

PROCEDURA PRIVIND RECLAMAȚIILE

Art.1. Obiectivele procedurii de reclamații

- Pentru a permite ca o reclamație să fie investigată în mod echitabil
- Pentru a permite soluționarea reclamațiilor cât mai rapid posibil
- Pentru a permite remediarea consecințelor greșelilor fără conflicte inutile
- Pentru a îmbunătăți calitatea serviciului

Art.2. Acces la acest document privind procedura de reclamații

Această procedură de reclamații poate fi accesată după cum urmează:

- Poate fi vizualizată și descărcat ca PDF din secțiunea Etică a site-ului ACCPI
- O copie tipărită poate fi solicitată prin telefon, e-mail, scrisoare sau personal de la biroul ACCPI.
- Deși nu avem resursele pentru a produce această procedură în mai multe limbi și formate, aceasta poate fi tradusă, vizualizată în text mai mare și citită cu voce tare aici folosind instrumente online standard.

Art.3. Cine poate face o reclamație

- Orice persoană care utilizează servicii de psihoterapie
- Oricine a folosit servicii de psihoterapie în ultimii trei ani
- Oricine care a întrebat despre serviciile de psihoterapie sau se află pe lista de așteptare
- Oricine din altă organizație care a întrebat despre serviciul nostru sau care lucrează cu sau reprezintă pe cineva care utilizează sau a folosit serviciile noastre.

Reclamațiile anonime și cele sunt considerate a fi rău intenționate vor fi investigate de către președintele Comitetului de etică, care va folosi discreția pentru a evalua ce măsuri ar trebui luate.

Art.4. Limitele de timp pentru reclamații

Reclamațiile pot fi acceptate până la trei ani de la momentul apariției problemei. Dacă reclamația se referă la munca specifică cu clientul, maximum este de trei ani de la data la care clientul a încheiat psihoterapia cu un membru al ACCPI. Cu toate acestea, este mult mai ușor să rezolvăm dificultățile dacă plângerea ne este adusă la cunoștință cât mai repede posibil.

Art.5. Cum să depuneți o plângere/ reclamație

Dacă primiți servicii de psihoterapie de la unul dintre membrii noștri, vă rugăm să încercați să discutați despre preocupările dvs. cu psihoterapeutul dvs., dacă puteți.

O reclamație formală trebuie făcută în primă instanță către președintele comitetului de etică, care va fi responsabil cu gestionarea plângerii. Acesta poate fi în persoană prin programare, prin telefon sau în scris, prin e-mail sau scrisoare. Vă rugăm contactați:

Georgiana Gane

e-mail:silvia.georgix@gmail.com

telefon: 0745.816.116

Dacă întâmpinați dificultăți în depunerea unei plângeri în persoană sau în scris, vă rugăm să ne anunțați și vom încerca să vă ajutăm.

Art.6. Domeniul de aplicare al reclamațiilor

Reclamațiile depuse în cadrul acestei proceduri pot viza personalul plătit, membrii comitetului director, formatorii, supervizorii sau psihoterapeuții care sunt membri ACCPI.

Reclamațiile trebuie să fie susținute de dovezi suficiente pentru a permite o investigație, iar președintele comitetului de etică va face o evaluare inițială pentru a stabili dacă există o situație semnificativă.

Plângerile împotriva unei persoane care a părăsit ACCPI nu vor fi investigate. Într-un astfel de caz vă puteți plânge la Federația Română de Psihoterapie sau la Colegiul Psihologilor din România.

Art.7. Confidențialitate și comunicații

Fiecare reclamație va fi tratată cu grijă și confidențialitate. Vom încerca să comunicăm clar și direct cu toți reclamanții sau reprezentanții acestora în timp util, așa cum este descris mai jos.

Reclamantul trebuie să acorde permisiunea ca informațiile confidențiale relevante pentru plângere să fie dezvăluite tuturor părților citate în reclamație de către cei implicați în soluționarea plângerii, inclusiv consilierii juridici ai membrului ACCPI sau alți consilieri de specialitate.

Art.8. Siguranța clienților

Dacă o plângere/ reclamație se referă la conduita unui psihoterapeut în psihoterapie, siguranța clientului va fi în orice moment un aspect primordial. Suspendarea psihoterapiei și/sau a procedurilor disciplinare poate avea loc în orice etapă a reclamației, dacă este cazul.

Art.9. Etapele reclamațiilor

Etapa 1 – Reclamație informală

La momentul plângerii inițiale vom încerca să soluționăm problema în mod informal. Aceasta poate include conversații telefonice și/sau întâlniri față în față sau explicații scrise ale motivelor unei decizii. În mod normal, președintele comisiei de etică se va ocupa de reclamație în această etapă, dar dacă președintele face obiectul plângerii, atunci un membru desemnat al comisiei de etică se va angaja să răspundă plângerii și să gestioneze procedura de reclamații.

Dacă reclamantul rămâne nemulțumit de rezultatul discuțiilor în această etapă, atunci poate fi depusă o plângere formală în scris.

Etapa 2 – Plângere formală

O plângere oficială va fi confirmată în scris de către președintele comisiei de etică în termen de șapte zile. Va fi atașată o copie a procedurii de reclamații. Dacă un membru al ACCPI face obiectul plângerii, i se va trimite o copie a plângerii împreună cu Procedura de reclamații.

Art.10. Investigarea reclamației/ plângerii

O persoană independentă și imparțială sau persoane cu experiență relevantă vor fi numite de către comisia de etică pentru a investiga plângerea oficială. Tuturor părților implicate li se va oferi posibilitatea de a soluționa conflictul, iar președintele comisiei de etică va fi responsabil pentru evaluarea și soluționarea aceluși conflict. Anchetatorul (investigatorii) va face o investigație amănunțită și confidențială a plângerii, contactând atât reclamantul, cât și persoana împotriva căreia a fost realizată plângerea.

Anchetatorul va avea acces la documentele relevante. Poate cere probe de la oricare dintre părți și, dacă acestea sunt solicitate în persoană, se va întâlni cu fiecare parte separat. Toate părțile vor avea dreptul de a fi însoțite, dar nu reprezentate, de o persoană de sprijin la alegerea lor.

Reclamantul și partea sau părțile reclamate și/sau reprezentantul acestora nu vor fi solicitați să participe la nici o întâlnire împreună.

Anchetatorul va da un răspuns scris reclamantului prin e-mail sau scrisoare în termen de douăzeci și opt de zile, o copie a căruia va fi trimisă persoanei reclamate. În cazul în care se dovedește că nu se poate răspunde în termen de 28 de zile, reclamantul va fi informat cu privire la orice motiv pentru întârziere. Toate investigațiile vor fi finalizate și se va răspunde la ele în maximum șase luni.

Anchetatorul (investigatori) vor face recomandări cu privire la acțiunile necesare pentru soluționarea plângerii și orice sancțiuni pe care consideră adecvat să le aplice oricărei părți. În astfel de circumstanțe, aceștia vor oferi și instrucțiuni pentru monitorizarea îndeplinirii acțiunilor sau sancțiunilor menționate. Exemple de posibile sancțiuni ar include:

- scuze oficiale adresate reclamantului
- cerința de a urma cursuri suplimentare relevante
- suspendarea persoanei în cauză ca membru ACCPI

Președintele comisiei de etică sau cel care gestionează plângerea poate opri procedura în orice etapă dacă se constată că o acțiune în justiție este în curs, până la finalizarea oricărui proces judiciar. De asemenea, aceștia pot amâna procedura, asigurându-se că aceasta este reluată la punctul în care a fost oprită, într-un termen rezonabil.

Art.11. Recurs

Motivele unui recurs

Orice parte poate face recurs împotriva constatărilor anchetatorului pentru următoarele motive:

- nu a fost urmată procedura de reclamații
- au existat probe noi la care anchetatorul nu a avut acces în cadrul anchetei

O contestație nu poate fi acceptată numai pe motiv că reclamantul nu este de acord cu raportul anchetatorului.

Depunerea unui apel

Orice contestație trebuie făcută în scris la președintele Comitetului de etică în termen de paisprezece zile de la primirea raportului anchetatorilor.

Motivele recursului trebuie expuse clar în scris.

Contestația va fi confirmată în scris de către președinte și va fi luată în considerare de către consiliu.

Reclamantul va fi informat în scris în termen de douăzeci și unu de zile dacă contestația este acceptată sau nu.

Grupul de Apel

Dacă o contestație este acceptată, președintele va aranja înființarea unui Comitet de Apel. Panelul va fi format din trei membri. Completul se va întruni în termen de douăzeci și opt de zile de la comunicarea admiterii contestației către contestator. Nimeni din panel nu va fi luat parte la tratarea anterioară a plângerii.

Audierea de Apel

Toate părțile vor primi un preaviz scris de paisprezece zile cu privire la data ședinței și la componența completului.

Toate documentele referitoare la recurs vor fi date în copie tuturor părților și membrilor completului cu paisprezece zile înainte de audiere.

Reclamatului și reclamantului li se poate cere să facă o declarație scrisă către complet, care va fi distribuită cu șapte zile înainte de audiere.

Reclamatul și reclamantul poate fi obligat să participe la audiere și poate fi însoțit, dar nu poate fi reprezentat, de o persoană de sprijin la alegerea sa.

Reclamatul și reclamantul vor avea posibilitatea de a face o scurtă declarație în ședință.

Anchetatorul și președintele Comitetului de etică (sau oricine a gestionat reclamația inițială) vor fi disponibili pentru a oferi informații comisiei.

Audierea de apel va fi înregistrată.

Completul de apel va avea autoritatea de a amâna ședința, procesul fiind reluat la punctul în care a fost oprit, într-un termen rezonabil.

Completul va lua o decizie cu privire la contestație, în ședință privată. Această discuție nu va fi înregistrată, dar se va face o înregistrare scrisă a procedurilor. Decizia va fi transmisă ambelor

părți în scris, prin e-mail sau scrisoare, în termen de șapte zile și va cuprinde motivele deciziei. Terții, reprezentanții și reclamanții anonimi nu vor fi notificați direct.

În cazul în care contestația este admisă, completul va face recomandări cu privire la acțiunea necesară pentru soluționarea plângerii.

Dacă reclamantul rămâne nemulțumit după decizia completului de apel sau rămâne nemulțumit de conținutul raportului anchetatorului, acesta va fi sfătuit să contacteze Federația Română de Psihoterapie sau Colegiul Psihologilor din România.

Art.12. Monitorizarea reclamațiilor

Se va păstra o evidență a tuturor reclamațiilor primite. De asemenea, vor fi înregistrate plângerile anonime, inclusiv motivele oricărei decizii de a da curs sau a nu da curs reclamației.

Plângerile vor fi monitorizate în mod regulat de către Președintele Comitetului de Etică și aduse la cunoștința comitetului director.

Înregistrările reclamațiilor vor fi păstrate pe o perioadă de cinci ani.

O plângere va fi întreruptă dacă reclamantul nu reușește sau refuză să participe la orice etapă a procedurii de reclamație fără un motiv întemeiat sau reclamantul retrage în mod oficial plângerea. În aceste circumstanțe, ambele părți vor fi informate.

ANEXA 1

FORMULAR PENTRU RECLAMAȚII

Dacă doriți să reclamați sau să faceți o plângere despre un psihoterapeut membru al ACCPI, către Asociația de Cercetare Integrativă, Consiliere și Psihoterapie (ACCPI), vă rugăm să completați acest formular, fie manual, fie electronic, și să îl trimiteți la adresa din partea de jos a acestui formular. Vă rugăm să rețineți că ACCPI se ocupă doar de reclamațiile care implică membrii săi. Dacă doriți să vă plângeți privitor la un psihoterapeut care nu este membru ACCPI, trebuie să contactați Federația Română de Psihoterapie sau Colegiul Psihologilor din România.

Scopul acestui formular este de a oferi ACCPI:

- informațiile de bază necesare pentru a vă identifica pe dumneavoastră și persoana împotriva căreia doriți să faceți o plângere; și
- detaliile reclamației dumneavoastră, necesare pentru a investiga problema.

