

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DEL COMITÉ DE CDQR ante quejas y reclamaciones

El Comité Deontológico, de Quejas y Reclamaciones (CDQR) aúna las funciones del anterior Comité de Quejas y Reclamaciones de FEAP junto a la específica de aplicación de la deontología, como el propio Código Ético de FEAP precisa (Código Ético de FEAP: <https://www.feap.es/federacion/codigo-etico>)

Y teniendo presente la Declaración de principios éticos de EAP(European Association for Psychotherapy: <https://www.europsyche.org/quality-standards/eap-guidelines/statement-of-ethical-principles/>)

El comité de FEAP puede recibir cualquier consulta, queja o reclamación, que cursará con la mayor agilidad posible. La propia deontología profesional implica atender y dar respuesta a las mismas habiendo recabado previamente toda la información que considere oportuna, a todas las partes implicadas en el proceso.

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.

Esta búsqueda de información será competencia del CDQR, que 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 de actuación la autonomía, beneficencia y justicia, y actuará sobre cuestiones relativas a la ética, la formación y la acreditación.

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

El Comité Deontológico, de Quejas y Reclamaciones (CDQR) cumple una doble función del trabajo:

1. Sobre las **cuestiones deontológicas** que susciten el interés de las asociaciones, secciones o desde la propia Junta de FEAP.
2. La **tramitación de las quejas y reclamaciones** que afecten al funcionamiento de FEAP y sus componentes, que implique la regulación deontológica, cuyo fin es la buena práctica, en todos sus niveles. Por consiguiente, el CDQR no tiene la función de atender reclamaciones estrictamente administrativas sobre FEAP en general, o de las propias de cada Sección o Comité.

[1] PERTINENCIA DE LA INTERVENCIÓN DEL CDQR

La FEAP puede ser receptora de quejas o reclamaciones en diferentes campos de actuación.

- 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.

Quedan fuera de las competencias del CDQR toda queja o reclamación si no afecta a personas o entidades pertenecientes o acreditadas por FEAP.

Así mismo, quejas o reclamaciones sobre entidades o personas que, aún pertenecientes a FEAP, estén siendo tramitadas por otros órganos deontológicos o jurisdiccionales oficiales (juzgados, colegios profesionales) que hayan abierto procedimientos, obligarán al CDQR a inhibirse de intervenir hasta que tales expedientes se hayan resuelto. Por ello se hace necesario, ya sea en esta fase previa si se conoce, o en cualquier otro momento del proceso, solicitar información fidedigna sobre si la demanda ha sido interpuesta en alguna otra instancia oficial como las señaladas, en cuyo caso FEAP se inhibe hasta que haya otra Resolución.

[2] COMPOSICIÓN

El 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 una o varias psicoterapeutas miembros de la Sección en la 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 tomará en consideración la opinión de la asociación/es a la que pertenezca.

[3] PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

[3.1.] Petición de Información

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 la misma, recabando toda la información que considere necesaria a todas las partes implicadas en el proceso.

[3.2.] 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.

[3.3] 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 la 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.

[3.4] El tiempo empleado por el CDQR 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, o las que requieran más tiempo por las propias características del trámite sobre la queja.

[3.5] 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 tenga 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.

[3.6] 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 a la naturaleza de la queja (ejemplo: 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 el comité podrá, si lo estima oportuno, inhibirse antes de iniciar ningún proceso. La resolución obtenida por los procedimientos civiles o penales será aceptada por el CDQR y la Junta de la FEAP podrá adoptar sanciones o decisiones basándose en esa evidencia.

[3.7] 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.

[3.8] 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.

[4] PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTES QUEJAS Y RECLAMACIONES

[4.1] Para plantear una demanda de intervención del CDQR, la queja o reclamación debe dirigirse directamente a la Secretaría de FEAP (<https://www.feap.es/images/feap/documentos/PLANTILLA%20QUEJA%20DIRIGIDA%20AL%20CDQR.pdf>)

que se encargará de tramitar la comunicación al Comité, siendo esta la única vía.

Quien haga la demanda debería informar de si ha interpuesto queja o demanda en otras instancias (colegios profesionales, juzgados, etc..)

En caso de que llegue alguna consulta directamente al Comité, ésta se devolverá indicando la vía correcta. No se tramitará si no es registrada antes por Secretaría.

Una vez la Secretaría hace llegar la comunicación al CDQR, éste analizará la pertinencia de dar trámite y abrir expediente de actuación o no.

