

قوانین جلسات روان‌درمانی برای ایجاد ساختار و ترتیب در فرایند درمان بسیار ضروری هستند. این قوانین به درمانگر و مراجع کمک می‌کند تا به صورت مؤثرتری در جهت رسیدن به اهداف درمانی پیش بروند. با تعیین قوانین مشخص، شرایط استفاده از خدمات روشن می‌شود و از ایجاد ابهامات و سردرگمی‌ها جلوگیری به عمل می‌آید. در نتیجه، رعایت قوانین جلسات روان‌درمانی می‌تواند به بهبود کیفیت درمان و تسهیل فرآیند بهبودی مراجعین کمک شایانی نماید.

**گروه زروان**

مشاوره، روان‌درمانی و روانکاوی

# قرارداد استفاده از خدمات روانشناختی

گروه روانشناسی زروان

زمستان ۱۴۰۲

## قرارداد استفاده از خدمات روانشناختی

از اینکه به گروه روانشناسی زروان اعتماد کرده‌اید، از شما سپاسگزاریم. امیدواریم که بتوانیم خدمات روانشناختی مناسب و اثربخشی را برای شما فراهم کنیم. این فرم حاوی اطلاعات مهمی است که لازم است پیش از شروع جلسات، آنها را در اختیار شما قرار دهیم. لطفاً این موارد را با دقت مطالعه کنید و اگر سوالی برای تان پیش آمد، آن را با همکاران ما در میان بگذارید.

### خدمات روانشناختی

خدمات روانشناختی، یک اصطلاح کلی است که انواع مختلفی دارد. خدمات روانشناختی که ما در گروه روانشناسی زروان ارائه می‌دهیم این موارد را شامل می‌شود: روان‌درمانی (بزرگسال، کودک و نوجوان)، روانکاوی، زوج درمانی، مشاوره پیش از ازدواج، مشاوره فردی، روانسنجی (آزمون‌های روانشناختی، پیش از ازدواج و شخصیت) و درمان مختص فرزندپذیری.

### جلسه پذیرش

اینکه شما به چه نوع خدماتی نیاز دارید، به عوامل مختلفی بستگی دارد. روال کار ما در گروه زروان این است که جلسه‌ی اول را به بررسی علت مراجعه‌ی شما و تعیین مسیر درمان اختصاص دهیم. ممکن است شما از قبل تمایل داشته باشید که با یکی از همکاران ما جلسه داشته باشید؛ مثلاً چون یکی از دوستان یا آشنایان تان مراجع ایشان بوده و ایشان را به شما معرفی کرده است. ما این موضوع را در جلسه پذیرش بررسی می‌کنیم و اگر حوزه‌ی تخصص همکار ما با مسئله‌ای که شما درگیر آن هستید مطابقت داشت، و نیز اگر امکان پذیرش مراجع جدید برای همکار ما وجود داشت، ادامه جلسات را با متخصص مد نظر شما تنظیم می‌کنیم. در صورتی که لیست انتظار همکار مورد نظر تکمیل باشد یا تخصص وی با مشکل شما مطابقت نداشته باشد، یکی دیگر از همکاران خود را به شما معرفی خواهیم کرد. علت دیگری که ما به جلسه‌ی پذیرش اهمیت زیادی می‌دهیم و آن را الزامی در نظر می‌گیریم، این است که در بعضی موارد نیاز به مداخله‌ی چند تخصصی یا اورژانسی وجود دارد. ما ابتدا باید مطمئن شویم که اگر شما در شرایط بسیار بحرانی هستید، خدمات مورد نیاز خود را به درستی و با فوریت دریافت خواهید کرد. تجربه‌ای که طی سالیان متمادی روان‌درمانی و کار کلینیکی کسب کرده‌ایم، ما را متقاعد کرده است که این جلسه به طی فرآیند مناسب روان‌درمانی و کاهش مشکلات ناخواسته و قابل پیشگیری، کمک بسیار زیادی خواهد کرد.

