

# CARTA DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE-UTENTE

## CARTA DEI DIRITTI del CONSUMATORE-UTENTE delle prestazioni PSICOLOGICHE

→ Quali regole?  
→ Quali diritti?  
→ Quali tutele?

Chiedere è un tuo diritto...

Informare è il nostro obiettivo.



In accordo con:



Per fare delle segnalazioni, per dare avvio alle procedure conciliative, per avere ulteriori informazioni riguardo la **Carta dei diritti** puoi contattare le seguenti Associazioni dei consumatori:

### ADICONSUM

Via G.M. Lancisi, 25 - 00161 Roma  
tel. 06-4417021 fax 06-44170230  
adiconsum@adiconsum.it  
www.adiconsum.it

### ADOC

Via di Tor Firenze, 35 - 00199 Roma  
tel. 06-45420928 fax 06-86329611  
info@adoc.org  
www.adoc.org

### CODACONS

Viale G. Mazzini, 73 - 00195 Roma  
tel. 06-3728667 fax 06-3701709  
ulncod@tiscali.it  
www.codacons.it

### CONFCONSUMATORI

Via Mazzini, 43 - 43100 Parma  
tel. 0521-230134/233583 fax 0521-285217  
segreteria@confconsumatori.it  
www.confconsumatori.it

### MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte, 39/A - 00187 Roma  
tel. 06-4880053 fax 06-4820227  
info@movimentoconsumatori.it  
www.movimentoconsumatori.it

### MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Piemonte, 39/A - 00187 Roma  
tel. 06-4881891 fax 06-4820227  
info@mdc.it  
www.mdc.it



### Consiglio Nazionale Ordine degli Psicologi

Piazzale di Porta Pia, 121 - 00198 Roma  
Tel. 06.44292351 - fax 06.44254348  
Email: info@cnopsicologi.it  
Sito web: www.opsy.it

### CHE COSA È L'ORDINE DEGLI PSICOLOGI?

L'Ordine degli Psicologi tutela gli interessi dell'utente e promuove la qualità del lavoro del professionista anche attraverso l'applicazione del Codice Deontologico, cura la tenuta e l'aggiornamento dell'Albo in cui sono iscritti tutti gli psicologi italiani.

### COME SI DIVENTA PSICOLOGO?

Per diventare *psicologo* è necessario conseguire la laurea di secondo livello (quinquennale) in psicologia presso un Ateneo Italiano, effettuare un tirocinio della durata di un anno e superare l'Esame di Stato che consente l'iscrizione alla sezione A dell'Albo. Lo *psicologo* può fare attività di prevenzione, diagnosi, sostegno psicologico, abilitazione e riabilitazione, rivolte a persone, organismi sociali e comunità.

### COME SI DIVENTA PSICOLOGO-PSICOTERAPEUTA?

Per svolgere l'attività di *psicoterapia*, lo psicologo deve diplomarsi presso una Scuola di specializzazione universitaria oppure presso una Scuola di specializzazione privata riconosciuta dal Ministero competente, di durata almeno quadriennale.

Gli *psicologi-psicoterapeuti* possono svolgere attività di psicoterapia individuale, di coppia, familiare e di gruppo.

### CHI È IL DOTTORE IN TECNICHE PSICOLOGICHE?

Il *dottore in tecniche psicologiche* ha conseguito la laurea triennale di primo livello, effettuato un successivo tirocinio di almeno 6 mesi e ha superato l'Esame di Stato che consente l'iscrizione alla sezione B dell'Albo. Il *dottore in tecniche psicologiche* può operare, sotto la supervisione di uno psicologo iscritto alla sezione A.

### PER SAPERNE DI PIÙ:

Visita il sito del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi italiani: [www.opsy.it](http://www.opsy.it)





# la CARTA DEI DIRITTI del CONSUMATORE-UTENTE

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 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;
- ⇒ 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-tarifario;
- ⇒ 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.



# DICHIARAZIONE DI ADESIONE

*alla*

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

*sottoscritta dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi e dalle Associazioni dei Consumatori*

Il/La sottoscritto/a Dott./Dott.ssa .....,  
nato/a a ....., il .....  
CF .....,  
iscritto/a all'Ordine degli Psicologi della regione/provincia di .....  
alla sezione A dell'Albo con il numero .....  
con studio in .....

dichiara di aderire per l'anno .....

alla "Carta dei diritti del Consumatore-Utente delle prestazioni psicologiche" (in seguito "Carta"), sottoscritta dal Consiglio Nazionale degli Psicologi e dalle Associazioni dei Consumatori aderenti.

