

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUSARIOS

1. La solicitud de evaluación, diagnóstico y tratamiento psicológicos se hacen voluntariamente. Las normas que rigen el proceso terapéutico en la consulta y todos los aspectos de funcionamiento son, por tanto, aceptadas de forma voluntaria por el cliente al solicitar tratamiento psicológico. En cualquier caso, el cliente tiene derecho a abandonar el tratamiento en cualquier momento si esta es su decisión.
2. Los principios básicos que rigen el proceso terapéutico son los siguientes:
 - Máximo respeto a la personalidad y dignidad de la persona.
 - No discriminación, por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.
 - El psicoterapeuta siempre proporcionará al cliente, o sus representantes en el caso de menores de edad, personas tuteladas o incapacitadas por cualquier circunstancia, información veraz sobre si misma o los aspectos que le conciernen, que le permitan tomar las decisiones acerca del proceso propuesto por el psicólogo para tratar los problemas conductuales de que se trate en cada caso.
 - En el caso de los menores, sin perjuicio de la información a facilitar a sus tutores, se tendrá en cuenta su opinión, siempre dependiendo del estado de madurez en que se encuentren a juicio del psicoterapeuta.
 - Aún cuando la capacidad se encuentre limitada, se garantizará que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.
3. Toda la actividad realizada en el proceso de tratamiento psicoterapéutico se regirá por el Código Deontológico del Psicólogo, publicado por el Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos de España, existiendo un ejemplar del mismo a disposición de los clientes en la consulta.
4. La relación de derechos y deberes conforme a la legislación vigente (Decreto 40/2003, de 3 de abril y Orden SBS/1325/2003. Anexo II) que están a disposición de los clientes para ser consultada en este Centro.

DERECHOS DEL CLIENTE

1. Derecho a la intimidad de las personas en todo lo referente en a su asistencia a la consulta y la evaluación, diagnóstico y proceso terapéutico que se realice.
2. Derecho a la confidencialidad de toda la información recabada por el psicoterapeuta en la consulta o fuera de ella y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.

3. Derecho a que se facilite el acompañamiento de los clientes por un familiar o persona de su confianza, excepto en los caso que el psicoterapeuta lo estime desaconsejable en base a asegurar el éxito de la terapia a realizar.
4. Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. En cualquier caso, siempre que se proceda a la grabación de imágenes o voz, se deberá obtener expresa autorización del cliente, sus tutores o representantes legales.
5. Toda persona que asista a la consulta psicológica tendrá derecho a la confidencialidad de los datos referidos a sus creencias, su filiación, opción sexual, el hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e información pueda tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia, exigidos por la ley vigente.
6. El cliente tiene derecho a conocer los resultados de la evaluación o diagnóstico que se realice sobre su persona así como el Plan de actuación terapéutica propuesta por el psicólogo, la duración estimada, en número de sesiones, y el precio aproximado final que habrá de pagar. En el caso de producirse modificaciones en el transcurso de la terapia, el psicólogo deberá informar al cliente para que éste tome la decisión de abandonar la terapia o continuarla de acuerdo a las nuevas propuestas.
7. Las personas interesadas tendrán información telefónica o en la propia consulta de las tarifas del psicólogo
8. El cliente tiene derecho, si así lo desea, a que se respete su voluntad de no ser informado, de los resultados de la primera evaluación o diagnóstico excepto en los casos determinados por la ley. Este derecho corresponderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.
9. El cliente tendrá derecho a recibir una información de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico.
10. El cliente tendrá derecho a conocer los lugares, horarios y medios de información asistencial, así como que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.

11. Sin bien, por definición la consulta psicológica es confidencial de acuerdo al Código de Ética y Deontología de los psicólogos, el cliente tendrá derecho a prohibir por escrito que se informe su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que deriven de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud pública, o cualquier otra que sea de aplicación.
12. El cliente tendrá derecho a manifestar por escrito sus quejas y reclamaciones, para lo que tendrá a su disposición hojas de reclamaciones, legalizadas y numeradas, correspondiendo al responsable de la consulta su tramitación ante los organismos competentes.
13. El cliente tiene derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en las sesiones de terapia.
14. El cliente tiene derecho de acceso a la historia clínica y obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
15. El cliente tiene derecho a preservar el anonimato cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínicos-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
16. El cliente tiene derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso psicoterapéutico.
17. El cliente tiene derecho a que se le facilite informe de su estado de salud psíquica o problemas conductuales, de acuerdo a la legislación vigente.
18. El cliente tiene derecho a que la consulta del psicólogo establezca un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas, de acuerdo a Ley de Protección de Datos.

DEBERES DEL CLIENTE

1. Los clientes de la consulta de psicología tienen el deber de responsabilizarse de su propia salud de forma activa, de acuerdo a las recomendaciones del psicoterapeuta
2. Tiene el deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejar constancia por escrito de la misma y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones desorden jurídico.
3. Deber de respeto a las normas de convivencia de la relación terapéutica.

4. Deber de facilitar toda la información que se le facilite sobre su estado de salud, historial clínico, relaciones sociales y familiares, conductas, etc. que le solicite el psicoterapeuta con el fin de disponer de toda la información necesaria para realizar una correcta evaluación, diagnóstico y propuesta de tratamiento.

5. El cliente deberá cumplir fielmente las indicaciones individuales que reciba del psicólogo o de los profesionales que forman el equipo terapéutico. En ciertas ocasiones el equipo puede tener que limitar o cambiar por razones terapéuticas y en función del estado y evolución del cliente las condiciones generales recogidas en los anteriores documentos. Estas indicaciones prevalecerán sobre lo recogido en los mismos

6. El cliente tiene la obligación de asistir a todas las actividades terapéuticas programadas. Si por cualquier causa esto no fuera posible, deberá comunicarlo con la suficiente antelación, para concertar nueva cita.

7. El comportamiento del cliente deberá ser en todo momento respetuoso con el psicoterapeuta, otros profesionales que pudieran intervenir, sus compañeros de tratamiento, en el caso de realizar terapia grupal. No se admitirán conductas agresivas, tanto físicas como verbales. Se ha de colaborar con el buen funcionamiento del Centro, así como el mantenimiento de las instalaciones y de su entorno.

8. El cliente se compromete a hacer buen uso de los recursos a los que tenga acceso como parte del desarrollo de su tratamiento.

INFORMACIÓN ADICIONAL: El Director del Centro se reserva el derecho de admitir o no a los usuarios que soliciten evaluación y/o tratamiento, antes o después de realizada la evaluación.