

CODICE DI CONDOTTA

Il Codice di condotta è una convenzione di orientamento dei comportamenti del professionista con il cliente, frutto di un accordo specifico. In vista di uno scopo comune, i soggetti appartenenti ad Apiart concordano di adottare alcune norme di comportamento. Il Codice di condotta è uno strumento utile di regolazione del mercato perché esplicita i criteri guida e le regole da rispettare per il singolo arteterapeuta che aderisce ad Apiart.

Il Codice di condotta deve essere vissuto come un'opportunità che va nel senso dell'interesse generale del professionista e del cliente.

Il codice di condotta si articola in:

Carta dei diritti

Istituto della conciliazione paritetica

L'impegno del rispetto del Codice di condotta è necessario e utile per:

- Assicurare equità nelle transazioni tra cliente e professionisti per garantire equilibrio nella concorrenza;
- Migliorare la qualità del rapporto della clientela con il professionista;
- Garantire la tutela del cliente;
- Il cliente e il professionista che contribuiscono alla crescita dell'intera società civile nella direzione di assicurare la sostenibilità dell'economia;
- Affermare il diritto del cliente a ricevere una condotta trasparente da parte del professionista;

L'impegno del rispetto del Codice di condotta da parte dell'arteterapeuta fa riferimento ai principi e valori quali:

Competenza e bagaglio di conoscenze, esperienza e abilità nella materia specifica;

- Responsabilità di assunzione delle conseguenze di proprie decisioni, azioni e omissioni;
- Riconoscere il principio di giustizia e imparzialità a ciascuna delle parti di ciò che gli è dovuto;
- Mantenimento di una condotta sincera e coerente basata sulla onestà e lealtà;
- Rispetto della libertà di scelta e sostenibilità etica.

A tale proposito il professionista mette in condizione il cliente di verificare:

- Le informazioni riguardanti la specifica professione definite da Apiart;
- La documentazione o curriculum vitae del professionista relativa alla sua formazione professionale (*Titolo di Studio, Esperienza Documentata e Supervisione*);
- Il livello di Certificazione Professionale del professionista;
- Se il professionista, cui ci si rivolge, ha ottemperato all'aggiornamento obbligatorio;
- Se i contenuti pubblicitari presenti sui qualsiasi tipo di media, carta, o digitale, sono veritieri.

Per facilitare l'espletamento dei suddetti requisiti il cliente può contattare Apiart, indicando nome, cognome e numero di registrazione del professionista che lo stesso è tenuto a fornire.

Apiart contribuisce allo sviluppo del mercato garantendo:

- Rappresentatività e autorevolezza;
- Lo sviluppo di una politica associativa di riferimento per l'etica professionale;
- La conoscenza dei principi etici, deontologici e di condotta presso i propri arteterapeuti;
- L'informazione all'utenza sui criteri e i diritti da esigere dal professionista;
- La possibilità di esercitare il controllo che l'etica professionale e il codice di condotta siano applicati;
- L'informazione e la sensibilizzazione all'utenza (in accordo con l'ACU-Associazione Consumatori Utenti);
- La realizzazione l'aggiornamento dei professionisti aderenti anche in relazione ad un comportamento etico e di condotta qui definito, ponendolo come requisito vincolante di ammissione e iscrizione ad Apiart;
- L'organizzazione di eventi volti a sviluppare la consapevolezza sul tema dell'etica e della buona condotta.

RECLAMI E CONTENZIOSI

Ogni reclamo e contenzioso potrà essere demandato o all' ACU-Associazione Consumatori Utenti o ad Apiart nell'ambito delle attività dello Sportello del consumatore come annunciato dalla Legge.

CONDOTTA

L'arteterapeuta nell'espletamento della sua professione assicura al cliente quanto segue.

- I dati del professionista;
- Il luogo di svolgimento della prestazione,
- Che cosa è e a cosa serve il suo lavoro;
- L'inquadramento del suo tipo di pratica e i relativi riferimenti legislativi;
- L'Indicazione dei benefici del Suo intervento;
- I tempi indicativi dell'intervento;
- La frequenza e durata degli incontri;
- I costi e le modalità di pagamento;
- I tempi da rispettare per il rinvio degli appuntamenti;
- La disponibilità di presa in carica e gli eventuali tempi di attesa per l'accoglimento della sua richiesta o l'inizio dell'intervento;
- Il settore di intervento, il modello e la metodologia utilizzata dal professionista;
- Il segreto professionale;
- i diritti alla raccolta, trattamento e conservazione dei dati personali e sensibili sulla base della normativa vigente.

Il cliente/utente ha inoltre il diritto di:

- Scegliere anticipatamente se autorizzare per iscritto eventuali riprese fotografiche, registrazioni video audio, etc. che lo coinvolgano (quando l'arteterapeuta lo ritenga utile all'intervento);
- Essere garantito per ciò che riguarda la privacy e la riservatezza;
- Avere copia del codice di condotta, della carta dei diritti e il regolamento di conciliazione e il tariffario;

Conoscere, anche durante il primo contatto telefonico, la tariffa oraria per la prestazione richiesta