

# NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Toda la normativa se expone al/la paciente en la primera sesión y, desde ese momento, se entiende implícitamente su acuerdo con dichas normas, de las que ha sido debidamente informado/a tanto de forma oral como escrita.

El/la terapeuta se reserva el derecho de no admitir a un/a usuario/a que no acepte el compromiso de cumplir con la normativa aquí expuesta.

## **1. Características de los servicios prestados:**

Se ofrecen servicios de Psicología Clínica y Terapia Sexual desde una Orientación Cognitivo-Conductual. Este enfoque terapéutico se divide en cuatro fases:

### ✓ Primera sesión:

El/la paciente expone de forma breve su problema o dificultad y plantea cuales son sus expectativas y objetivos respecto a la terapia. El/la terapeuta ofrece un marco de trabajo y hace una oferta de plan de terapia o bien plantea la derivación a otro/a profesional (psiquiatra, logopeda, etc.) que pueda atender mejor las necesidades del/la paciente. En caso de que la oferta de terapia sea aceptada por el/la paciente, se establecerá una segunda visita en la que comienza la segunda fase.

### ✓ Evaluación o recogida de información:

Durante las siguientes sesiones el/la paciente, expone su dificultad de forma detallada. El objetivo de esta fase es proporcionar la mayor cantidad de información posible para que el tratamiento pueda enfocarse de la mejor manera posible y obtener así mejores resultados. Es probable que durante esta fase se requiera la administración de cuestionarios o test psicológicos, con el objetivo de recopilar información con mayor eficacia.

### ✓ Diagnóstico y propuesta de tratamiento:

En esta fase, el/la paciente recibe una explicación de por qué se ha producido su disfunción o dificultad y por qué se está manteniendo en la actualidad, así como una propuesta de tratamiento para poder alcanzar los objetivos planteados.

### ✓ Intervención:

Se trabajan aquellos aspectos que puedan estar alterando el bienestar de la persona (pensamientos, emociones, conductas), a través de distintas técnicas psicológicas aplicadas por el/la profesional en función de las características propias del problema presentado. Para que estas técnicas tengan efecto y lleguen a convertirse en herramientas propias del/la paciente, se requiere la implicación activa por parte del/la mismo/a.

Las sesiones tienen una hora de duración. La frecuencia de las sesiones (semanal, quincenal, mensual) se establece en función de la valoración de la psicóloga tras la realización de la evaluación previamente descrita. La duración total de la terapia dependerá de distintas variables, tales como: el tipo y la propia naturaleza del problema, la cronicidad, la motivación e implicación del/la paciente, la regularidad en la asistencia a consulta, etc., Posteriormente, si la terapeuta y el/la paciente lo consideran oportuno, podrán realizarse revisiones periódicas de seguimiento.

Las sesiones serán siempre **sesiones “on-line” es decir, no presenciales**, a través del programa privado y gratuito para los usuarios de la terapia Zoom.

1. Para poder garantizar una adecuada comunicación entre terapeuta y cliente en la terapia psicológica online, es necesario cumplir con los requisitos técnicos descritos a continuación:

- El soporte puede ser: ordenador (PC, Mac o Linux con procesador tipo Intel o superior), tablets y teléfonos móviles inteligentes.