Conseguentemente il/La sottoscritto/a Professionista si impegna a:

- rispettare ed applicare, nello svolgimento della propria attività professionale, tutti i principi contenuti nella "Carta";
- applicare a tutti gli Utenti che gli/le richiedano prestazioni psicologiche il contratto concordato tra il Consiglio Nazionale degli Psicologi e le Associazioni dei Consumatori, allegato alla "Carta";
- applicare, conseguentemente, la procedura di conciliazione prevista dalla "Carta" e dal contratto ad essa allegato.

Con la sottoscrizione del presente modulo di adesione il/La Professionista:

- autorizza il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi all'annotazione del proprio nominativo nell'apposito "Elenco degli aderenti alla carta", consultabile dai consumatori-utenti sul sito internet [www.psy.it](http://www.psy.it) e presso le sedi delle Associazioni firmatarie;
- prende atto che l'adesione alla "Carta" è annuale e non è rinnovabile tacitamente, con la conseguenza che, in caso di mancato rinnovo annuale dell'adesione, il proprio nominativo verrà cancellato dal predetto Elenco (ferma la validità e piena efficacia dei contratti in corso di esecuzione sottoscritti tra il/La Professionista ed i Consumatori – Utenti negli anni in cui il Professionista ha aderito alla "Carta").

Con la sottoscrizione del presente modulo di adesione il/La Professionista dichiara, altresì, che, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, è stato/a informato/a che:

- i dati personali forniti con la presente dichiarazione saranno trattati, nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza dettati dal D.Lgs. n. 196/2003, per le finalità definite dalla "Carta" ed in tal senso autorizza il Consiglio Nazionale all'annotazione di tali dati nell' "Elenco degli aderenti alla carta" di cui sopra e autorizza l'Ordine degli Psicologi di appartenenza a fornire ai richiedenti i dati utili alle predette finalità;
- ai sensi dell'art. 7 del sopra citato decreto legislativo, potrà accedere ai dati forniti chiedendone, qualora ne ricorrano gli estremi, la correzione e/o l'integrazione;
- titolare del trattamento dei dati forniti con il presente modulo è il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi.

....., lì \_\_\_\_/\_\_\_\_/.....

*In fede*

\* **L'adesione ha validità esclusivamente per l'anno solare in corso**; è necessario pertanto rinnovare l'adesione ogni anno. Solo in sede di prima applicazione l'adesione alla Carta seppur sottoscritta nell'anno 2007 ha validità fino al 31/12/2008.

### CONFINI Online

Home Chi siamo La società Servizi A chi ci rivolgiamo Contatti

04/04/2007  
Abbonati gratis per 15gg!

Cerca

ABBOCCAMENTI

- Abbonati
- Prova gratuita

SERVIZI OFFERTI

- Banca Dati
- Raccolta normative
- Ringuide
- Libri no profit
- Questi
- News
- Scadenario no profit

INFORMAZIONE & CULTURA

- Eventi
- Rassegna stampa
- Recensioni libri
- Job opportunity
- Onlus: per saperne di più

LA NEWSLETTER

**La Carta dei Diritti del Consumatore-Utente delle prestazioni Psicologiche**  
"Chiedere è un tuo diritto, informare è il nostro obiettivo".

Questo lo slogan con cui l'Ordine Nazionale degli Psicologi e le Associazioni dei Consumatori, hanno realizzato la Carta dei Diritti del Consumatore-Utente delle prestazioni psicologiche, al fine di definire le regole, i diritti e le tutele del cittadino.

Pensata per orientare il consumatore ad un uso consapevole e responsabile delle prestazioni psicologiche, la Carta dei Diritti ha come obiettivo primario garantire criteri di trasparenza contrattuale nell'ambito del rapporto fra psicologo e utente potrà essere in forma scritta e contenente tra l'altro, i dati del professionista, la frequenza e la durata degli incontri, i costi e le modalità di pagamento.

Già a partire da...  
Deont...

