

PARA SU TRANQUILIDAD

Guía de Servicios Psicológicos
para el Consumidor

Índice

Introducción: Usted no está solo _____	2
¿Cómo puede ayudarle un psicólogo? _____	2
Declaración de derechos de los pacientes _____	4
¿Cómo se capacita, se forma y se licencia un psicólogo? ____	6
¿Cómo se elige a un psicólogo? _____	7
¿Es posible obtener ayuda de alguien que no sea un psicólogo? _____	10
¿Qué ocurre durante una sesión de terapia individual o de grupo? _____	13
¿Qué podemos decir del tratamiento por Internet o por teléfono? _____	14
Lo que NO deben hacer los psicólogos _____	15
¿De qué opciones dispone si los servicios que recibe son insatisfactorios? _____	18
¿Cómo se presenta una queja? _____	18
¿Adónde más puede acudir para hablar de su situación? ____	24
¿Qué información puede obtener un consumidor en el sitio web de la Junta? _____	25
Recapitulación rápida de los recursos _____	27



Usted no está solo

Tal vez esté buscando tratamiento por motivos de depresión, estrés o ansiedad. Usted o su familia pueden considerar el asesoramiento o la terapia para mejorar la calidad de las relaciones importantes. Hay muchas razones por las que las personas acuden a los psicólogos. Si está buscando la ayuda de un psicólogo, no está solo.

Los problemas psicológicos afectan a millones de personas de todo el mundo. Son más comunes que el cáncer, la diabetes, la artritis y los accidentes de tráfico y sólo quedan en segundo lugar después de las enfermedades cardíacas. Los psicólogos están capacitados especialmente para ayudar a esta gran parte de la población, y sus servicios ayudan a los pacientes a tratar de una manera eficaz sus problemas para poder vivir de forma más feliz y saludable.

Todos los años miles de californianos visitan a psicólogos profesionales para que les ayuden a entenderse a sí mismos y a otros, y para tratar problemas personales. Si cree que necesita ver a un psicólogo, este folleto puede ayudarle. Le explicará sus derechos como paciente, le guiará para escoger a un psicólogo y le explicará lo que debe y NO debe hacer un psicólogo. También le indicará qué debe hacer si cree que su psicólogo ha actuado de manera no profesional.

¿Cómo puede ayudarle un psicólogo?

Los psicólogos proporcionan muchos servicios importantes. Desarrollan, aplican e interpretan pruebas psicológicas. Por ejemplo, efectúan

evaluaciones de inteligencia y logros, evaluaciones de indemnizaciones por accidentes de trabajo, evaluaciones de aptitud para el servicio y evaluaciones de custodia de los hijos. También ayudan a los pacientes a entender y resolver distintos problemas psicológicos como depresión, ansiedad y abuso de sustancias. Pueden tratar a individuos (adultos y niños), parejas, familias, grupos, organizaciones o empresas usando modificación de la conducta, psicoterapia, hipnosis o consultas. Proporcionan estos servicios en hospitales psiquiátricos a pacientes ingresados, en programas de tratamiento diurno y en consulta externa.

Al evaluar o tratar a un paciente, los psicólogos tienen en cuenta las características personales que hacen que cada paciente sea único. Estos factores incluyen edad, género, identidad de género, raza, origen étnico, cultura, origen nacional, religión, orientación sexual, discapacidad, idioma y nivel socioeconómico. El entendimiento y la sensibilidad de los psicólogos al impacto de estas diversas cualidades les permiten prestar servicios a muchas personas diferentes.

Aunque los psicólogos de California no prescriben medicamentos, pueden ayudar recomendando a médicos o psiquiatras cuando sea apropiado. Además, los psicólogos desempeñan funciones importantes en consultas de gestión para empresas y otras organizaciones.

La Junta de Psicología de California trabaja para proteger a los consumidores

La Junta de Psicología de California protege a los consumidores de servicios psicológicos asegurando un alto estándar de calidad en la práctica de la psicología. La Junta establece normas rigurosas para la expedición de licencias, investiga las quejas de los pacientes y faculta a los consumidores para que ejerzan sus derechos proporcionándoles información y recursos.

La Junta de Psicología forma parte del Departamento de Asuntos del Consumidor de California. Los miembros de la Junta incluyen tanto psicólogos licenciados como miembros del público.

Declaración de derechos de los pacientes

Usted tiene el derecho a lo siguiente:

- » Solicitar y recibir información sobre las capacidades profesionales de un psicólogo, incluyendo el estado de su licencia, estudios, capacitación, experiencia, asociaciones profesionales, especialización y áreas específicas de competencia.
- » Verificar el estado de la licencia del psicólogo con la Junta de Psicología y recibir información sobre cualquier sanción que se haya aplicado respecto a la licencia. Lo puede hacer en el sitio web de la Junta en **www.psychology.ca.gov**. Haga clic en “License Verification” (Verificación de Licencias).
- » Hablar con el psicólogo sobre honorarios, expectativas de pagos, así como el tipo y el itinerario previsto de las sesiones.
- » Disfrutar de un entorno seguro, donde no existan abusos sexuales, físicos o emocionales, mientras se encuentra bajo los cuidados de un psicólogo.
- » Tener la expectativa de que su psicólogo no le involucre a usted ni a ningún pariente cercano, tutor o pareja en intimidades sexuales.
- » Hacer preguntas sobre su terapia o evaluación psicológica.
- » Negarse a responder preguntas y a divulgar información que decida no revelar.