### رزرو و پرداخت هزینه جلسات

در جلسه پذیرش، مسیر درمان با مشارکت شما تعیین می‌گردد و شما به متخصص یا متخصصین مورد نظر ارجاع خواهید شد. روان‌درمانی مانند برخی مداخلات پزشکی نیست که نیاز به تعیین وقت قبلی نداشته باشد، بنابراین لازم است که شما جلسات خود را از قبل رزرو کنید. درباره رزرو و هزینه‌ی جلسات، لطفاً به موارد زیر توجه فرمایید:

- روز، ساعت، مکان و نحوه برگزاری جلسات با هماهنگی شما تعیین می‌گردند. بعد از این هماهنگی، شما مسئول جلسات خود هستید، پس زمان جلسات توسط کلینیک به شما یادآوری نخواهد شد.
- روان‌درمانی معمولاً به صورت هفتگی برگزار می‌شود، اما ممکن است گاهی اوقات به دو جلسه در هفته نیاز باشد یا جلسات هر دو هفته یکبار برگزار شوند. شما می‌توانید درباره تعداد جلسات مورد نیاز در هفته یا ماه، با درمانگر خود صحبت کنید.
- تعداد مراجعینی که هر درمانگر در روز می‌تواند با آنها جلسه داشته باشد، بسیار محدود است. بنابراین لازم است برنامه کاری درمانگران از پیش مشخص باشد تا اگر زمان خالی وجود داشت، به مراجعینی که در لیست انتظار هستند، اطلاع‌رسانی لازم صورت بگیرد. به همین دلیل، لازم است هزینه‌ی هر جلسه، حداقل یک هفته قبل (تا آخر وقت چهارشنبه) پرداخت شود تا

- جلسه، ثبت نهایی گردد. شما می‌توانید حتی از چند هفته قبل، جلسات خود را رزرو کنید اما اگر تا یک هفته قبل از برگزاری هر جلسه، هزینه‌ی آن را پرداخت نکردید، جلسه‌ی رزرو شده‌ی شما، ثبت نهایی نخواهد شد و ممکن است حذف گردد.
- اگر هزینه یک جلسه را پرداخته‌اید و امکان حضور در آن جلسه را ندارید، یک هفته قبل (تا آخر وقت چهارشنبه) موضوع را به واحد پذیرش کلینیک اطلاع دهید. در این صورت، همکاران پذیرش یک زمان دیگر را با شما هماهنگ خواهند کرد و نیازی به پرداخت مجدد هزینه نیست. اگر تا چهارشنبه‌ی هفته‌ی قبل از جلسه، کنسلی را به کلینیک اطلاع ندهید، امکان تغییر زمان جلسه وجود نخواهد داشت و متأسفانه هزینه‌ی آن جلسه نیز قابل برگشت یا قابل جابجایی نخواهد بود؛ با اینحال در شرایط ضروری، تنها یکبار در ماه نیز امکان جابجایی زمان جلسه تا ۲۴ ساعت قبل از جلسه، وجود دارد. در اینصورت تقاضا داریم حتماً یک روز قبل از جلسه با کلینیک تماس بگیرید و موضوع را اطلاع دهید، زیرا در غیر اینصورت، کنسلی مشمول هزینه خواهد شد.
- کنسلی یک جلسه به معنی پایان درمان نیست و شما می‌توانید وقت جلسه‌ی بعدی خود را مطابق آنچه قبلاً گفته شد، رزرو کنید. در صورت کنسلی بدون اطلاع دو جلسه‌ی متوالی، روند جلسات قطع خواهد شد.
- در خصوص جلسات حضوری، اگر جلسه‌ای این امکان را نداشتید که حضوری تشریف بیاورید اما امکان برگزاری جلسه‌ی آنلاین برای‌تان فراهم است، موضوع را با واحد پذیرش مطرح بفرمایید. در اینصورت جلسه‌ی شما در زمان مقرر به صورت آنلاین برگزار خواهد شد و نیازی به کنسلی یا تنظیم وقت جدید و پرداخت مجدد هزینه، وجود نخواهد داشت.
- اگر خارج از کشور هستید یا اینکه حین درمان، از ایران به کشوری دیگر تشریف بردید، هزینه هر جلسه ۲۲ یورو (یا معادل آن) محاسبه می‌گردد. همچنین لازم به ذکر است که امکان پرداخت هزینه جلسات با پی‌پال وجود دارد.
- مدت زمان جلسه‌ی شما، ممکن است اندکی (کمتر از ده دقیقه) کوتاه‌تر یا طولانی‌تر گردد. در صورتی که زمان جلسه‌ی برگزار شده، بیشتر یا کمتر از ده دقیقه با مدت زمان توافق شده اختلاف داشته باشد، مابه‌التفاوت هزینه، در جلسه‌ی بعد منظور می‌گردد.
- **تاخیر در شروع جلسه:** سعی کنید حدود یک ربع قبل از شروع جلسه، در محل جلسه حضور داشته باشید. اگر جلسه به صورت آنلاین برگزار می‌شود، یک ربع قبل از جلسه، شرایط مناسب شرکت در جلسه را برای خود فراهم کنید. مدت زمانی که شما در پیوستن به جلسه دچار تاخیر می‌شوید، از زمان جلسه کسر می‌گردد. مثلاً اگر برای شما یک جلسه‌ی ۴۵ دقیقه‌ای تنظیم شده است و شما ۱۵ دقیقه تاخیر داشته‌اید، ۳۰ دقیقه از زمان جلسه باقی می‌ماند. در اینصورت شما هزینه‌ی ۴۵ دقیقه را پرداخته‌اید اما جلسه ۳۰ دقیقه‌ای برگزار می‌شود. متأسفانه هزینه‌ی زمان از دست رفته، قابل برگشت یا قابل جابجایی نیست، بنابراین لطفاً به پیشنهاد ما عمل کنید و کمی زودتر از زمان شروع جلسه، آماده‌ی جلسه باشید.

