



Diritti dei pazienti e dei clienti

Questa breve guida presenta una panoramica dei diritti delle persone che ricorrono a prestazioni psicologiche, quali ad esempio la consulenza o la terapia.

La guida traccia inoltre il quadro giuridico nel quale si iscrivono tali diritti e lo illustra sulla base di esempi concreti.

Premettiamo che tutti i soci della Federazione svizzera delle psicologhe e degli psicologi (FSP) sono integrati in un sistema vincolante di regole deontologiche, tra cui l'obbligo di aggiornamento periodico e di formazione continua, sul quale vigila la Commissione

deontologica (CD). Questo garantisce ai pazienti e ai clienti un'ampia tutela dei loro diritti.

La guida distingue tra tre momenti precisi:

1. Prima del trattamento
2. Durante il trattamento
3. Fine del trattamento

1. Prima del trattamento

Conclusione del contratto

Secondo l'articolo 1 capoverso 1 Codice delle obbligazioni (CO), per la conclusione di un contratto è necessaria la manifestazione concorde della volontà delle parti, ossia il loro accordo. Ne consegue che il paziente/cliente non può pretendere di ricevere un trattamento o una consulenza da un determinato psicologo. Viceversa, uno psicologo deve rifiutare il mandato o indirizzare il paziente/cliente a un collega se non possiede le conoscenze o capacità necessarie per un determinato problema (art. 5 Codice deontologico della FSP (CD)).

Una collega mi ha consigliato entusiasta la sua psicoterapeuta. Quando l'ho contattata ma mi risposto che per il momento non prende nuovi pazienti. Può farlo?

Sì. Le psicologhe e gli psicologi possono decidere quali pazienti seguire. A seconda dell'urgenza, può fissare un appuntamento più avanti nel tempo oppure chiedere alla psicologa che vorrebbe consultare di indicarle qualcuno che lavora in base agli stessi metodi.

Diritto all'informazione

Per poter scegliere il tipo di trattamento, consulenza o accompagnamento (ad esempio nell'ambito di un coaching) al quale sottoporsi, il cliente deve disporre di tutte le informazioni necessarie. In occasione del primo colloquio, lo psicologo lo deve quindi informare sui costi del trattamento, la frequenza e la durata delle sedute, le tariffe e le modalità di pagamento. Il cliente ha inoltre diritto di conoscere la natura del suo disturbo (anche se generalmente una diagnosi è possibile solo dopo varie sedute), le probabilità di guarigione, le possibilità di trattamento come pure i rischi e gli effetti collaterali di ciascun trattamento. Se, ad esempio, una psicologa si accorge che un cliente si aspetta dal trattamento o dalla consulenza molto di più di quanto sia possibile, è tenuta ad informarlo.

In psicoterapia, il cliente è libero di chiedere un secondo parere per raccogliere informazioni più approfondite e decidere con cognizione di causa se sottoporsi al trattamento proposto. Spetta del resto a lui chiarire la questione della copertura dei costi.

Informazione sui costi

Poiché spesso la questione dei costi è fonte di disaccordo o malintesi tra paziente e terapeuta, è importante tematizzarla durante il primo colloquio. Occorre inoltre chiarire quali costi sono assunti dall'assicurazione di base (psicoterapia delegata), se il paziente ha stipu-

lato un'assicurazione complementare che rimborsa una parte dei costi (e in che misura) oppure se i costi del trattamento sono interamente a carico del paziente. Quest'ultimo caso concerne di norma la consulenza psicologica o il coaching. Va precisato che le varie assicurazioni complementari offrono coperture molto diverse: una compagnia può, ad esempio, prevedere un importo fisso annuo per la psicoterapia, mentre un'altra una partecipazione ai costi di ciascuna seduta. È quindi possibile che l'assicurato debba assumersi una parte più o meno importante dei costi pur avendo stipulato un'assicurazione complementare.

Durante la prima consultazione con lo psicologo è emerso che sarebbe più opportuno seguire una psicoterapia. Mi ha quindi indicato i nominativi di alcuni professionisti ai quali potrei rivolgermi. Fin qui tutto bene. Ora però ricevo la fattura per il colloquio. È prassi corretta?