- » Solicitar que el psicólogo le informe sobre su avance.
- » Saber si hay supervisores, consultores, estudiantes, asistentes de psicólogos registrados u otros con los que el psicólogo consultará su caso.
- » Rechazar cierto tipo de tratamiento o terminar el tratamiento en cualquier momento sin obligación o acoso.
- » Rechazar o solicitar la grabación electrónica de sus sesiones.
- » Solicitar y (en la mayoría de los casos) recibir una copia de sus expedientes, incluyendo el diagnóstico, el plan de tratamiento, su avance en el mismo y el tipo de tratamiento.
- » Denunciar cualquier comportamiento no profesional por parte de un psicólogo (vea la sección titulada, “Lo que se supone que NO deben hacer los psicólogos”, página 15).
- » Recibir una segunda opinión en cualquier momento sobre su terapia o sobre los métodos de su psicólogo.
- » Recibir recomendaciones, incluyendo nombres, direcciones y números de teléfono, en el caso de tener que cambiar de terapeuta, y solicitar que se le envíe una copia o un resumen de sus expedientes a cualquier terapeuta o agencia que usted elija.

¿Cómo se capacita, se forma y se licencia un psicólogo?

En California, con ciertas excepciones, únicamente los psicólogos licenciados pueden practicar psicología en forma independiente. Para obtener una licencia, un individuo debe tener un doctorado aceptable (un Ph.D., Psy.D. Ed.D, etc.), haber ejercido la psicología bajo supervisión directa durante dos años y aprobar exámenes nacionales y de California.

Cuando un individuo esté ejerciendo la psicología bajo supervisión directa para cumplir con los requisitos para la obtención de licencia, es responsabilidad del supervisor informar a cada paciente por escrito que la persona siendo supervisada carece de licencia y actúa bajo la dirección y la supervisión del supervisor. El supervisor principal debe ser un profesional de salud mental capacitado y licenciado.

Además, la Junta requiere la toma de huellas dactilares mediante la tecnología Live Scan para comprobar si los solicitantes tienen antecedentes penales. La ley de California prohíbe a los delincuentes sexuales registrados que se licencien como psicólogos. Adicionalmente, se revisan los bancos de datos de informes nacionales para asegurarse de que ningún solicitante haya sufrido medidas disciplinarias en otro estado.

Aunque la licencia del psicólogo es genérica y abarca todas las áreas del ejercicio de la psicología (por ejemplo, pruebas psicológicas, biorretroalimentación, evaluaciones de custodia de los hijos, neuropsicología, hipnosis y psicoterapia), los psicólogos deben tener los estudios, la capacitación y la experiencia para prestar servicios especializados. California ha asegurado un control de calidad permanente para los psicólogos al requerir que los profesionales con licencia completen 36 horas de formación continua cada dos años. Esta formación continua debe cumplir con normas estrictas, de modo que los psicólogos se pongan al día constantemente acerca de las últimas técnicas y métodos de investigación, leyes, ética, evaluación y tratamiento.

¿Cómo se elige a un psicólogo?

Es importante tomarse el tiempo para escoger a un psicólogo adecuado para usted. Primero, aclare quién necesita servicios psicológicos—usted, sus hijos, su familia, etc. En segundo lugar, decida en qué área desea que le ayuden—abuso de sustancias, trastornos alimentarios, depresión, ansiedad, etc. Luego busque un psicólogo capacitado y experimentado para que le preste esos servicios. Pida recomendaciones a sus amigos y parientes. Llame a su compañía de seguro médico para obtener una lista de proveedores autorizados en su área. Su médico de cabecera frecuentemente le puede ayudar. Obtenga recomendaciones llamando o visitando los sitios web de las asociaciones psicológicas nacionales o estatales indicadas al final de este panfleto. Cuando disponga de una lista de posibles psicólogos, puede reducirla preguntándose usted mismo(a) si hay alguna característica de un psicólogo que pueda aumentar su nivel de comodidad (por ejemplo, si es hombre o mujer, viejo o joven, pertenece a un cierto grupo étnico o religioso, etc.).

Luego, verifique el estado de la licencia de cada psicólogo llamando a la Junta de Psicología al (916) 574-7720, o verifique su estado de licencia en el sitio web de la Junta (www.psychology.ca.gov). Haga clic en el enlace “License Verification” (Verificación de Licencias). La Junta recomienda encarecidamente que escoja a un psicólogo licenciado. La licencia asegura que el psicólogo haya cumplido con estrictas normas educativas y de experiencia, y que ha aprobado exámenes exhaustivos. También asegura que haya superado una verificación de antecedentes penales.

Es importante verificar que el psicólogo tenga una licencia válida actual. Esto significa que está al día en cuanto a sus requisitos de formación continua y que puede ejercer la psicología legalmente. Además, su compañía de seguros requiere una licencia vigente para aceptar al psicólogo como proveedor válido.