- El dispositivo que se utilice ha de tener conexión a Internet de banda ancha (ADSL, fibra óptica, cable, 4G o similar, al menos 1MB/ 300kb). Siempre que sea posible, emplear una conexión por cable para evitar las interferencias del wifi y maximizar la seguridad de la comunicación.
  - Webcam, entrada de audio (micrófono) y salida de audio (recomendamos el uso de auriculares en lugar de altavoz para garantizar la calidad del sonido).
  - Asegurarse siempre de detalles como que la batería del dispositivo que se utilice esté cargada.
  - Se recomienda no tener otras aplicaciones abiertas que interfirieran en la atención de la persona.
  - Se recomienda que los dispositivos tengan actualizado el antivirus e incluir un servidor de seguridad personal.
2. Para evitar problemas técnicos durante la sesión se debe comprobar antes de su inicio que se cumple con los requisitos técnicos necesarios, preparar todos los sistemas específicos que se emplearán y asegurarse de la conexión a internet.
  3. Si la sesión se viera interrumpida durante un gran espacio de tiempo por las dificultades de conexión, se pospondría la sesión. En el caso de que el problema de conexión sea del cliente y se hayan consumido más de 15 minutos de sesión, ésta se dará por finalizada, aunque se intentarán alcanzar los objetivos de la sesión pendientes mediante otros recursos online como correo electrónico o teléfono.
  4. Se ha de escoger un espacio físico que garantice la seguridad, privacidad y confidencialidad: un lugar en el que exista intimidad, en el que no estén otras personas presentes si no forman parte de la terapia y, por supuesto, que no sea un lugar público.
  5. Para evitar el acceso por parte de terceros a la información privada y confidencial de la terapia, se recomienda emplear contraseñas seguras y privadas para los dispositivos y cuentas que se empleen en la terapia.
  6. No debe emplearse el material que proporciona el psicólogo con otros fines que no sean los acordados en el contexto terapéutico (incluido la grabación de las sesiones completas o en parte, en vídeo u audio). Siempre que se plantee hacer otro uso de dicho material requerirá el consentimiento previo del psicólogo.
  7. El tiempo de demora de respuesta desde la solicitud de un servicio de terapia psicológica online o el envío de un e-mail de consulta en el marco de una intervención online, será de entre 1 y 24 horas desde su recepción, en días laborables.
  8. La posibilidad de realizar la modalidad online en la terapia psicológica siempre está sujeta al cumplimiento de una serie de condiciones relativas al problema psicológico y las circunstancias y estado de la persona que demanda ayuda psicológica. El terapeuta valorará en todo momento estos criterios para decidir si esa modalidad terapéutica es la adecuada. En caso de que el terapeuta valore, en cualquier momento del proceso terapéutico, que la modalidad online es inadecuada para el bienestar y el beneficio del cliente, éste podrá interrumpirla y plantear otras opciones terapéuticas: terapia presencial o derivación a otros servicios.

Para el buen funcionamiento y eficacia de la intervención terapéutica, se ruega:

- Puntualidad a la hora de acudir a la cita. Si el/la paciente llega tarde, deberá abonar el importe total de la sesión. Sin embargo, en alguna ocasión, la terapeuta podría atender con retraso, debido a la carga emocional de ciertas sesiones, lo que no tendría ninguna consecuencia en la duración de su propia sesión.
- Regularidad en la asistencia, dado que la efectividad del tratamiento depende en parte de ello.
- El cumplimiento de las tareas pautadas por la terapeuta.

En el caso de no cumplimiento de estos requisitos, la terapeuta se reserva el derecho de decidir la continuidad del tratamiento, teniendo siempre en cuenta el bienestar del paciente, procediendo en estos casos a una derivación con otro/a profesional.

Los honorarios y tarifas vigentes se detallan a continuación:

- **El precio de las sesiones es de 60 € en terapia individual.** Puede adquirirse un **bono mensual** de cuatro sesiones con un coste de 220 €, es decir a 55€/sesión (Los bonos mensuales son cuatro sesiones a gastar en ese mes, una a la semana)
- El pago de las sesiones se realiza al contado (efectivo), o por transferencia bancaria. En la modalidad de transferencia, ésta debe realizarse antes de la sesión (poniendo en el concepto la fecha de dicha sesión) y la entidad de crédito Open Bank S.A. en el número de Cuenta Corriente Open **ES71 0073 0100 50 0593447899** con el concepto: Nombre + Fecha de la sesión o en el **Bizum 686 022 893**
- En caso de que el tratamiento requiera entrevistas con familiares u otros profesionales relacionados con el/la paciente, éstas tendrán el mismo coste que las sesiones de terapia individual.
- En caso de que, de forma continuada, las sesiones se alarguen más tiempo del establecido previamente por necesidad de los temas abordados, **se deberá abonar la parte proporcional en función del tiempo dedicado y de la tarifa vigente.**
- Si se solicita por escrito la elaboración de un informe, su coste se establecerá en función de las horas de trabajo requeridas, siendo la tarifa la misma que las sesiones de terapia individual.
- Los servicios de Psicología y Sexología están exentos de IVA ya que pertenecen al marco de las profesiones sanitarias.
- Si el/la paciente no puede acudir a la cita concertada, se ruega que avise con 24 horas de antelación vía telefónica (llamada o WhatsApp), lo que permitirá una mejor gestión de la agenda.
- **En el caso de ausencias no comunicadas, o cancelaciones realizadas con menos de 24 horas respecto a la cita programada, éstas serán abonadas por la mitad del importe total de la tarifa,** debido a que ese tiempo ya no puede ser ofrecido ni dedicado a otra persona. Se estima una ausencia una demora superior a quince minutos, lo que equivaldrá a dar la sesión por no acudida y tendrá el coste mencionado de cancelación no avisada.