Sì, si può partire dal presupposto che ogni seduta venga fatturata, anche la prima. Capita che la prima consultazione sia gratuita, ma si tratta di eccezioni e sono comunque sempre indicate esplicitamente. Nel caso in questione, lo psicologo ha tracciato un quadro generale del problema e ha indicato possibili vie da seguire. Non è quindi sproporzionato chiedere un compenso.

2. Durante il trattamento

Diritto a una consulenza accurata o a un trattamento

Il cliente ha diritto a un trattamento accurato e coscienzioso. Gli psicologi sono tenuti a prestare consulenza e a somministrare trattamenti nel rispetto delle buone pratiche e secondo scienza e coscienza, tenendo conto delle conoscenze e evidenze scientifiche più attuali. A questo proposito devono adempiere l'obbligo di aggiornamento permanente (art. 37-44 Regolamento sulla formazione postgraduale della FSP (RFP); art. 5 CD e, per gli psicoterapeuti, art. 27 lett. b Legge federale sulle professioni psicologiche (LPPsi)).

Non esistono garanzie di successo e non si può quindi rimproverare a uno psicologo che opera con scienza e coscienza l'assenza di risultati entro un termine re-

alistico. In tal caso, tuttavia, occorrerebbe considerare l'eventualità di cambiare metodo di trattamento e vagliare le varie opzioni. Eventualmente lo psicologo può

«Gli psicologi sono tenuti a prestare consulenza nel rispetto delle buone pratiche e secondo scienza e coscienza.»

chiedere consiglio a un collega (rispettando sempre il segreto professionale) o invitare il paziente/cliente a rivolgersi a qualcun altro.

Non sono soddisfatto del mio neuropsicologo perché ho l'impressione che non sia preparato. Sbaglia spesso il mio cognome e ogni volta dice di essersi confuso con il paziente precedente. Per di più, durante le sedute fa regolarmente telefonate private che dice essere «molto importanti». Devo tollerare quest'atteggiamento?

Per come descrive la situazione, sembrerebbe che il suo neuropsicologo non le dedichi la dovuta attenzione e non dia prova di professionalità. Affronti la questione direttamente. Se il suo psicologo non torna a più miti consigli, la invitiamo a valutare l'eventualità di cambiare terapeuta e di segnalare il caso alla Commissione deontologica (CD) della FSP. Questo organo accerta se il Codice deontologico, vincolante per tutti i soci della FSP, è stato violato e, in caso di infrazione, pronuncia una sanzione.

Obblighi di collaborazione del paziente

Il contributo del paziente al processo di guarigione è fondamentale: non spetta solo allo psicologo attivarsi per la guarigione o il miglioramento. Anche il paziente ha degli obblighi:

- ▶ Per permettere allo psicologo di procedere all'anamnesi, il paziente deve fornirgli informazioni dettagliate e menzionare anche le cose spiacevoli o penose che potrebbero essere rilevanti dal punto di vista psicologico. Del resto, lo psicologo è vincolato dal segreto professionale.
- ▶ Il paziente deve attenersi agli accordi presi con lo psicologo. Se non è possibile, deve cercare il dialogo e trovare una soluzione più soddisfacente.
- ▶ Uno degli obblighi legali del paziente è ovviamente quello di verificare e pagare tutte le fatture che riceve dallo psicologo. Se ci sono dubbi, deve chiedere chiarimenti.

Diritto alla segretezza

Tutte le psicologhe e gli psicologi sono tenuti al segreto professionale (art. 321 Codice penale (CP)) e devono rispettare la legge sulla protezione dei dati (LPD). L'obbligo di fornire informazioni è previsto solo in casi rari. In linea di principio psicologhe e psicologi possono fornire informazioni solo con il consenso del cliente e, in ogni caso, lo devono informare prima di procedere. Ad esempio, alcune leggi sanitarie cantonali impongono

di segnalare gli indizi che potrebbero ricondurre a determinati reati o delitti.

Il mio datore di lavoro mi ha chiesto come mai il mercoledì uscissi sempre un po' prima. Gli ho risposto che seguivo una psicoterapia e gli ho dato il numero della terapeuta affinché potesse chiedere conferma. La terapeuta, tuttavia, gli ha risposto che non poteva dargli informazioni.