Si la queja de un consumidor ha provocado una medida contra el psicólogo, puede averiguar más información comprobando el sitio web de la Junta en www.psychology.ca.gov y haciendo clic en “License

Verification” (Verificación de Licencia). A menudo podrá ver los documentos disciplinarios mediante un enlace incluido debajo del nombre del titular de la licencia y la descripción de la medida para obtener más detalles sobre la razón por la cual se ha impuesto la sanción y sobre las restricciones sobre el ejercicio del psicólogo. También puede usted solicitar que le envíen una copia de los documentos disciplinarios llamando al Programa de Aplicación de Sanciones de la Junta al (866) 503-3221, o enviando un correo electrónico a la Junta, al correo bopmail@dca.ca.gov. Debe saber que la información sobre las quejas de los consumidores que no fueron validadas es inaccesible al público. Únicamente se pueden divulgar al público aquellas quejas que resulten en la presentación de Acusaciones o en medidas disciplinarias formales de la Junta.

El siguiente paso en el proceso de selección es programar citas para conocer a los psicólogos que está considerando. Cuando llame para solicitar la cita, asegure aclarar si esta entrevista inicial causará honorarios.

La Junta recomienda que entreviste a los candidatos para ser su psicólogo de la misma manera que lo haría con cualquier proveedor de servicio personal importante.



Puede preguntar lo siguiente:

- » En qué universidad o escuela obtuvo el doctorado.
- » Cuándo obtuvo el título y en qué áreas de especialidad.
- » Si el psicólogo está certificado por la Junta de Psicología Profesional de EE.UU.—esta credencial no es necesaria para ejercer en forma independiente, pero demuestra que el psicólogo tiene cualificaciones adicionales.
- » Cuánta experiencia tiene el psicólogo en asuntos similares al suyo.
- » Tiempo aproximado que se espera que dure el tratamiento.
- » Si el psicólogo prefiere trabajar con un grupo de personas de cierta edad, género o grupo étnico en particular.
- » Si el psicólogo ha publicado artículos en sus áreas de especialidad.
- » Si tiene experiencia en testificar ante un tribunal como testigo perito (experiencia forense).
- » Si es posible que al par de recibir la psicoterapia vaya usted a requerir terapia farmacológica por parte de un psiquiatra u otro médico y si el psicólogo puede recomendarle a un médico apropiado.
- » Si el psicólogo puede programar las terapias en un horario conveniente para usted.

Consulte la Declaración de Derechos del Paciente en la página 4 respecto a otros asuntos que desee explorar al entrevistarse con un psicólogo.

¿Es posible obtener ayuda de alguien que no sea un psicólogo?

Al considerar un tratamiento, hay muchas opciones disponibles. La profesión de psicología es única en muchos aspectos, pero hay otros profesionales que prestan servicios similares.

Asistentes de psicólogos: Se trata de profesionales registrados por la Junta de Psicología — (916) 574-7720 o www.psychology.ca.gov — que están autorizados a proporcionar servicios psicológicos limitados y únicamente bajo la supervisión directa de un psicólogo con licencia o de un psiquiatra certificado por la junta. Frecuentemente estos individuos se encuentran en el proceso de adquirir horas de experiencia profesional supervisada para cumplir con los requisitos de la licencia. Deben poseer al menos un título de Maestría en psicología y no están autorizados a prescribir fármacos. Sus servicios son normalmente más económicos que los de los psicólogos.

Psicólogos registrados: Se trata de profesionales registrados por la Junta de Psicología — (916) 574-7720 o www.psychology.ca.gov — para trabajar en agencias comunitarias no lucrativas que obtengan al menos un 25 por ciento de su financiamiento a través de alguna fuente gubernamental. Deben tener un doctorado en psicología y haber completado al menos un año de experiencia profesional supervisada. No no están autorizados para prescribir fármacos, y sus servicios son normalmente más económicos que los de los psicólogos.

Psiquiatras: Se trata de médicos licenciados por la Junta Médica de California — (800) 633-2322 o (916) 263-2382 o www.mbc.ca.gov. Deben tener un doctorado en medicina, realizar residencias de cuatro años, aprobar el examen de la Junta del Estado de California y estar certificados en psiquiatría por la Junta de Psiquiatría y Neurología de EE.UU. Están autorizados para prescribir fármacos. Sus servicios normalmente son más costosos que los de los psicólogos.

Terapeutas matrimoniales y familiares: Se trata de profesionales con una licencia otorgada por la Junta de Ciencias del Comportamiento (BBS por sus siglas en inglés) — (916) 574-7830 o www.bbs.ca.gov. Deben contar con un título de Maestría como mínimo, algunos pueden tener un doctorado, haber completado un internado de dos años y aprobar los exámenes escritos de la Junta. Pueden asesorar sobre asuntos matrimoniales, familiares y de relaciones. No pueden prescribir fármacos y tienen restricciones para aplicar pruebas psicológicas. Típicamente sus servicios son más económicos que los de los psicólogos.

Trabajadores sociales clínicos: Se trata de profesionales con una licencia otorgada por la Junta de Ciencias del Comportamiento (BBS por sus siglas en inglés) — (916) 574-7830 o

www.bbs.ca.gov. Deben contar con un título de Maestría como mínimo, algunos pueden tener un doctorado, ostentar 3,200 horas de experiencia supervisada y haber aprobado los exámenes de la Junta. Utilizan técnicas psicoterapéuticas, entre otros servicios, dirigidas a individuos, parejas, familias y grupos, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus clientes. No pueden prescribir fármacos y normalmente sus servicios son menos costosos que los de los psicólogos.