Los tratamientos podrán verse interrumpidos por días festivos y, durante el verano, por un periodo máximo de un mes.

## 2. Derechos y deberes de los/las pacientes o usuarios/as:

Toda la actividad realizada en el proceso de un tratamiento psicoterapéutico se regirá por el Código Deontológico del Psicólogo, publicado por el Consejo General del Colegios Oficiales de Psicólogos de España.

Los/as pacientes tienen derecho a recibir información de forma clara y veraz sobre su problema, así como sobre la propuesta de tratamiento específica para su caso (dicha información se proporcionará verbalmente). La información debe ser transmitida en términos comprensibles, y debe garantizarse la oportunidad de que el/la paciente pueda formular todas las preguntas que considere oportunas.

Una vez recibida la información, el/la paciente tiene derecho a decidir libremente entre los tratamientos e intervenciones disponibles (orientaciones terapéuticas, profesionales sanitarios, etc.).

Toda intervención terapéutica requiere del previo consentimiento del/la paciente. Dicho consentimiento puede revocarse en cualquier momento.

El/la paciente tiene derecho a preservar el anonimato cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales.

El/la paciente tiene derecho a finalizar la terapia cuando lo considere oportuno, asumiendo él/ella mismo/a los posibles riesgos de esta interrupción o abandono.

El/la paciente tiene derecho a manifestar sus quejas o reclamaciones, así como a formular consultas sobre una actuación profesional. Para ello, pueden dirigirse al Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, a través de su web ([www.copmadrid.org](http://www.copmadrid.org)), del teléfono (91.541.99.99), o del correo postal (Cuesta de San Vicente, 4, 4ª planta, 28008, Madrid).

### 3) Protección de Datos

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal (Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril del Parlamento Europeo y del Consejo) y resto de normativas vigentes, le informamos de que sus datos personales se encuentran incluidos en nuestro fichero de datos, habiéndose tomado las medidas de seguridad oportunas para su adecuada custodia.

La recogida y tratamiento de los datos de carácter personal tiene como finalidad principal la gestión de la agenda y las labores de facturación. Así mismo, esta información se podrá utilizar para enviar documentación de carácter terapéutico a los/as pacientes, y otras tareas propias del ejercicio de la psicología. Se garantiza, si lo desea, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de carácter personal.

Antes del inicio de la terapia, se requiere completar y firmar la siguiente documentación:

- ✓ Ficha de inscripción y cláusula de consentimiento informado en la recogida de datos
- ✓ Consentimiento informado sobre el proceso terapéutico
- ✓ Normas de funcionamiento (presente documento)

### 4) Confidencialidad

Si bien por definición, la consulta psicológica es confidencial de acuerdo al Código de Ética y Deontología de los Psicólogos, se informa que los/las profesionales quedan eximidos/as del secreto profesional, debiendo informar a un familiar o conocido del/la paciente, y/o a los Organismos Competentes (Emergencias Sanitarias, Cuerpo de Policía, etc.), si se diese alguno de los siguientes supuestos (o una autoridad judicial lo solicitase):

- ✓ Existencia de intencionalidad por parte del/la paciente de causar daño a la integridad física o psíquica de otras personas.
- ✓ Existencia de intencionalidad por parte del/la paciente de hacerse daño a sí mismo/a de forma inminente.
- ✓ Existencia de riesgo para la integridad física del/la terapeuta.

Yo, Don/Doña ..... con DNI ..... he leído el documento de normas que me ha sido entregado, he comprendido las explicaciones, términos e implicaciones en él facilitadas y he podido resolver todas las dudas y preguntas que he planteado al respecto. También comprendo que, en cualquier momento, puedo revocar el consentimiento que ahora presento.

En....., a, fecha.....

Nombre

Apellidos

DNI

Firma: