

## **Procedimiento de actuación para la resolución de consultas y reclamaciones ante FEAP en aplicación del código ético**

### **Aprobado en asamblea general ordinaria de 9 de junio 2007**

La Junta Directiva de FEAP en su reunión de 10 de febrero de 2006, propone la creación de un Comité de Consultas y Reclamaciones sobre el comportamiento de entidades, grupos o psicoterapeutas acreditados o en formación, cuya finalidad será ocuparse de la recepción y tramitación de las mismas que puedan ser dirigidas a la Federación. FEAP podría ser receptora de consultas o reclamaciones en diferentes campos de actuación, siempre en aplicación de Código Ético.

- Referidas a la pertenencia a FEAP de un/a psicoterapeuta
- Referidas a actuaciones profesionales de psicoterapeutas acreditados
- Referidas a Programas de Formación acreditados por esta Federación
- Referidas a una Asociación Miembro de FEAP
- Cualquier otro tipo de consulta o reclamación que pueda estar incluida en los cometidos de este Comité
- Intervención de oficio

### **[1] COMPOSICIÓN**

Este Comité estará compuesto como mínimo por 3 miembros de la Junta Directiva de FEAP. Si alguno de los miembros del Comité, perteneciera a la Asociación objeto de la queja, éste se inhibirá en su actuación y será sustituido por otro miembro de la Junta Directiva a criterio de ésta.

El Comité podrá recabar el asesoramiento de tantos psicoterapeutas acreditados por la FEAP como considere oportuno. Además, a solicitud de este Comité, podrán ser consultores uno o varios psicoterapeutas miembros de la Sección en que esté integrada la Asociación, psicoterapeuta y/o programa de formación objeto de la reclamación. En ningún caso el consultor que pueda asesorar al Comité, será miembro de la Asociación objeto de la reclamación. En caso de consultas o reclamaciones referidos a actuaciones profesionales de psicoterapeutas acreditados se oirá a la/s asociación/es a la que pertenezca.

### **[2] PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**

La Psicoterapia viene prestándose por profesionales del SNS, muchas veces psicoterapeutas acreditados por esta Federación, de forma individual, grupal o familiar y en las diferentes orientaciones teórico-técnicas.

La psicoterapia sola, o en combinación con otras intervenciones, constituye el tratamiento de primera elección de un gran número de trastornos mentales, un elemento coadyuvante en el tratamiento de otros y un instrumento de intervención en otra serie de problemas relacionados con la salud.

#### **[2.1.]**

Cualquier consulta o reclamación recibida, se cursará al Comité con la mayor brevedad posible, ya que al ser la FEAP receptora de la consulta o reclamación está obligada a atender a la misma, recabando toda la información que considere oportuna a todas las

partes implicadas en el proceso. Esta búsqueda de información será competencia del Comité de Consultas y Reclamaciones, quien se encargará de ello de forma extremadamente cuidadosa y rigurosa a fin de evitar daños añadidos, y especialmente daños a terceros, teniendo como referentes específicos en su actuación, las posiciones en su día acordadas y consensuadas en Asamblea General de FEAP, en temas como tales como Ética, Formación, Acreditación, etc.

#### [2.2.]

Toda información obtenida será confidencial y reservada al propio comité y a la Junta Directiva de FEAP mientras dure el proceso de actuación del Comité.

#### [2.3.]

Se garantizará total rigor en la actuación del Comité. Para ello, éste quedará a disposición de la Junta Directiva de FEAP, ampliada con los Presidentes de Secciones. La presidencia de la Asociación objeto de la queja o reclamación, será informada aún cuando el Comité considere desestimada la tramitación de la misma. Este mismo criterio regirá cuando la queja se haya presentado no sobre una Asociación como tal, sino sobre un psicoterapeuta miembro de una Asociación, igualmente ésta (la Asociación) será informada. También se trasladará la información del resultado final del proceso a la presidencia de la Asociación.

#### [2.4.]

El tiempo empleado por el Comité de Consultas y Reclamaciones se ajustará al requerido dentro del marco temporal necesario para el rigor de la actuación, no pudiendo exceder de un año, salvo excepciones decididas en Junta Directiva.

#### [2.5.]

La FEAP representada en su Junta Directiva, podrá actuar también de oficio, es decir, aún cuando no se haya recibido una reclamación o queja, pero hay conocimiento sobre la actuación de Asociaciones Miembro o de psicoterapeutas, cuya práctica se considera que vulnera y atenta contra el Código Ético. La práctica profesional se puede referir tanto al ejercicio de la psicoterapia como a la impartición de cursos de formación. En este caso, será la propia Junta Directiva de FEAP la que dará traslado al Comité de la solicitud de intervención.

#### [2.6.]

En el momento de la recepción de la queja o reclamación, si el Comité considera que el objeto de ésta debe plantearse ante instancias más acordes en función de la naturaleza de la queja (ej: Juzgados, por tratarse de un acto presumiblemente delictivo o criminal... Comisión Deontológica del Colegio Profesional, etc.), informará al sujeto que reclama de la conveniencia de dirigirse a esas instancias y podrá –si lo estima oportuno- inhibirse antes de iniciar ningún proceso. La resolución obtenida por los procedimientos civiles o penales será aceptada por el comité de consultas y reclamaciones y la junta de la FEAP podrá adoptar sanciones o decisiones basándose en esa evidencia".

#### [2.7.]

Cuando los hechos denunciados lo hayan sido también ante instancias oficiales como colegios profesionales o los juzgados, el comité se inhibirá en su actuación a la espera de

la resolución del caso por las mencionadas instancias, procediendo a valorar la actuación cuando la resolución sea pública.

#### **[2.8.]**

El Comité está obligado a presentar informes a la Junta Directiva de FEAP en función de la demanda que dicha Junta haga al citado Comité. El primer informe deberá ser presentado a la Junta Directiva en la primera reunión convocada. En caso de que la reunión de Junta Directiva esté programada con un margen de tiempo escaso al inicio de las diligencias, el informe del Comité podrá posponerse hasta la siguiente reunión.

### **[3] PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

#### **[3.1.] Petición de información por parte del Comité de Consultas y Reclamaciones.**

El Comité se pondrá en contacto con las partes implicadas - reclamante, reclamado/a y, en su caso, asociaciones de pertenencia, así como las personas y entidades que considere oportuno- para solicitar la información necesaria por cualquiera de los medios que se estime conveniente, y solicitará cuanta documentación pueda ayudar a la comprensión del caso objeto de reclamación. Por ejemplo: programa publicitado...diplomas...trabajos...etc... La solicitud de información puede asimismo realizarse en diferentes momentos y fases.

Una vez recogida la información, se procederá al análisis y valoración de la misma en función de todos los recursos que obren en poder del Comité, teniendo en cuenta –y siempre como marco de referencia- los estatutos de FEAP. También serán consideradas, cuantas disposiciones de regulación complementarias afecten de forma directa o indirecta al caso en estudio.

#### **[3.2.] Informe a Junta Directiva**

Cumplimentada la tarea específica del Comité de Consultas y Reclamaciones, éste emitirá el correspondiente informe para ser presentado a la Junta Directiva de FEAP, en cumplimiento del apartado 2.8 del presente documento.

El informe incluirá al menos los siguientes elementos:

- Descripción detallada de las actuaciones seguidas por el Comité de Consultas y Reclamaciones.
- Conclusiones argumentadas sobre la base de las normas y disposiciones de las que se ha dotado FEAP, encaminadas a la consecución de su objetivo fundamental, esto es, velar por el ejercicio profesional de la psicoterapia de alta cualificación y rigor.
- Propuesta de solución del conflicto. La propuesta puede abarcar desde el sobreseimiento de la consulta o reclamación por improcedente, a recomendación para la resolución del conflicto, incluyendo procedimientos de mediación y arbitraje e incluso la posible sanción. Será competencia de la Junta Directiva de FEAP la toma de decisión final.
- En caso de que la Junta Directiva, a propuesta del Comité de Quejas y Reclamaciones, considere la posibilidad de sanción, ésta habrá de ajustarse a la gravedad de la falta.
- Aquellas consultas o reclamaciones que afecten directamente a aspectos de la ética profesional, serán tratadas según determina el Código Ético de FEAP.

#### **[3.3.] Recomendaciones generales**

A la luz de la experiencia aportada en el trabajo de la Comisión, ésta podrá proponer una mejora en materias ya aprobadas por FEAP y que son referente para todas las Asociaciones Miembro y sus psicoterapeutas acreditados; tales como acreditación, programas de formación, ética y otros. Estas recomendaciones serán propuestas por el Comité de Consultas y Reclamaciones a la Junta Directiva de FEAP, que tras su valoración, podrá proponerlas a su vez a la Asamblea General de Asociaciones Federadas, abriéndose así en cada una de estas materias, un capítulo de Recomendaciones que tendrá como objetivo establecer progresivos parámetros de mejora de calidad en el ejercicio de la psicoterapia.

.....

Han trabajado en la elaboración de este documento:

### **Fase I**

M<sup>a</sup> Ángeles Egido y Maite Muñoz

### **Fase II**

**Coordinadora:** Maite Muñoz

Carmen Bayón y Javier Bou