciali Dieta Bellezza Mamma e Bambino Cure naturali Sesso e dintorni Servizi Dieta online Cerca lavoro Esperto risponde Libreria Malinconia: che fare? Ricerca associazioni Ricerca ospedali Strumenti Borioni Test e minichack Oroscopo

Novità on-line

Attualità: Ros "Aboliamo club "doping" (DAFO)

CERCA NELLE IN

Minimo 4 caratteri

AREA 5 BINYRI

tabulati il reattivo

MSN Home Hotmail

Salute e Benessere

Il Viagra causa dipendenza?

Cerchiamo avvocati per tutela legale malati.

Secco e contrometro Papillonavirus La dieta metabolica

Giovedì 5 aprile 2007 Blog Forum Contatti

NEWS

La colonna sonora di TIZIANO FERRO Sul tuo cellulare! Di

Articoli correlati

- Purificati con il latte
- Prendere il Viagra: cosa fardologo
- Viagra, la nuova dipendenza

Letti per voi - I libri più venduti

1 La dieta metabolica. Perdere peso senza il calcolo delle calorie

YAHOO! ITALIA Salute

YAHOO! SALUTE
ITALIA

Una Carta dei Diritti per gli utenti di prestazioni psicologiche

La Carta dei diritti è frutto di un accordo tra Associazioni dei Consumatori e Ordine Nazionale degli Psicologi per tutelare i consumatori-utenti nel rapporto con gli psicologi.

L'Ordine degli Psicologi, in accordo con le Associazioni dei Consumatori, presenta "La Carta dei Diritti del Consumatore-utente delle prestazioni Psicologiche": le linee guida sulle regole, i diritti e le tutele dei consumatori-utenti in relazione alle prestazioni degli psicologi.

Tempi e costi delle sedute psicoterapeutiche saranno scritti, insieme a molte altre informazioni, nero su bianco nella prima fase della terapia. È una delle maggiori novità della Carta. Obiettivo dell'iniziativa, primo esempio in Italia di "Innesa pratica" tra i rappresentanti dei cittadini e un Ordine professionale, definire regole, diritti e tutele. A siglare il documento insieme agli psicologi, Adiconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacors, Movimento difesa del cittadino, Movimento consumatori.

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 ai 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.

La Carta dei diritti nasce per orientare il consumatore-utente ad un uso responsabile e consapevole 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 affianca al contratto scritto, e al 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.

Il consumatore-utente ha il diritto di verificare:
 - se il professionista al quale si è rivolto è effettivamente abilitato alla professione;
 - la documentazione del professionista relativamente alla sua formazione professionale (titolo di laurea, specializzazioni);
 - i contenuti pubblicitari (annuncio, 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.

Nella fase iniziale del rapporto con il professionista psicologo, il consumatore-utente ha il diritto di ricevere informazioni semplici ed esaurienti (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.

LA REPUBBLICA Salute

Psicoterapia con tutela

SERVIRÀ a definire regole, diritti e tutele, e qualcosa in più. Nasce la carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche. Si tratta del primo protocollo professionale siglato, nei giorni scorsi, tra le associazioni per la tutela dei consumatori e l'Ordine professionale. La carta prevede la stipula di un contratto nel quale dovranno essere indicati i dati del professionista, tempi indicativi del trattamento, frequenza e durata degli incontri, costi e modalità di pagamento: orari, periodi di interruzione, detraibilità fiscale, tempi per il rinvio degli appuntamenti e eventuale pagamento di sedute "saltate". Inoltre i pazienti dovranno essere informati sul Codice deontologico e legge per il rispetto della Privacy. In più il contratto dovrà prevedere indicazioni per la conciliazione "prelata" con l'aiuto della

IL SOLE 24 ORE

Conciliazione Psicologi, un filtro ai reclami

ROMA

In merito a una procedura di conciliazione per risolvere i contrasti tra psicologi e clienti che, prima di avviare il giudizio o dinanzi, potranno portare a una commissione paritetica consumatori-professionisti. Attenzione particolare nella conciliazione potranno essere coinvolti solo i professionisti che accetteranno la nuova Carta dei diritti del consumatore-utente siglata nei mesi scorsi dal Consiglio nazionale, guidato da Giuseppe Palma, e al quale appartengono le associazioni dei consumatori: Adiconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacors, Localconsumatori, Movimento difesa del cittadino, che entrerà in vigore il 1° luglio. Per evitare l'adesione dei colleghi, sta per partire una campagna informativa a tappeto, annunciata da Palma.