Psicólogos educativos: Se trata de profesionales con una licencia otorgada por la Junta de Ciencias del Comportamiento (BBS por sus siglas en inglés) — (916) 574-7830 o www.bbs.ca.gov. Deben contar con

un título de Maestría como mínimo, algunos pueden tener un doctorado, ostentar 3 años de experiencia como psicólogos de escuelas y haber aprobado un examen escrito. Pueden trabajar en escuelas o en consulta privada y proporcionar servicios de orientación educativa, tales como las pruebas de aptitud y logros. No pueden aplicar pruebas psicológicas que no estén relacionadas con los servicios educativos y no pueden prescribir fármacos. Sus servicios son normalmente más económicos que los de los psicólogos.

Técnicos en psiquiatría: Se trata de profesionales con una licencia otorgada por la Junta de Enfermeros Vocacionales y Técnicos en Psiquiatría — (916) 263-7800 o www.bvnpt.ca.gov. Deben haber egresado de un programa de Técnico en psiquiatría aprobado y haber aprobado un examen escrito. Ejercen bajo la dirección de un médico, psicólogo, terapeuta de rehabilitación, trabajador social, enfermero registrado u otro personal profesional con licencia, y no se les permite que ejerzan en forma independiente. Ofrecen servicios en hospitales del estado, centros de tratamiento/desarrollo diurnos, establecimientos correccionales, hospitales psiquiátricos, centros de capacitación vocacional y residencias. No pueden prescribir fármacos ni aplicar pruebas psicológicas. Típicamente sus servicios son más económicos que los de los psicólogos.

Sacerdotes, pastores, rabinos u otros miembros del clero: Se trata de grupos de individuos que no cuentan con licencia y deben haber sido formalmente ordenados por un clero reconocido. Pueden proporcionar guía espiritual, pero no son autorizados para tratar trastornos emocionales o mentales, aplicar pruebas psicológicas o prescribir fármacos. Los miembros del clero reconocido no pueden ejercer en forma independiente y sólo pueden operar dentro del ámbito de su iglesia reconocida.

Grupos de autoayuda y apoyo entre compañeros: Se trata de grupos de individuos sin licencia que tienen problemas similares y se reúnen para hablar de posibles soluciones. Los grupos pueden o no ser dirigidos por un profesional de la salud mental con licencia. Podrá encontrar tales grupos en internet, o bien preguntando a un profesional de salud mental con licencia. Normalmente, estos grupos no cobran honorarios o sólo piden una cuota nominal.

¿Qué ocurre durante una sesión de terapia individual o de grupo?

Terapia individual:

Durante la primera sesión, su psicólogo reunirá información sobre su historial en el plano personal, intelectual y emocional, y sobre sus relaciones. Esta información ayudará al psicólogo a determinar qué estrategias pueden ser las más útiles para usted. Una vez aclarados sus asuntos a tratar, usted y el psicólogo delinearán los objetivos del tratamiento. El proceso puede incluir el aprendizaje de nuevas destrezas para el manejo y la resolución de problemas, trabajo para aumentar la autocomprensión y la confianza en sí mismo(a), una exploración de los patrones en su vida, y el desarrollo de un mejor sentido de cómo influyen en usted el entorno y sus propias experiencias.

Es importante pensar sobre lo que le gustaría obtener por medio de la psicoterapia. Tómese un tiempo antes de cada sesión para pensar qué es lo que desea lograr durante esa reunión. A medida que transcurre la psicoterapia, se pueden establecer nuevas metas. Este proceso es para usted, así que decida en forma activa cómo se va a utilizar el tiempo. A medida que vayan surgiendo asuntos o sentimientos (ya sean positivos o negativos) en el transcurso de una sesión, sería conveniente que los comparta con su psicólogo. La base de toda buena psicoterapia es la confianza. Su psicólogo escuchará y hablará con usted sobre estos pensamientos y sentimientos a fin de que los pueda comprender mejor.

Terapia de grupo:

En la psicoterapia de grupo, podrá obtener una retroalimentación inmediata de sus compañeros en el grupo y del psicólogo responsable. Uno de los aspectos más provechosos de formar parte de un grupo de este tipo es el aprendizaje que se obtiene de otras personas. Al saber cómo los demás perciben a usted, podrá aumentar su conocimiento de sí mismo(a) y concentrarse en los aspectos de su vida que desee cambiar. También podrá aumentar su conocimiento de sí mismo(a) examinando su respuesta a los sentimientos de otras personas y a sus experiencias.

Asimismo, la psicología de grupo también le brinda la oportunidad de probar nuevos comportamientos a fin de expresar sentimientos que pudo haber dudado en expresar, afirmarse



de formas nuevas y experimentar con nuevas ideas. Al experimentar confianza y seguridad en el grupo, podrá sentirse más libre para correr riesgos. Es posible que tenga que determinar a qué grado le interesa participar y ser activo en el grupo – cuál es su nivel de confort. Ser activo significa expresar sus reacciones a lo que dice o hace otra persona, compartir sus preocupaciones, escuchar a la otra persona, solicitar aclaraciones cuando no entienda algo, apoyar y confortar, así como buscar apoyo para usted mismo. No es realista esperar que usted vaya a ser verbalmente activo durante todas las sesiones. A veces puede sentirse mucho más reflexivo que activo, prefiriendo escuchar y considerar lo que están diciendo los demás miembros del grupo.

¿Qué podemos decir del tratamiento por internet o por teléfono?

La ley requiere que cualquiera que proporcione psicoterapia o asesoría por Internet o por teléfono tenga licencia para ejercer. Los requisitos de la licencia varían de estado a estado, pero los individuos que proporcionan psicoterapia a los residentes de California deben tener una licencia de California. Dicha licencia le permite al consumidor proceder legalmente contra el titular si considera que éste haya actuado de alguna manera contraria a la ética profesional.

Lo mejor es ser un consumidor cauteloso cuando considera utilizar los servicios psicológicos por medio de Internet o por teléfono. Asegúrese de verificar que el psicólogo tenga una licencia de California válida y vigente, y de que entienda los honorarios que se le cobrarán por los servicios prestados — a quién se pagarán y de qué manera. Asegúrese de tener

confianza que cualquier comunicación que sostenga con un psicólogo sea confidencial, y esté consciente de los riesgos y los beneficios de recibir servicios por medio de Internet o por teléfono, para que pueda tomar una decisión informada acerca de la terapia que se le preste.

Es importante que tenga en cuenta que los servicios prestados por Internet o por teléfono carecen de componentes clave de la psicoterapia tradicional, como la interacción cara a cara entre el psicólogo y el paciente, a fin de que el lenguaje corporal y las expresiones faciales puedan ser componentes de la terapia. Existe más información sobre los servicios por Internet o por teléfono en el sitio web de la Junta de Psicología (www.psychology.ca.gov) bajo “Consumer Information” (Información al consumidor) después de hacer clic en la pestaña “Consumers” (Consumidores).

Lo que NO deben hacer los psicólogos

Aunque la mayoría de los psicólogos son muy profesionales y éticos, es bueno recordar que — al igual que en otras profesiones — algunos pueden manipular o romper las reglas. Si rompen las reglas, los psicólogos pueden dañar directa o indirectamente a los pacientes. A continuación se indican ejemplos de lo que NO deben hacer los psicólogos (incluidos los asistentes de psicólogos y los psicólogos registrados).

Los psicólogos JAMÁS deben:

- » Tener cualquier tipo de contacto sexual con un paciente, con un pariente o pareja del paciente actual, o con un paciente anterior en un plazo menor de dos años después de haber terminado la terapia. Esto incluye contacto táctil inapropiado, besos y coito sexual. Este tipo de comportamiento JAMÁS es apropiado, y resultará en una revocación obligatoria de la licencia del psicólogo.

- » Violar la confidencialidad del paciente. Salvo en situaciones excepcionales, mismas que le debe explicar su psicólogo, un psicólogo jamás debe contar a nadie lo que ocurre durante sus sesiones de terapia, y ni siquiera revelar el mero hecho de que usted es su paciente, sin su permiso por escrito. La confidencialidad es la piedra angular para que una terapia tenga éxito, e inculca una sensación de confianza en la relación entre el terapeuta y el paciente.
- » Prestar servicios para los cuales no tienen formación, experiencia y estudios. Aunque la licencia del psicólogo es genérica y autoriza todas las áreas de la práctica, no se considera una conducta profesional para un psicólogo ejercer fuera de su campo de competencia particular.
- » Abusar de las drogas. Es ilegal que un psicólogo use sustancias controladas, fármacos peligrosos o bebidas alcohólicas de manera que ponga en peligro al él/ella mismo(a) u a otros, o que deteriore su capacidad de ejercer su profesión de manera segura.
- » Cometer fraudes u otros delitos. Los psicólogos no pueden facturar cantidades excesivas a su compañía de seguros a fin de reembolsarle a usted su pago compartido, ni pueden facturar por servicios que no han efectuado para reducir la cantidad que usted debe. Si el psicólogo comete un delito relacionado de alguna manera con su ejercicio profesional, sus licencias son sujetas a la disciplina de la Junta.
- » Hacer publicidad falsa. Los psicólogos sólo pueden hacer publicidad sobre aquellos servicios para los que hayan recibido formación, capacitación y experiencia. Cualquier servicio o cuota anunciado deben estar disponibles en realidad.
- » Pagar o aceptar una remuneración por referir pacientes. El pago por referir pacientes representa un conflicto de intereses y es causa de que se apliquen medidas disciplinarias a los psicólogos. Cualquier recomendación debe hacerse de forma objetiva, sin tener en cuenta las ganancias personales y considerando únicamente los mejores intereses del paciente.