### REDATTORE SOCIALE

Radio, TV, Cinema  
L'Esclusione sociale

Val al Bando 2007

Notiziario Archivio Calendario

**Salute**  
**In vigore dal 1 luglio la carta che tutela gli utenti delle prestazioni psicologiche**  
L'iniziativa vede impegnate insieme l'Ordine nazionale degli psicologi e le associazioni dei consumatori: "Chiedere è un tuo diritto, informare è il nostro obiettivo".

ROMA - Regole e diritti in una Carta che tutela il "consumatore-utente delle prestazioni psicologiche". L'iniziativa vede impegnate insieme l'Ordine nazionale degli psicologi e le associazioni dei consumatori (Adiconsum, Adoc, Codacon, Confconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino) che hanno voluto questo nuovo strumento per "orientare il consumatore ad un uso consapevole e responsabile delle prestazioni psicologiche". Il contratto fra psicologo e utente - sottoscritto e promosso dall'iniziativa - potrà essere in forma scritta e contenente tra l'altro, i dati del professionista, la frequenza e la durata degli incontri, i costi e le modalità di pagamento. Già a partire dalla fase iniziale del rapporto, l'utente riceverà copia del codice deontologico e sarà informato sulle procedure di riservatezza dei dati personali, nonché sulla metodologia ed il modello privacy e riservatezza del professionista, sempre secondo le direttive della Carta dei Diritti, il cittadino avrà la possibilità di verificare anche semplicemente contattando l'Ordine territoriale degli psicologi l'effettiva abilitazione alla professione.

Anche l'interruzione del rapporto sarà più semplice e tutelata: con la Carta dei Diritti, l'utente avrà la possibilità, infatti, di sciogliere il contratto senza preavviso, ma con l'onere di comunicarlo al professionista, e di essere informato invece verbalmente almeno due settimane prima, dello scioglimento dell'accordo da parte del professionista. Tutti i reclami non risolti direttamente tra gli psicologi e i loro utenti potranno essere oggetto di procedure di conciliazione tra gli Ordini territoriali degli Psicologi e dell'Associazione dei Consumatori alla quale l'utente può fare ricorso.

### AsUC

03/04/2007 10:05:35

**Paicologi, su una Carta i diritti dei pazienti**

Trasparenza e tutela della salute, facilità di accesso all'informazione e difesa della privacy, possibilità di avviare una procedura di conciliazione e di superare l'asimmetria informativa: sono questi i principi ispiratori della "Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche" che è stata presentata oggi a Roma. La Carta è stata realizzata dall'Ordine Nazionale degli Psicologi e dalle Associazioni dei Consumatori - Adiconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacon, Movimento Difesa del Cittadino e Movimento Consumatori - per definire regole e diritti dei cittadini e orientarli a un uso consapevole e informato delle prestazioni psicologiche.

Salute e benessere

- Asimmetria informativa: si va
- Mor: il progetto per la diagnosi precoce è così
- Il sisma arriva dall'Ark-M
- Il clima sotto la lente del Cnr
- Un gene contro tumore cerebrale dei bambini
- Vita più lunga? Mettiamo in tavola "tutto benessere"
- PROFUMO DI LAVANDA
- Il rivolo piovoso, scudo naturale contro cene e piogge
- La Soglia di Chiuso: il 30% di RUBINO
- Ode al carciofo
- La legge e la sua proprietà
- LA MEDICINA NEL PIATTO
- Chiare
- ALCUNE RICETTE CON FIORI
- ERBE
- Lo specchio dei desideri
- Cinamomo: che passione!
- Emozioni
- Il cuoco nella storia
- La pesca: il frutto estivo preferito dagli italiani
- IL NUOVO PRODOTTO DEL MERCATO EUROPEO "NON"

### HELP CONSUMATORI

03/04/2007 - 14:31

**Paicologi, su una Carta i diritti dei pazienti**

Trasparenza e tutela della salute, facilità di accesso all'informazione, difesa della privacy e possibilità di avviare procedura di conciliazione: è stata presentata oggi la Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche, redatta dall'Ordine Nazionale degli Psicologi e dalle Associazioni dei consumatori.

Trasparenza e tutela della salute, facilità di accesso all'informazione e difesa della privacy, possibilità di avviare una procedura di conciliazione e di superare l'asimmetria informativa: sono questi i principi ispiratori della "Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche" che è stata presentata oggi a Roma. La Carta è stata realizzata dall'Ordine Nazionale degli Psicologi e dalle Associazioni dei Consumatori - Adiconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacon, Movimento Difesa del Cittadino e Movimento Consumatori - per definire regole e diritti dei cittadini e orientarli a un uso consapevole e informato delle prestazioni psicologiche.