I professionisti che aderiranno alla Carta dovranno stipulare con il cliente un dettagliato contratto scritto che definisce, tra l'altro, i tempi del trattamento, frequenza, durata, orari degli incontri, costi e modalità di pagamento. Se il cliente potrà rinunciare al contratto senza preavviso, il psicologo dovrà invece comunicare la sua decisione di chiudere il rapporto almeno con due settimane di anticipo.

Proprio il contenuto del contratto potrà essere portato di fronte alle commissioni conciliative presso gli Ordini che lavorano in tema di mediazione (atto già una mediazione) e verranno restano esclusivo e deontologico in questi casi, la competenza rimane ai Consigli dell'Ordine. **V.M.**

ITALIA.GOV.it

Italia.gov.it
 IL PORTALE NAZIONALE DEL CITTADINO

Home | Amministrazione dalla A alla Z | News
 Cerca [] Trova | Ricerca avanzata »

Io sono... **Eventi della vita** Area tematica Moduli on line Servizi on line
 Home - News - Italia.gov.it informa - Dallo psicologo con il contratto
 Versione stampabile | Invia questo articolo

Dallo psicologo con il contratto
 10/04/2007

Arriva la "Carta dei diritti" per le prestazioni psicologiche, un contratto con tempi e costi delle sedute psicoterapeutiche che, insieme a molte altre informazioni, saranno scritti nero su bianco. È una delle novità dell'accordo attuato per definire regole, diritti e tutele messo a punto dall'Ordine nazionale degli psicologi e dalle associazioni dei consumatori.

La Carta, che sarà in vigore dal 1° luglio 2007, prevede un contratto con indicazioni precise: dati del professionista, tempi indicativi del trattamento, frequenza e durata degli incontri, costi e modalità di pagamento, orari, periodi di interruzione, detraibilità fiscale, tempi per il rinvio degli appuntamenti, eventuale pagamento di sedute "saltate". Inoltre, i pazienti dovranno essere informati sul Codice deontologico e sulla legge per il rispetto della Privacy.

- Il Senato dice sì alle liberalizzazioni
- UE, nuove regole sui pagamenti
- Processo civile, tempi più brevi
- Adzioni, firmato Protocollo con la Bielorussia
- Accedi alla newsletter di Italia.gov.it
- Invia newsletter pubbliche

RAI UTILE news

TV RADIO NEWS COMMUNITY JUNIOR TECHE MAPPA SITI PROGRAMMI A-Z **RAI Rai.it**

Rai Utile

LA FORMAZIONE INTERATTIVA IN TV

Dallo psicologo con il contratto
 26 aprile 2007

Arriva la "Carta dei diritti" per le prestazioni psicologiche, un contratto con tempi e costi delle sedute psicoterapeutiche che, insieme a molte altre informazioni, saranno scritti nero su bianco. È una delle novità dell'accordo attuato per definire regole, diritti e tutele messo a punto dall'Ordine nazionale degli psicologi e dalle associazioni dei consumatori. La Carta, che sarà in vigore dal primo luglio 2007, prevede un contratto con indicazioni precise: dati del professionista, tempi indicativi del trattamento, frequenza e durata degli incontri, costi e modalità di pagamento, orari, periodi di interruzione, detraibilità fiscale, tempi per il rinvio degli appuntamenti, eventuale pagamento di sedute "saltate". Inoltre, i pazienti dovranno essere informati sul Codice deontologico e sulla legge per il rispetto della Privacy. Il paziente sarà tutelato anche in caso di interruzione del rapporto, possibile per l'utente con la semplice comunicazione allo psicologo, mentre il professionista ha l'obbligo di comunicare almeno due settimane prima al paziente l'interruzione della terapia. Per approfondire: www.tuttoconsumatori.it

chi siamo
 consumi
 famiglia
 ambiente
 lavoro
 cultura tempo libero
 formazione
 rubriche
 News

HOME

cerca avanzata

Regolamento di Conciliazione

ART. 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

La presente procedura di conciliazione è applicabile unicamente alle controversie che traggono origine dai contratti stipulati tra psicologi che abbiano aderito al protocollo di intesa tra Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi e Associazioni dei Consumatori, sottoscritto in data 03 aprile 2007, e utenti. La stessa procedura è attivabile unicamente dalle parti dei predetti contratti.

Potrà accedere alla procedura di conciliazione la parte che abbia già presentato alla parte interessata una contestazione a cui non sia stata data una risposta soddisfacente entro un termine di sette giorni lavorativi. Non sarà invece in nessun modo attivabile la procedura di conciliazione qualora una delle parti abbia già presentato ricorso alla magistratura o a qualsiasi altro organo di giustizia per la soluzione della controversia.

ART. 2 - ORGANO DI CONCILIAZIONE

Presso la sede del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi, è istituita una Commissione di Conciliazione paritetica costituita da un rappresentante del CNOP designato dal Presidente, sentito l'Ordine Territoriale e da un rappresentante dell'associazione di consumatori designata dal consumatore.

La segreteria del CNOP fornirà il necessario supporto logistico ed organizzativo per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente regolamento.

La procedura di conciliazione è interamente gratuita, fatti salvi eventuali oneri associativi previsti per i consumatori nei confronti dell'associazione dei consumatori prescelta.

ART. 3 - ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il soggetto interessato può accedere alla procedura di conciliazione dopo aver tentato di risolvere bonariamente la controversia, senza riuscirci, ed anche nel caso in cui non sia stato possibile esperire un tentativo di accordo bonario.

Le parti possono attivare la procedura di conciliazione rivolgendosi al proprio organo rappresentativo: i professionisti al CNOP e i consumatori ad una delle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo.

Il professionista interessato alla procedura di conciliazione può presentare la relativa domanda personalmente o inviandola tramite raccomandata A/R presso la sede del CNOP in Piazzale di Porta Pia, 121 – 00198 Roma. Il CNOP avrà cura di contattare il consumatore per informarlo della attivazione della procedura conciliativa da parte del professionista, invitandolo a manifestare la volontà di aderirvi o meno. In caso di volontà di adesione, entro il termine di dieci giorni lavorativi, il consumatore deve necessariamente rivolgersi ad una delle associazioni firmatarie del protocollo presso le sedi indicate, le quali indicheranno il rappresentante delegato alla commissione di conciliazione.

L'associazione di consumatori prescelta dal consumatore avrà cura di raccogliere l'adesione scritta su apposito modulo che provvederà a trasmettere al CNOP.

Il consumatore che intenda attivare per primo la procedura di conciliazione, può presentare la relativa domanda personalmente, o inviandola tramite raccomandata A/R, alla sede nazionale dell'associazione prescelta, la quale avrà quindi cura di trasmetterla al CNOP che curerà l'informazione e la raccolta del con-

sensu alla partecipazione da parte del professionista che dovrà comunicare la propria adesione per iscritto al CNOP entro il termine di dieci giorni lavorativi. Pertanto, nel caso in cui il professionista dia il suo assenso alla conciliazione, il CNOP ne informa l'associazione di consumatori.

ART. 4 - PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE

Ricevuta la domanda di conciliazione e la manifestazione del consenso alla procedura, si costituisce la Commissione di conciliazione, la quale valuterà l'ammissibilità della procedura verificando:

1. che non siano state attivate procedure giudiziali per la risoluzione della controversia;
2. che la controversia origini dall'esecuzione del contratto stipulato in virtù dell'adesione, da parte del professionista, alla carta dei diritti del consumatore-utente di servizi psicologici sottoscritta a Roma in data 03/04/2007;
3. che non emergano aspetti esclusivamente di tipo etico o deontologico riguardanti il professionista di pertinenza esclusiva del CNOP;

In caso di improcedibilità la Commissione, ne comunica le ragioni alle parti, invitandole, ove possibile, a sanare le situazioni che rendono inammissibile la domanda.

In caso di esito positivo della verifica di procedibilità, la Commissione provvede ad iscrivere ogni domanda di conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di conciliazione attribuendo ad essa un numero progressivo. Inoltre, con comunicazione da inoltrarsi alle parti via mail o via fax (o in casi eccezionali per lettera racc. A/R), fissa la data, entro il termine di 30 giorni lavorativi, per l'espletamento del tentativo di conciliazione ed invita le parti a produrre tutta la documentazione attinente alla controversia nonché a far pervenire delle note scritte, almeno 10 giorni (lavorativi) prima della data fissata per il tentativo di conciliazione.

La domanda di conciliazione deve essere redatta sull'apposito modulo allegato al presente regolamento oppure reperibile per via telematica nel sito delle associazioni dei consumatori e del CNOP.

I componenti della Commissione hanno accesso alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Le parti hanno la facoltà di illustrare le proprie ragioni alla Commissione durante la riunione.

Il tentativo di conciliazione avviene presso la sede del CNOP in P. le di Porta Pia, 121 – 00198 oppure, nel caso in cui le parti o anche una sola di esse abbiano residenza fuori Roma, per via telefonica oppure *on line* o videoconferenza ai numeri di telefono e indirizzi internet che verranno tempestivamente comunicati alle parti.

Durante il tentativo di conciliazione le parti esprimono le rispettive ragioni e, al termine, la Commissione le invita a concludere con le relative richieste. Immediatamente dopo oppure entro una data contestualmente stabilita, la commissione redige e sottoscrive un verbale formulando una proposta di conciliazione con sommaria indicazione dei motivi che ne hanno suggerito l'adozione e la sottopone alla approvazione delle parti, cui viene consegnata o inviata copia della stessa.

Se intendono accettare la proposta di conciliazione, le parti, entro dieci giorni lavorativi, dovranno inviare alla sede della Commissione presso il CNOP, la copia del verbale e della proposta di conciliazione debitamente sottoscritta tramite raccomandata A/R. La Commissione provvederà a consegnare a ciascuna delle parti la copia sottoscritta dall'altra.

Il verbale così sottoscritto da entrambe le parti avrà efficacia di atto transattivo disciplinato dagli artt. 1965 e ss. del Codice Civile.

In tal caso la controversia si intende risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della Conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

ART. 5 - MANCATO ACCORDO

Nel caso in cui le parti o una sola di esse non facciano pervenire alla Commissione di conciliazione presso il CNOP la proposta di conciliazione sottoscritta, la Commissione ne darà atto sottoscrivendo un verbale di mancato accordo che verrà inviato alle parti.

ART. 6 - TERMINI DELLA PROCEDURA

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in sessanta giorni dal ricevimento della adesione alla conciliazione da parte della segreteria.

ART. 7 - RINUNCIA ALLA PROCEDURA CONCILIATIVA

In ogni momento antecedente alla sottoscrizione del

verbale di conciliazione, ciascuna delle parti può rinunciare alla procedura conciliativa, previa comunicazione alla Commissione e all'altra parte.

Le parti si impegnano a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda qualora intendano adire l'autorità giudiziaria.



Promozione della Professione e garanzie per il Cittadino

continua da pag. 1

vincoli di predeterminazione numerica, né previsti dalla norma né tantomeno attuati nelle prassi, essendo sostanzialmente libero e diretto. Due dati: dal '94 al 2005 abbiamo registrato un incremento del 150% del numero di psicologi e la percentuale di successo all'Esame di Stato nel 2005 è pari all'80%.