- » Comportarse de manera no profesional, poco ética o negligente. Los psicólogos deben ejercer su profesión respetando los parámetros definidos en la Ley de California y en los Principios Éticos y Código de Conducta de la Asociación de Psicólogos de EE.UU.
- » Asistir en el ejercicio de psicología por parte de alguien que no tiene licencia. Siempre es ilegal que un psicólogo auxilie en la comisión de cualquier delito, especialmente uno que pueda causar daños extremos al público cuando personas sin licencia y sin formación ejerzan la psicología. Esto ocurre con mucha frecuencia cuando un psicólogo permite a una persona sin licencia prestar servicios en su oficina sin estar debidamente registrada o supervisada.
- » Centrar la terapia en problemas propios en vez de los del paciente. No es una conducta profesional si un psicólogo utiliza el tiempo de terapia que usted está pagando para hablar de sus problemas personales.
- » Fungir en múltiples roles indebidos que deterioren su capacidad de decisión. Se produce una relación indebida de múltiples roles cuando un terapeuta se involucra en una segunda relación con el cliente (o con alguien cercano al cliente), y tales relaciones secundarias representan un riesgo para la objetividad del terapeuta o de que se produzca la explotación o daños al cliente. Otros ejemplos de relaciones de roles múltiples que pueden ser indebidas incluyen: dar empleo a pacientes, socializarse con los pacientes y salir con el padre o la madre de un paciente.
- » Abandonar a sus pacientes. Los psicólogos pueden ser sancionados por la Junta de Psicología si abandonan a un paciente. Excepto en circunstancias muy poco frecuentes, si su tratamiento cesa de forma abrupta y usted sigue necesitando tratamiento, su psicólogo tiene la obligación de darle los nombres y los números telefónicos de otros profesionales que tengan la formación, la capacitación y la experiencia apropiadas para aceptarlo(a) como paciente y continuar su tratamiento.

¿De qué opciones dispone si los servicios que recibe son insatisfactorios?

¿Cómo se presenta una queja?

Si cree que su psicólogo se ha comportado de modo no profesional, ha violado sus derechos o le ha causado daños, puede presentar una queja llamando a la Junta de Psicología al (866) 503-3221.

Si desea escribir una carta, diríjela a la Junta: Board of Psychology, 1625 North Market Blvd., Ste. N-215, Sacramento, CA 95834. También puede visitar el sitio web de la Junta en www.psychology.ca.gov para presentar una queja en línea contra un psicólogo. Para obtener información adicional, contacte a la Junta por correo electrónico, a la dirección bopmail@dca.ca.gov.

El personal de la Junta puede indicarle cómo presentar una queja y le recomendará otras agencias si es necesario. La Junta tiene la autoridad de tomar medidas disciplinarias formales contra la licencia de un psicólogo (por ejemplo, revocación, suspensión, uso condicional, etc.) o imponer una citación y una multa.

Tenga presente que la autoridad de la Junta está limitada por prescripción extintiva a aquellas infracciones que hayan tenido lugar dentro de los tres años posteriores a su descubrimiento por la Junta, o en un plazo de menos de siete años contados a partir de la fecha de la comisión o la omisión del acto, lo que ocurra primero.



Las quejas más eficaces son aquellas que contengan información verificable y de primera mano. Si bien se revisarán las quejas anónimas, nos puede resultar imposible darles cause, salvo que contengan evidencia documentada de los alegatos (como por ejemplo grabaciones de video o audio, fotografías o documentos escritos). Se le pedirá que nos proporcione cualquier evidencia documental que pueda tener en relación a su queja.

¿Qué ocurre cuando se presenta una queja contra un psicólogo?

Si usted presenta una queja contra un psicólogo, asistente de psicólogo o psicólogo registrado, eventualmente se le pedirá que formule su queja por escrito. La Junta necesitará información específica, tal como los nombres, las direcciones y los números telefónicos del demandante (usted) y del psicólogo, así como una relación detallada de la presunta conducta no profesional o ilegal. Tendrá que firmar un formulario de aprobación que autorice a la Junta para obtener los expedientes del paciente y para hablar con el psicólogo sobre su queja. Si la revisión preliminar de su queja indica que se ha infringido la ley, su queja será enviada a un investigador. Es posible que el investigador le entreviste en relación a su queja. En pocas ocasiones se le puede requerir que testifique en una audiencia administrativa, lo cual sucede si la Junta presenta cargos formales contra el psicólogo a base de su queja. Esto solamente ocurriría si la Junta y el psicólogo no pudieran llegar a un acuerdo sobre los términos de conciliación.

En la mayoría de los casos donde se presentan cargos formales, el psicólogo renuncia a la audiencia formal y acuerda los términos de conciliación.

¿Cómo se procesan las quejas?

La Junta recibe quejas con respecto a un gran número de titulares de licencia, asuntos profesionales y situaciones diferentes. En un plazo máximo de 10 días después de la recepción de su queja, el analista de quejas de la Junta le notificará sobre la recepción de la misma. Las quejas se revisan a diario. Algunas quejas referentes a infracciones menores que no justifiquen medidas disciplinarias formales se atienden mediante una variedad de métodos no disciplinarios. Entre éstos se incluyen mediación entre las partes involucradas, citaciones y multas, cartas educativas u órdenes de cese y desistimiento.

Si una queja justifica una investigación formal, ésta se envía a la Sección de Investigaciones del Departamento de Asuntos del Consumidor. Los investigadores son agentes policiales con formación pertinente. En ese momento, usted como demandante recibirá la notificación de que su queja será formalmente investigada. Cuando su caso proceda a ser investigado, es posible que le entreviste un investigador. A continuación, normalmente al psicólogo se le ofrece una oportunidad de responder a los alegatos en una entrevista con el investigador. Cabe mencionar que en ese momento toda la información pertinente a la queja y a la investigación se considera confidencial y no de conocimiento público. La ley prohíbe que un psicólogo le acose por presentar una queja.

Una vez terminada una investigación, un consultor de casos experto revisará todo el archivo de investigación para determinar si pudo haberse producido una infracción de la ley. Si el experto descubre una posible infracción, el caso se envía al Departamento de Justicia de California, Oficina del Procurador General. El Procurador General Suplente, actuando en su capacidad como abogado del Oficial Ejecutivo, revisará el caso para determinar si hay evidencia suficiente para apoyar la presentación de cargos formales. En este momento, a usted como demandante le notificarían de que su queja ha sido enviada a la Oficina del Procurador General para que se proceda de manera administrativa.

Si su caso es aceptado por la Oficina del Procurador General, el Procurador General Adjunto hace un borrador de un documento llamado “Acusación”, el cual viene firmado por el Oficial Ejecutivo de la Junta. Usted recibiría una copia de la Acusación, la cual representa el primer documento público del proceso disciplinario. Es importante tener en cuenta que sólo se usan las iniciales del demandante para identificarlo en la Acusación, por lo que usted no debe preocuparse de que su nombre se haga de conocimiento público.

Si no se puede llegar a un acuerdo de conciliación informal entre el psicólogo y la Junta, se llevaría a cabo una audiencia administrativa. La Junta recomienda las conciliaciones negociadas porque eliminan la necesidad de audiencias administrativas costosas y protegen a los consumidores imponiendo medidas disciplinarias con mayor oportunidad. Con ese fin, la Junta ha adoptado algunas Normas Disciplinarias, diseñadas para establecer los estándares de la Junta para la aplicación de las sanciones. Usted puede ponerse en contacto con la Junta para obtener un ejemplar gratuito de las Normas Disciplinarias o descargarlas en el sitio web de la Junta (www.psychology.ca.gov). Haga clic en “Forms/Pubs” (Formularios / Publicaciones) para obtener las Normas. Si se celebra una audiencia, la Junta debe demostrar “por medio de una evidencia clara y convincente hasta lograr una certeza razonable” que los alegatos son ciertos. Por tal razón, generalmente es necesario que usted, como demandante, testifique personalmente en la audiencia.

En el caso de que se deba llevar a cabo una audiencia, un Juez de Derecho Administrativo presidiría la audiencia. Después de completar la audiencia, el juez dictaminará la “Decisión Propuesta” indicando las conclusiones (hechos probados en la audiencia) y ofrecerá una recomendación para la resolución del caso (por ejemplo la revocación, suspensión o uso condicional de la licencia, o absolución). El juez utiliza las Normas Disciplinarias de la Junta para formular la Decisión Propuesta. La Decisión Propuesta se distribuye a los miembros de la Junta de Psicología para votar. Si la Junta vota a favor de la Decisión Propuesta, se convierte en Decisión Final. Si la Junta vota no adoptar la Decisión Propuesta, el transcripto de la audiencia se hace circular entre los miembros de la Junta, se solicitan alegatos y defensas por escrito al abogado defensor y a la Oficina del Procurador General, y a continuación

la Junta emite su propia Decisión Final. Las Decisiones Finales son de conocimiento público y están disponibles a petición. A usted, como demandante, se le enviará un ejemplar de la misma.

Este “debido procedimiento procesal” puede tardar más de un año desde el momento en que usted presenta una queja hasta el momento en que se toma la decisión final.



¿Debe informarse a la Junta el ejercicio sin licencia?

Si usted cree que una persona sin licencia está llevando a cabo actividades para las que se requiere una licencia de psicólogo, debe informar sobre dichas actividades a la Junta. La Junta investigará los alegatos de dicha práctica sin licencia y si descubre suficiente evidencia, enviará la información a la Oficina del Procurador del Distrito local para acción penal. La Junta no tiene la autoridad de proceder penalmente. Dicha medida compete al Procurador de Distrito local. Sin embargo, la Junta podrá a su vez emitir una citación y multa por un ejercicio sin licencia.

¿Es obligatorio para los psicólogos denunciar conducta no profesional por parte de sus colegas?

Esta pregunta surge con frecuencia para los psicólogos cuando un paciente les informa de una relación sexual con un terapeuta anterior.

Cualquier psicoterapeuta cuyo paciente le comunique que ha tenido relaciones sexuales con otro terapeuta tiene la obligación legal de proporcionarle el folleto titulado “La terapia profesional JAMÁS incluye relaciones sexuales”. Dicho folleto informa que es ilegal que un terapeuta tenga relaciones sexuales con un paciente (o con un expaciente dentro de un período de dos años posteriores al término de la terapia) y explica las opciones disponibles. Puede ponerse en contacto con la Junta llamando al teléfono (916) 574-7720 para obtener una copia gratuita de este folleto o puede descargarlo del sitio web de la Junta (www.psychology.ca.gov). Simplemente haga clic en “Consumers” (Consumidores) para tener acceso al folleto en línea.

Sin embargo, los psicólogos no están obligados a denunciar conducta indebida por parte de sus colegas. Las quejas de una naturaleza más extrema (como las de la conducta sexual indebida) deben ser presentadas por la víctima. Las leyes de confidencialidad entre el doctor y el paciente hacen que sea imposible que un psicólogo presente una queja a nombre de un paciente, salvo que éste le haya dado una autorización por escrito o es menor de edad.

¿Adónde más puede acudir para hablar de su situación?

Si usted cree que su psicólogo se ha comportado de una manera no profesional, ha violado sus derechos o le ha causado daños, también le podría ser útil hablar de su situación con una o más de las siguientes personas:

- » Un familiar o un amigo con quien tenga confianza.
- » Un médico familiar u otro profesional de salud acreditado.
- » Un sacerdote, un pastor, un rabino u otro miembro del clero.