La terapeuta si è comportata correttamente: il segreto professionale implica infatti che non si possa comunicare a terzi nemmeno di avere in cura una determinata persona. La situazione sarebbe diversa se lei avesse svincolato la terapeuta dal segreto professionale pregandola di confermare al datore di lavoro che segue una terapia. È importante sapere che l'esonero dal segreto professionale deve limitarsi allo stretto necessario. Nello specifico, la terapeuta può confermare unicamente che la persona è in terapia ma non fornire una diagnosi né informazioni su eventuali miglioramenti.

Diritto di farsi accompagnare da una persona di fiducia

Il cliente ha in linea di massima il diritto di farsi accompagnare da una persona di fiducia quando riceve la diagnosi o deve scegliere la terapia e le cure di concerto con il o la terapeuta. Alla stessa stregua ha il diritto di rinunciare se ritiene di poter parlare meglio e più liberamente da solo.

Ho 17 anni e sono in cura da uno psicologo dello sport. Mio padre insiste nel volermi accompagnare visto che sono ancora minorenni. Io però preferisco discutere da solo con lo psicologo i miei problemi di motivazione durante gli allenamenti.

Ne ha tutto il diritto, tanto più che è capace di discernimento e in grado di decidere autonomamente chi e come può ricevere informazioni personali rilevanti per la sua salute. Se lo ritiene opportuno, il terapeuta può aiutarla a spiegare la situazione a suo padre.

Disdetta di un appuntamento a breve termine

Fissando un appuntamento con uno psicologo si stipula di fatto un contratto, dal quale si può senz'altro recedere ma ciò comporterà un obbligo di risarcimento soprattutto se la risoluzione è intempestiva. La disdet-

ta va data con sufficiente anticipo affinché lo psicologo possa fissare un appuntamento con qualcun altro.

Questa mattina mi sentivo poco bene. Verso le 10.00 ho quindi annullato la seduta di psicoterapia fissata alle 13.30. La terapeuta me l'ha comunque fatturata. È corretto?

In linea di principio sì. La terapeuta ha diritto a un risarcimento poiché con così poco preavviso non può svolgere un'altra attività remunerata nel lasso di tempo che aveva riservato per lei. Dia un'occhiata più attenta al contratto di cura o al biglietto dell'appuntamento: di solito vi è indicato il termine previsto per la disdetta (di norma 24 ore). Se ciò non fosse, ne discuta con la terapeuta. Questa precisazione sarebbe più che opportuna.

La terapeuta mi ha fissato un appuntamento a settimana e mi ha comunicato che avrei potuto «saltarne» uno senza pagare nulla solo durante le sue vacanze. Ora però vorrei prendermi un mese di vacanza durante l'estate. A febbraio le ho comunicato le mie intenzioni e lei ha risposto che fatturerà le quattro sedute.

Questo non è ammesso. A prescindere dal fatto che lei può pianificare a piacimento le ferie, ha informato con debito anticipo la terapeuta che può quindi organizzarsi di conseguenza. La terapeuta è inoltre tenuta ad adoperarsi per quanto possibile per evitare il risarcimento.

3. Fine del trattamento

Diritto di revocare un contratto di cura

In virtù dell'articolo 404 capoverso 1 CO le parti possono disdire o revocare il contratto in qualsiasi momento. Una disdetta intempestiva può però comportare un obbligo di risarcimento. Se, ad esempio, una famiglia prenota una sala per una terapia familiare di sabato e

«Anche le psicologhe possono interrompere la terapia prima di attuare questa soluzione, bisogna esaurire tutte le altre alternative.»

annulla l'appuntamento il giovedì, è tenuta in linea di massima ad assumersi i costi che ne conseguono incluse eventuali tasse di annullamento.

Per principio, anche le psicologhe e gli psicologi possono recedere dal contratto e interrompere la terapia o rinunciare a ulteriori consultazioni, ad esempio se non vi è collaborazione o se vi sono fatture scoperte. Prima di attuare questa soluzione, che entra in linea di conto quale ultima ratio, bisogna esaurire tutte le altre

alternative. Se l'interruzione è inevitabile, le psicologhe e gli psicologi sono tenuti a informare accuratamente il paziente/cliente e a intraprendere tutto il possibile per evitare danni. Ciò significa tra l'altro discutere con la persona interessata l'ulteriore modo di procedere e indirizzarla verso servizi adeguati, senza abbandonarla a sé stessa.