"Chiedere è un tuo diritto, informare è il nostro obiettivo": questo lo slogan che accompagna la presentazione del documento, che prevede per il cittadino la possibilità di verificare l'effettiva abilitazione alla professione semplicemente consultando l'Ordine territoriale degli psicologi. La Carta vuole dunque migliorare la qualità del rapporto con il psicologo e garantire la tutela della salute del consumatore-utente, affermare il suo diritto di ricevere un contratto di prestazione psicologica; ha inoltre il diritto di essere garantito i tempi di attesa per il servizio di pronto soccorso, di avere copia del codice deontologico degli psicologi italiani, del diritto di primo contatto telefonico, il costo per la prestazione richiesta. Non solo: nella fase iniziale del rapporto con il psicologo devono essere definiti, almeno la Carta - i termini contrattuali. E il contratto scritto deve contenere fra l'altro i dati del professionista, i tempi indicativi del trattamento, i costi e le modalità di pagamento e gli orari, la dettabilità fiscale.

Con la Carta dei diritti l'utente avrà inoltre la possibilità di "sciogliere il contratto senza preavviso, con l'onere di comunicarlo al professionista" e di essere informato verbalmente almeno due settimane prima dello scioglimento dell'accordo da parte del professionista. E inoltre prevista la possibilità di avviare procedura di conciliazione tra gli psicologi e i loro utenti.

### ALICE Economia

Home > Abbigliamento e Tessile > notizia

**Economia**  
News | Abbigliamento e Tessile

**SALUTE/ ARRIVA LA CARTA DEL CONSUMATORE DEI SERVIZI PSICOLOGICI**  
03/04/2007 13:59

Roma, 3 apr. (APCom) - "Chiedere è un tuo diritto, informare è il nostro obiettivo". Questo lo slogan con cui l'Ordine Nazionale degli Psicologi e le Associazioni dei Consumatori, hanno realizzato la Carta dei Diritti del Consumatore-Utente delle prestazioni psicologiche, al fine di definire le regole, i diritti e le tutele del cittadino.

Pensata per orientare il consumatore ad un uso consapevole e responsabile delle prestazioni psicologiche, la Carta dei Diritti ha come obiettivo primario garantire criteri di trasparenza contrattuale nell'ambito delle prestazioni psicologiche. Il contratto fra psicologo e utente potrà essere in forma scritta e contenente tra l'altro, i dati del professionista, la frequenza e la durata degli incontri, i costi e le modalità di pagamento.

Già a partire dalla fase iniziale del rapporto, l'utente riceverà copia del codice deontologico e sarà informato sulle procedure di riservatezza dei dati personali, nonché sulla metodologia ed il modello tecnico utilizzati dal psicologo. Sempre secondo le direttive della Carta dei Diritti, il cittadino avrà la possibilità di verificare anche semplicemente contattando 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, infatti, di sciogliere il contratto senza preavviso, ma con l'onere di comunicarlo al professionista, e di essere informato invece verbalmente almeno due settimane prima, dello scioglimento dell'accordo da parte del professionista. Tutti i reclami non risolti direttamente tra gli psicologi e i loro utenti potranno essere oggetto di procedure di conciliazione tra gli Ordini territoriali degli Psicologi e dell'Associazione dei Consumatori alla quale l'utente può fare ricorso.

### INTRAGE le nuove età

Il primo portale italiano over 40 che ti guida in Rete!

Home | Registrazione | Comunità | Utilità | Intrattenimento | Vetrine | Punto

**Notizie & Diritti**

**Tutelare e informare i cittadini consumatori sui diritti e i doveri**  
che regolano l'attività dei psicologi, o professionisti che, poco rispettosi dell'attività arrivando a piagiare clienti, che pure spendono tanto e a volte si rovinano, la Carta dei diritti, che entra in vigore il 1° luglio 2007, intende chiarire alcuni punti delicati del rapporto tra cittadino e psicologo. Vediamoli:

- Trasparenza e tutela della salute. Diritto del consumatore a conoscere l'effettiva abilitazione, la documentazione relativa alla formazione professionale presente in annuari e targhe. Per questo basta contattare l'Ordine degli Psicologi territoriale.