Vă rugăm să rețineți că, datorită măsurilor introduse de Guvern ca răspuns la COVID-19, tot personalul nostru lucrează de acasă. Aceasta înseamnă că avem acces limitat la scrisorile sosite prin poștă și vă recomandăm cu insistență să trimiteți reclamația dvs. prin e-mail la silvia.georgix@gmail.com și nu prin poștă, ori de câte ori este posibil.

Dacă doriți să discutați preocupările dumneavoastră cu președintele Comitetului de etică sau dacă aveți nevoie de ajutor pentru a completa acest formular, vă rugăm să sunați la 0040.745.816.116

1. Detaliile dvs de contact

Nume și prenume

Adresa.....

Număr de telefon

Email.....

* Vă rugăm să ne comunicați acel număr de telefon la care puteți fi contactat în timpul programului de lucru.

2. Datele de contact ale psihoterapeutului

Vă rugăm să ne dați detalii despre psihoterapeutul împotriva căruia vreți să faceți o reclamație. Numele și prenumele psihoterapeutului

Adresa psihoterapeutului.....

Numărul de telefon al psihoterapeutului

E-mailul psihoterapeutului.....

3. Detalii ale reclamației dvs

Vă rugăm descrieți plângerea dvs cu cât mai multe detalii posibile. Vă rugăm furnizați cât de multe informații despre ceea ce s-a întâmplat, unde s-a întâmplat și datele la care s-a întâmplat.

(Dacă este nevoie, continuați pe o coală separată)

4. Documente de sprijin

Vă rugăm să ne furnizați copii ale oricărei corespondențe pe care ați avut-o cu psihoterapeutul legat de reclamația dvs sau orice alte dovezi care considerați că vin în sprijinul reclamației dvs.

Vă rugăm enumerați mai jos documentele pe care ni le trimiteți. Vă rugăm numerotați fiecare document, astfel încât să le putem identifica cu ușurință.

Numărul documentului	Descriere

5. Ați mai făcut o reclamație privitor la această problemă, către o altă organizație?

.....

Dacă da, vă rugăm să ne spuneți la care organizație ați înaintat plângerea. Vă rugăm dați detalii legat de ceea ce s-a întâmplat cu reclamația dvs și includeți copii ale scrisorilor dintre dvs și organizația în cauză.

(continuați pe o coală separată dacă este nevoie).

6. Declarație și consimțământ pentru dezvăluire

Pentru a gestiona reclamația dvs, este nevoie să dezvăluim detaliile reclamației psihoterapeutului implicat și angajatorului său. Vă rugăm citiți, semnați și datați declarația de mai jos, pentru a consimți la aceasta. Nu vom putea procesa mai departe reclamația dvs dacă nu semnați și datați declarația de mai jos.

Doresc ca ACCPI să ia în considerare reclamația mea. Confirm că toate informațiile pe care le-am furnizat în acest formular, sunt exacte, conform cunoștințelor mele. Înțeleg că:

- ACCPI va trebui să gestioneze detalii personale despre mine- ceea ce ar putea include informații sensibile- așa încât să poată procesa reclamația mea.
- ACCPI va trebui să dezvăluie reclamația mea și informațiile necesare, inclusiv material confidențial, legat de numele psihoterapeutului menționat în acest formular și poate împărtăși aceste informații cu orice altă autoritate sau instituție (inclusiv, dar fără a se limita la poliție)
- Psihoterapeutul poate dezvălui către ACCPI orice informație care este necesară așa încât ACCPI să poată lua în considerare reclamația mea.

Semnătura

Data:

7. Următorii pași:

Mulțumim că ați completat acest formular. Vă rugăm trimiteți acest formular completat prin e-mail. Vă rugăm să vă scrieți numele complet la semnătură, să salvați acest formular și să îl atașați la e-mail, alături de copiile electronice ale dovezilor, și să le trimiteți către silvia.georgix@gmail.com

Veți fi contactat de noi în termen de 14 zile lucrătoare de la recepționarea acestei reclamații.