Ho l'impressione che la terapia non mi serva a nulla. La posso semplicemente interrompere?

In linea di massima sì. In questo caso deve pagare solo le prestazioni ricevute fino al momento dell'interruzione e, eventualmente, per la seduta annullata senza debito preavviso. Se la situazione non pone particolari difficoltà dal punto di vista giuridico, è tuttavia importante interrogarsi sui motivi all'origine dell'interruzione delle cure. Si consiglia sempre di discutere le proprie sensazioni e le proprie riflessioni durante la terapia, in particolare quando si ha l'impressione che non si ottengono i risultati auspicati o che non ci sia intesa. Forse un colloquio chiarificatore permetterebbe di dare una svolta.

Diritto all'informazione e visione delle cartelle

Gli psicologi e le psicologhe devono conservare le cartelle per dieci anni prima di distruggerle. Le leggi cantonali sulla protezione dei dati possono prevedere anche termini più lunghi per i dati importanti per la salute. I pazienti possono visionare le cartelle e chiedere informazioni in qualsiasi momento.

Ho chiesto la mia anamnesi ma la psicoterapista me ne ha consegnato solo una copia. Non ho diritto all'originale?

Normalmente viene consegnata una copia non fosse altro perché gli psicologi e le psicologhe devono conservare le cartelle per almeno dieci anni. Se però lei ha chiesto espressamente l'originale, non le può essere negato. In questo caso deve esonerare per iscritto la psicoterapista dall'obbligo di conservazione impostole dalla legge.

Ho chiesto e ricevuto una copia della mia anamnesi ma ho dovuto pagare oltre 100 franchi di spese. Un importo che mi sembra eccessivo per una cinquantina scarsa di fotocopie.

Lo è effettivamente. In linea di massima le copie sono gratuite. Un'equa partecipazione alle spese può essere chiesta solo se le copie, la stampa e l'invio dell'incarto comportano un onere elevato o se vengono richieste più copie.

Ho diritto agli appunti personali dello psicoterapeuta?

No. Lo psicoterapeuta non è tenuto a consegnare gli appunti irrilevanti ai fini della cura che ha preso a titolo personale. Se, in veste di supervisore, prende appunti sulle modalità operative del terapeuta e la terapia è discussa in forma anonima, non li deve consegnare.

Cosa fare se si sospetta che sia stato commesso un errore terapeutico?

Come per ogni altro rapporto in virtù di un mandato anche per la psicoterapia non vi è alcuna garanzia di riuscita. Ci sono ad esempio casi in cui il trattamento non produce gli effetti auspicati o in cui si riscontra addirittura un peggioramento. Gli psicoterapeuti non possono in linea di massima essere chiamati a rispondere ma devono poter comprovare di aver agito nel rispetto delle buone pratiche e delle disposizioni etiche contemplate dai codici deontologici.

Se ha l'impressione che qualcosa sia andato storto nel suo trattamento, dovrebbe dapprima cercare il dialogo con lo psicologo che l'ha in cura. In ogni caso anche un secondo parere può essere utile.

Se ritiene che uno psicologo abbia violato il codice deontologico, può presentare reclamo alla commissione deontologica indipendente della FSP che valuterà il caso accuratamente e adotterà sanzioni qualora riscontrasse un'effettiva violazione.

Ho bisogno di un avvocato per presentare un reclamo alla commissione deontologica?

No, per questa procedura non è necessario farsi affiancare da un avvocato. Nel sito della FSP trova le spiegazioni del caso e un modello per la presentazione del reclamo. Se però desidera un sostegno giuridico, chiarisca dapprima se dispone di una protezione giuridica che assuma almeno una parte delle spese. Alcune assicurazioni complementari includono questa opzione a sostegno dei pazienti.

Informazioni

- ▶ www.psychologie.ch > Politica & Diritto > Deontologia
- ▶ www.psychologie.ch > Psicologia > Ricerca di uno/a psicologo/a > Di cosa ho bisogno



Con 7000 soci, la Federazione Svizzera delle Psicologhe e degli Psicologi (FSP) è l'associazione professionale più importante in Svizzera nel campo della psicologia. I soci possono utilizzare il titolo di «psicologa/o FSP» che garantisce prestazioni psicologiche serie, fondate su basi scientifiche e comprovate nella pratica.

www.psychologie.ch