La funzione deontologica viene svolta dagli Ordini territoriali e le relative decisioni possono essere impugnate direttamente in Tribunale. Manca un secondo grado interno alla categoria che riterrei opportuno per consentire una valutazione sull'operato dei Colleghi da parte di coloro che conoscono la professione, e non invece da parte di Giudici che, ed è qui il problema, una tantum si ritrovano a trattare *nel merito* casi di comportamento professionale, creando una variegata giurisprudenza a danno anzitutto degli utenti. Ma la soluzione a questo problema non mi sembra rintracciabile in un'ipotesi di abolizione dell'Ordine, tutt'altro. Infine, dal confronto con i Paesi dell'Unione Europea un dato fra tutti spicca per significatività e merita una riflessione. In Inghilterra, Paese in cui non è previsto il sistema ordinistico, c'è uno Psicologo ogni 6.000 abitanti circa, in Italia, Paese in cui c'è l'Ordine brutto e cattivo, c'è uno Psicologo ogni – meno di – 1.000 abitanti. In Inghilterra l'iscrizione – libera e volontaria – nonché il mantenimento della stessa alla prestigiosa società inglese BPS, British Psychological Society, prevede criteri e standard di qualità che vanno ben oltre la mera verifica dell'acquisizione di titoli formativi. L'accesso alla professione non è ostacolato dalla presenza di norme che regolamentano il titolo o l'attività professionale, in Inghilterra lo psicologo lo fa il mercato, in Italia psicologi si è per un puro atto amministrativo quale l'iscrizione all'Ordine, il che significa che spesso lo si *è* – e si può scriverlo nei biglietti da visita –, ma spesso non lo si *fa*. Ma anche in questo

caso non mi sembra che l'abolizione dell'Ordine sia la soluzione di tutti i mali, mentre è piuttosto con l'attribuzione di ulteriori ambiti di competenza all'Ordine che potrebbe configurarsi la possibilità di individuare e verificare indicatori di professionalità e mantenimento delle competenze professionali.

Questo numero del nostro giornale è interamente dedicato alla presentazione di un nuovo strumento che speriamo possa essere utile non solo per i cittadini, ma anche per la nostra Categoria. *La Carta dei Diritti del Consumatore-Utente delle Prestazioni Psicologiche* frutto del confronto con i rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori si configura come ulteriore peculiarità della professione di psicologo, peculiarità pubblicamente apprezzata anche dal Presidente dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Sicuramente la complessità della nostra professione unitamente alle problematiche applicative della Carta potranno offrire ulteriori spunti di riflessione per successivi sviluppi.

Ci tengo poi a sottolineare come in questo caso, e per la prima volta, è promotore e responsabile dell'iniziativa direttamente il CNOP. Questo ci consentirà di instaurare con gli iscritti un rapporto diretto che sono certo sarà utile per costruire un dialogo e un confronto su un terreno che tutti noi condividiamo quale prioritario il rispetto e la tutela dei nostri clienti-utenti-pazienti.

Giuseppe Luigi Palma





PROTOCOLLO DI INTESA

tra

Consiglio Nazionale Ordine degli Psicologi e Associazioni dei Psicologi
per la

definizione della Carta dei diritti del consumatore utente delle professioni psicologiche

Il Consiglio Nazionale Ordine degli Psicologi (di seguito denominato **CONOP**) l'Associazione dei Psicologi (di seguito denominata **AIP**) l'Associazione dei Psicologi (di seguito denominata **AIP**) l'Associazione dei Psicologi (di seguito denominata **AIP**)

AVVERTENZE

AIP

CONOP

COMPORISTI

MOVIMENTO COMPLETISTI

MOVIMENTO CIVILE DEI CITTADINI

di seguito denominati in **Parti**,

con la volontà comune del presente Protocollo, con il **CONOP**,

- 1. nella natura sociale di lavorare psicologicamente, di verificare come sono prese in giro il miglioramento della salute e della qualità della vita dei cittadini;
- 2. la prestazioni psicologiche rispondono ad un'indagine sempre più diffusa in materia, anche in qualità, salute, organizzazioni, ecc.);
- 3. la risposta sociale di lavorare in professionalità del welfare ha anche come conseguenza l'evoluzione di un'indagine sempre più diffusa in materia di salute e qualità della vita dei cittadini e i diversi che compiono l'attività dei professionisti in questi settori;
- 4. le professioni psicologiche debbono rispondere attenti più ad un rapporto con le parti coinvolte e di competenza, tutela della salute e qualità di servizio.

Premessa alla

con la volontà comune del presente Protocollo di intesa, le Parti concordano definire in linee guida e i principi generali della

"Carta dei diritti del consumatore utente delle professioni psicologiche"

per la salvaguardia del presente di **CONOP**.

Le Parti convengono che

la Carta dei diritti si propone quale strumento di riferimento per i cittadini e i professionisti in un'attività conoscitiva e partecipativa delle professioni psicologiche. La Carta dei diritti intende esprimere un consenso di promozione tra delle qualità delle professioni psicologiche nei confronti dei cittadini, con il supporto **CONOP** e **AIP** e i diversi che compiono l'attività dei professionisti in questi settori.

Le Parti si impegnano a aderire alla Carta insieme iniziative di **SOLIDARIETÀ** e **DIFFUSIONE**, nonché di educazione al consumo.

1. La Carta dei diritti, e la formazione internazionale, nonché sviluppo del ruolo, iniziative e rapporti del **CONOP** e delle Associazioni del Consenso, di riferimento in materia di **CONOP**.
2. La Carta dei diritti, e la formazione internazionale, sarà promossa dai **CONOP** e dai professionisti delle Parti, **AIP**, nonché dalle Associazioni **ITALIANE**, **EUROPEE** **DEI** **CONOP** e **AIP** e iniziative, sarà promossa in **CONOP**.
3. L'adesione dei professionisti alla presente iniziativa è facoltativa, dovrà essere effettuata tramite richiesta scritta inviata al **CONOP** e nel sito dei **CONOP** e **AIP**.
4. Il Consiglio Nazionale Ordine degli Psicologi in un apposito elenco i nomi dei professionisti che aderiscono all'iniziativa, gli elenchi **ITALIANI** **EUROPEI** **DEI** **CONOP** e **AIP** per essere inviati al **CONOP** e **AIP** e **ITALIANI** **EUROPEI** **DEI** **CONOP** e **AIP** e **ITALIANI** **EUROPEI** **DEI** **CONOP** e **AIP**.
5. I professionisti che aderiscono **ITALIANI** **EUROPEI** **DEI** **CONOP** e **AIP** dovranno, nell'ambito del rapporto professionale, tutelare la salute. La **ASSOCIAZIONE** **ITALIANA** **DEI** **CONOP** e **AIP** e **ITALIANI** **EUROPEI** **DEI** **CONOP** e **AIP** e **ITALIANI** **EUROPEI** **DEI** **CONOP** e **AIP**.



6. Il professionista che permette l'accesso alla sua professionalità di psicologo deve essere iscritto nella lista degli psicologi iscritti.
7. Le Corsi di studio potrà essere avviata periodicamente sempre concordate dalle Parti la prima revisione sarà svolta nel corso di giugno 2000.
8. Le procedure di valutazione saranno invece sottoposte ad un apposito regolamento condiviso con il CNP di ciascuna università, alle eventuali modifiche che si renderanno necessarie.
9. Le Parti si riservano di definire preventivamente dell'apertura di collaborazione tutto ciò che è della natura procedurale del processo.
10. Le Parti si impegnano a definire entro 60 giorni e in ogni caso entro 90 giorni dalla data di sottoscrizione del presente atto il rapporto professionale con l'Università CNP di psicologi, che garantisca agli psicologi che lavorano presso la in punti e nei corsi CNP di rendere le valutazioni secondo i livelli definiti nel presente protocollo.
11. La parte si impegna a definire tutto ciò che è della natura procedurale del processo della collaborazione con il CNP di psicologi CNP di ciascuna delle università.

LIBRI

ALBERTINI

ALFA

CONCORDIA

INTERCOMUNITARIA

UNIVERSITA' LIBERA MATTEI

UNIVERSITA' LIBERA DEL TIRRENO

IPSC, CNP, Università Luigi Palmisani

Modena, il giorno del 2000

COME ADERIRE ALLA CARTA

Gli Psicologi che vorranno aderire alla Carta dei Diritti del Consumatore/Utente delle prestazioni psicologiche, dovranno seguire la seguente modalità:

Allegato al giornale trovate:

- il Modulo di Dichiarazione di adesione alla Carta dei Diritti del Consumatore/Utente delle prestazioni psicologiche, che dovrà essere staccato, compilato in ogni sua parte, firmato e inviato al CNOP utilizzando la busta pre-affrancata allegata;
- Contratto di prestazione d'opera professionale - Modulo per adulti;
- Contratto di prestazione d'opera professionale - Modulo per minori, interdetti, inabilitati.

(I contratti possono essere fotocopiati per il loro utilizzo)

A pag.11 troverete il Regolamento di Conciliazione. La Conciliazione rappresenta uno strumento semplice, rapido, efficace, riservato ed economico che si basa sulla volontà di entrambe le parti a trovare un accordo. L'obiettivo è quello di dirimere le eventuali controversie attraverso il raggiungimento di una soluzione che risulti soddisfacente per i contraenti e favorisca il proseguimento del loro rapporto di fiducia. La conciliazione rappresenta, quindi, un modo alternativo per comporre le controversie, caratterizzato dalla sostanziale informalità e dalla rapidità della procedura.

La conciliazione offre ai professionisti ed ai consumatori la possibilità concreta ed efficace di risolvere i loro contrasti. Se le parti riescono a trovare una soluzione, firmano un accordo che tra loro ha la medesima efficacia di un contratto, in caso contrario esse possono abbandonare il procedimento in ogni momento. Le parti possono comunque rivolgersi al giudice ordinario.

Il CNOP pubblicherà un "Elenco degli aderenti alla carta", consultabile dai professionisti e dai consumatori-utenti sito-web www.psy.it nella sezione ALBO. Inoltre presso le Sedi delle Associazioni firmatarie e presso gli Ordini degli Psicologi Regionali e Provinciali.

Ricordiamo che l'adesione alla "Carta" è volontaria, gratuita ed è possibile in qualsiasi momento cancellarsi dall'elenco degli aderenti attraverso comunicazione scritta, da inviare al Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi.

Aderendo alla "Carta" il professionista si impegna, nello svolgimento della propria attività, a rispettare e applicare i principi in essa contenuti.

AVVISO IMPORTANTE

NUOVI SERVIZI AGLI PSICOLOGI ITALIANI: WWW.PSY.IT

È attiva l'area riservata sul Sito Ufficiale del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi <https://areariservata.psy.it> All'interno di questa area

- **è possibile** consultare una quotidiana rassegna stampa degli articoli apparsi su 30 principali testate riguardanti la professione di Psicologo
- **è possibile** accedere alla **Banca Dati EBSCO** "Psychology and Behavioral Sciences Collection", dove sono disponibili più di 550 riviste scientifiche in full text consultabili in modo semplice e funzionale
- **è possibile** ricevere tramite e-mail notizie e aggiornamenti direttamente dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi

COME REGISTRARSI NELL'AREA RISERVATA

Collegarsi a www.psy.it cliccare sul link Area Riservata poi su registrazione Psicologi, inserire i dati richiesti e seguire i passaggi successivi indicati dal programma.

COME ACCEDERE ALL'AREA RISERVATA

Una volta registrati per accedere ai servizi entrare in Area Riservata del sito cliccare su Login e inserire i propri dati.