Dependiendo de la naturaleza y de la gravedad de su queja, puede hacer lo siguiente:

- » Presentar una queja en el departamento de policía local o con el procurador del distrito.
- » Consultar con un abogado y presentar una demanda civil.
- » Presentar una queja ante el Comité de Ética de las asociaciones psicológicas nacionales:

California Psychological Association
(916) 286-7979
www.cpapsych.org

American Psychological Association
750 First Street, NE
Washington, DC 20002-4242
(202) 336-5500
www.apa.org

¿Qué información puede obtener un consumidor en el sitio web de la Junta?

La Junta de Psicología de California mantiene una gama de recursos en línea que pueden ayudarle a evaluar a un psicólogo o a obtener mayor información sobre el tratamiento psicológico. A continuación se resume la información del consumidor disponible en www.psychology.ca.gov:

- » **Información del consumidor** — Haga clic en “Consumer Information” (Información del Consumidor)
- » **Verificación de licencias o registros** — Haga clic en “License Verification” (Verificación de Licencias)
- » **Medidas disciplinarias contra titulares de licencia/registro** — Haga clic en “Consumers” (Consumidores) y después en “Disciplinary Actions” (Medidas disciplinarias)
- » **Para obtener información de contacto del personal de la Junta** — haga clic en “Contact Us” (Contáctenos)



- » **Publicaciones** — Haga clic en “Forms/Pubs” (Formularios / Publicaciones) y seleccione de una lista que incluye el folleto “La terapia profesional JAMÁS incluye relaciones sexuales”, las “Normas Disciplinarias” de la Junta, las leyes y reglamentos de la Junta y todos los boletines pasados de la Junta
- » **Comunicados de prensa** — haga clic en “Forms/Pubs” (Formularios / Publicaciones) y luego en “Press Releases” (Comunicados de prensa)
- » **Información sobre quejas y el formulario de queja que se puede descargar o presentar en línea** — haga clic en “Filing a Complaint with the Board of Psychology” (Cómo presentar una queja ante la Junta de Psicología)
- » **Enviar un correo electrónico a la Junta** — Haga clic en “Contact Us” (Contáctenos) y luego en “E-Mail Us” (Envíenos un correo electrónico)
- » **Órdenes del día de las reuniones de la Junta y sus actas** — Haga clic en “Board Meetings” (Reuniones de la Junta)
- » **Formularios de evaluación para calificar el servicio recibido de la Junta** — Haga clic en “Consumers” (Consumidores) y luego en “Customer Service Evaluation” (Evaluación del Servicio al Cliente)



Recapitulación rápida de los recursos de psicología

Verificar si un psicólogo cuenta con licencia: Verifique el estado de la licencia llamando a Licencias de la Junta de Psicología al (916) 574-7720 o consultándolo en el sitio web de la Junta (www.psychology.ca.gov). Simplemente haga clic en el enlace “License Verification” (Verificación de Licencias).

Verificar si un psiquiatra cuenta con licencia: Verifique el estado de la licencia llamando a la Unidad de Verificación de Licencias de la Junta Médica de California al (916) 263-2382 o consultándolo usted mismo en el sitio web de la Junta (www.MBC.ca.gov). Simplemente haga clic en el enlace “Verify Licenses” (Verificar Licencias).

Verificar el estado de la licencia para terapeutas matrimoniales y familiares, trabajadores sociales o psicólogos educativos: Verifique el estado de la licencia llamando a la Junta de Ciencias del Comportamiento al (916) 574-5830 o consultándolo usted mismo en el sitio web de la Junta (www.bbs.ca.gov). Simplemente haga clic en el enlace “License Verification” (Verificación de Licencias).

Asistentes de psicólogos: Se trata de profesionales registrados por la Junta de Psicología — (916) 574-7720 o www.psychology.ca.gov.

Psicólogos registrados: Se trata de profesionales registrados por la Junta de Psicología — (916) 574-7720 o www.psychology.ca.gov.

Técnicos en psiquiatría: Se trata de profesionales con una licencia otorgada por la Junta de Enfermeros Vocacionales y Técnicos Psiquiátricos — (916) 263-7800 o www.bvnpt.ca.gov.

Reconocimiento

La Junta de Psicología de California protege a los consumidores de servicios psicológicos asegurando un alto estándar de calidad en la práctica de la psicología. La Junta establece normas rigurosas para la expedición de licencias, investiga las quejas de los pacientes y faculta a los consumidores para que ejerzan sus derechos proporcionándoles información y recursos.

La Junta de Psicología agradece a las personas que se han tomado el tiempo de revisar este folleto dirigido al consumidor durante el proceso de su creación. Sus valiosos comentarios han ayudado a asegurar que el folleto proporcione información útil y de alta calidad así como una guía para el público.

Cómo obtener ejemplares adicionales

Se dispone de ejemplares individuales gratuitos de esta Guía del Consumidor para Servicios Psicológicos en uno de los siguientes lugares:

Junta de Psicología de California

1625 North Market Blvd., Ste. N-215
Sacramento, CA 95834
(916) 574-7720

Office of Publications, Design & Editing

California Department of Consumer Affairs
(866) 320-8652



1625 North Market Blvd, Suite N-215
Sacramento, CA 95834