En caso de que no proceda se devuelve al remitente, vía Secretaría, justificando la razón.

Si corresponde dar trámite, y abrir expediente, pasa a ser un tema interno del Comité cuyas comunicaciones y deliberaciones se efectuarán por la vía posible (habitualmente correo electrónico, videoconferencia, conversación telefónica) y de forma limitada a sus miembros.

El procedimiento consta de dos partes fundamentales:

1. Apertura de expediente informativo:

Una vez que se ha recibido el consentimiento informado con la documentación pertinente, si el Comité admite a trámite el asunto porque lo considera pertinente, se abre un **expediente informativo**. En primer lugar, se le informa al demandante de que se abre el expediente, y en algún caso el Comité podría solicitar la ampliación de documentación si así lo considera en diferentes momentos del proceso.

El CDQR comunicará a la persona o instancia sobre la que recae la queja que se ha iniciado

trámite o expediente informativo, informando de quien la hace, el motivo y que se va a abrir un expediente informativo para analizar la situación y facilitar la comprensión y resolución del problema, orientando sobre los parámetros que según nuestro código regulan la buena práctica, así como deliberar sobre la actuación adecuada por parte de FEAP en caso de mala praxis según nuestra deontología profesional. En este sentido se garantiza a la persona/instancia la disposición para que sea escuchada, y valorados sus argumentos que serán tenidos en cuenta a la hora de analizar la situación planteada.

Se les informa de que según nuestro código ético y deontológico están obligados a colaborar tanto el demandante como el demandado en aquellas cuestiones que se le soliciten desde el CDQR.

Cuando sea necesario el Comité se dirigirá a la Asociación de pertenencia de la persona o entidad sobre la que recae la queja, para solicitar la información que considere pertinente para el esclarecimiento del caso.

Es posible que sean necesarias entrevistas con las partes implicadas ya sea por solicitud del demandante, del demandado, o del propio Comité. Por parte del Comité se atenderá la petición y se dará la oportunidad de expresarse en los mismos términos a ambas partes.

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 de estudio.

2. Deliberación y resolución de Expediente:

Una vez recibidas las respuestas de ambas partes, la documentación pertinente obtenida a lo largo del procedimiento, la disponible por parte de FEAP y la aportada por la Asociación a la que pertenezca el demandado, se analiza la situación, siempre tomando como marco de referencia el Código Ético y Deontológico.

Nuestro código es el referente con respecto al cual el CDQR podrá situar las conductas o acciones sobre las que tiene que deliberar, examinando qué artículos del mismo pueden reflejar el conflicto suscitado y estar en cuestión.

Si de la deliberación del CDQR se considera que las actuaciones superan sus competencias o requiere otras instancias orientará a ello al interesado o entidad demandante.

El Comité hará un informe de su valoración. Ese informe recogerá todo el procedimiento llevado a cabo y los datos de los que dispone para el análisis realizado. Propondrá

actuaciones así como recomendaciones correcciones u orientaciones sobre formas de resolver el conflicto en función de la buena práctica, y/o sanciones en caso de detectar faltas de suficiente relevancia, ya sea según algún punto o varios del Código Ético y Deontológico. En este caso, eso conlleva la resolución del expediente con propuesta de sanción según la gravedad.

Las sanciones previstas pueden ir desde la más leve, que puede ser una amonestación, hasta la más grave que sería la baja y expulsión de la FEAP, pudiendo determinarse acciones intermedias como suspensiones temporales o condicionadas de la acreditación.

El Comité llevará el informe sobre el procedimiento y la propuesta de actuación a la Junta directiva de FEAP, máximo órgano rector de la FEAP, para que resuelva, tras nueva deliberación y toma de decisión por la Junta. Es la Junta de FEAP la máxima autoridad ejecutiva y quien adopta la decisión sancionadora en su caso. Indicándose la Resolución definitiva, que irá firmada por Presidente y Secretaria General de FEAP.

Finalmente, se enviará comunicación de la Resolución a la persona/entidad que plantea la queja, a la persona/entidad hacia la que se dirigió la queja y a la Asociación de pertenencia o implicada en la queja.

[5] 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 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^a Angeles Egido y Maite Muñoz

Fase II

Maite Muñoz (Coordinadora)

Carmen Bayón, Javier Bou

Fase III (junio 2022)

Agustín Béjar (Coordinador)

Ana M^a Gil, Felicidad González, Eloy González

Fase IV (mayo 2024)

Ana M^a Gil (Coordinadora)

Antón del Olmo, Cecilia Bercovich