

LA CARTA DEI DIRITTI DEL CLIENTE DELL'ARTETERAPEUTA

PRINCIPI ISPIRATORI:

- Tutela del cliente e del professionista;
- Sicurezza e qualità dei servizi erogati;
- Adeguata informazione e corretta pubblicità sia in generale sia sugli standard qualitativi in particolare;
- Educazione al modello educativo;
- Trasparenza, equità e imparzialità del rapporto con il cliente;
- Facilità di accesso alle informazioni per il cliente;
- Chiarezza e semplicità, comprensibilità delle comunicazioni al cliente;
- Tempestività ed esaustività nella risposta alle richieste d'informazioni del cliente;
- Linearità e rapidità nelle modalità di gestione delle procedure di conciliazione.

OBIETTIVI:

- Migliorare la qualità del rapporto con il professionista;
- Garantire la tutela del cliente;
- Affermare il diritto del cliente a ricevere un contratto trasparente;
- Informare il cliente sulla possibilità di dare avvio a procedure di conciliazione in caso di reclamo o contenzioso;
- Facilitare l'accesso alle informazioni;
- Rendere consapevole il cliente dei propri diritti.

Con la presente *Carta dei diritti* si stabilisce che, oltre a quanto previsto nel cosiddetto consenso informato già in uso presso i professionisti iscritti ad Apiart, nel contratto scritto devono essere contenute indicazioni e procedure relativamente all'istituto della conciliazione attivabile dal cliente in caso di reclami e contenziosi.

TRASPARENZA SUI TITOLI E FORMAZIONE DEL PROFESSIONISTA

Il cliente ha il diritto di verificare:

1. la documentazione del professionista relativa alla sua formazione (attestato di qualifica, attestato di competenza ed eventuali altri titoli come: titolo di laurea, specializzazione, ecc.);
2. l'iscrizione del professionista ad Apiart e i requisiti necessari previsti per essere iscritti ad Apiart e per poter mantenere l'iscrizione;
3. l'eventuale possesso di una polizza RCT professionale;
4. i titoli e le competenze pubblicizzate con ogni mezzo dal professionista, ed esposte nello studio.

Le predette informazioni possono essere verificate contattando la segreteria Apiart.

FACILITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E PRIVACY

Nella fase iniziale del rapporto con l'arteterapeuta il cliente ha il diritto di ricevere informazioni semplici ed esaustive da parte del professionista, riguardo:

- La disponibilità di presa in carico e gli eventuali tempi di attesa per l'accoglimento della sua richiesta;
- 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 e successivi aggiornamenti).

Il cliente ha inoltre il diritto di:

- Autorizzare in anticipo e per iscritto eventuali fotografie, registrazioni video-audio, etc. che lo coinvolgono;
- Essere garantito per ciò che attiene privacy e riservatezza;
- Avere copia del codice etico e di condotta sottoscritto dal professionista e del tariffario;
- Conoscere, anche durante il primo contatto telefonico, la tariffa oraria per la prestazione richiesta.

TRASPARENZA DEL CONTRATTO

Nella fase iniziale del rapporto con il professionista devono essere definiti i termini contrattuali. L'accordo deve contenere:

- I dati del professionista,
- I tempi indicativi dell'intervento;
- La frequenza degli incontri;
- La durata degli incontri;
- I costi complessivi dell'intervento e le modalità di pagamento
- Gli orari dello studio
- I periodi di interruzione
- La detraibilità fiscale, laddove prevista
- I tempi da rispettare per il rinvio degli appuntamenti
- L'eventuale pagamento degli appuntamenti saltati (ad esempio si può ipotizzare che se non disdetti entro le 24 ore precedenti)
- Il luogo di svolgimento della prestazione

Inoltre, il cliente ha il diritto di:

- ricevere fattura e/o ricevuta fiscale relativa ai compensi corrisposti;
- corrispondere forme di compenso riferibili al tariffario e alle norme specifiche contenute nel codice di condotta;

Ogni costo aggiuntivo alla parcella concordata (ad esempio per ulteriori valutazioni, test, etc.) deve essere comunicato anticipatamente e approvato per iscritto dalle parti.

SCIOGLIMENTO DEL CONTRATTO

Il cliente ha il diritto di:

- Sciogliere il contratto senza preavviso, con l'onere di comunicarlo formalmente al professionista e corrispondere onorari esclusivamente per le prestazioni ricevute;
- Essere preavvisato formalmente, di norma con almeno due settimane di anticipo, dello scioglimento del contratto da parte del professionista. In questo caso, il cliente può chiedere di essere inviato ad altro professionista di fiducia con pari preparazione professionale e condizioni contrattuali.

RECLAMI E CONTENZIOSI

Tutti i reclami o contenziosi inerenti il contratto non risolti direttamente tra professionista e cliente, potranno essere oggetto di una procedura di conciliazione tra la sede operativa nazionale Apiart e l'ACU-Associazione Consumatori Utenti:

Tale procedura si concluderà entro 60 giorni lavorativi dall'avvio della stessa.

E' possibile segnalare all'ACU o alla sede operativa nazionale Apiart le problematiche o le violazioni deontologiche ad opera del professionista.

A tal fine è costituita presso la sede operativa nazionale Apiart una Commissione Conciliativa, composta da due membri, dei quali uno designato da Apiart l'altro designato di comune intesa dall'ACU.

La procedura è attivata dal cliente, con domanda rivolta alla Commissione di Conciliazione e ad essa trasmessa da una delle Organizzazioni Firmatarie del presente protocollo. In seguito alla trasmissione della domanda di Conciliazione, la Commissione provvede a convocare ad un incontro il cliente e il professionista, parti della controversia, con lettera raccomandata A/R o via e-mail o via fax inviata alle parti almeno 30 giorni prima della data fissata per l'incontro. Nel corso dell'incontro, la Commissione invita le parti ad esporre le proprie ragioni e propone una soluzione conciliativa che persegua l'interesse del cliente e del professionista così come definito nei principi ispiratori della presente Carta dei diritti a ricevere equo riconoscimento della prestazione professionale erogata.

Le parti sono libere di accettare o rifiutare la soluzione conciliativa proposta.

L'accettazione della proposta conciliativa è fatta dalle parti oralmente e di essa viene redatto verbale sottoscritto dalle parti e dai componenti della Commissione.

Nel caso in cui le Associazioni raccolgano segnalazioni riguardanti aspetti non attinenti alla procedure di Conciliazione, riguardanti aspetti etici o deontologici del comportamento e/o della condotta professionale di un iscritto ad Apiart, trasmetteranno immediata segnalazione alla sede operativa nazionale dell' Organizzazione e contestualmente all'ACU.

ENTRATA IN VIGORE

La presente Carta dei diritti entra in vigore dal 26 settembre 2015 e a partire da tale data i professionisti aderenti ad Apiart potranno manifestare la propria adesione all'iniziativa con comunicazione scritta alla segreteria di Apiart stessa .