### تاخیر و کنسلی از جانب درمانگر یا کلینیک

- ممکن است به دلایل مختلفی، جلسه‌ی شما اندکی دیرتر از زمان مقرر برگزار شود. در صورتی که این تاخیر از جانب درمانگر یا کلینیک باشد، مدت زمان جلسه‌ی شما کوتاه‌تر نخواهد بود و جلسه از نظر زمانی به صورت کامل برگزار خواهد شد.
- هیچ جلسه‌ای بدون اطلاع شما از جانب درمانگر یا کلینیک کنسل نخواهد شد. همکاران واحد پذیرش هرگونه تغییری در برنامه از جانب کلینیک یا درمانگر (تغییر روز، محل یا نحوه برگزاری) را با هماهنگی کامل شما صورت خواهند داد. در صورتی که روز برگزاری جلسه از جانب درمانگر یا کلینیک تغییر یابد، حداقل ۲۴ ساعت قبل موضوع به اطلاع شما خواهد رسید. در صورتی که جلسه طی کمتر از ۲۴ ساعت قبل از شروع، از جانب کلینیک کنسل گردد، باز هم موضوع به اطلاع شما خواهد رسید اما به منظور جبران، بیست درصد تخفیف در پرداخت هزینه‌ی جلسه‌ی بعد برای شما لحاظ خواهد شد.

## نحوه برگزاری جلسات

جلسات به دو صورت حضوری و آنلاین برگزار می‌گردند. ما سعی کرده‌ایم فضای مناسبی را برای مراجعینی که تمایل به برگزاری جلسات به صورت حضوری دارند، فراهم کنیم. در عین حال، خدمات ما به صورت آنلاین نیز در دسترس است. قبل از شروع جلسات، در مورد راه ارتباطی آنلاین با شما هماهنگی لازم صورت خواهد گرفت. حتماً سعی کنید قبل از جلسه از امکان برقراری ارتباط آنلاین و دسترسی خود به اینترنت مطمئن شوید. در جلسات حضوری، ما فضای امن مورد نیاز را در اختیار مراجع و درمانگر قرار می‌دهیم؛ اما در جلسات آنلاین، فراهم کردن شرایط مناسب جلسه به عهده‌ی مراجع است. سعی کنید هنگام جلسه در یک اتاق در بسته که تا حد مناسبی صدا از آن به بیرون نمی‌رود، مستقر شوید. کاملاً شبیه جلسات حضوری، هیچ فرد دیگری بدون اطلاع درمانگر، نباید در اتاق حضور داشته باشد. اگر در فراهم نمودن این شرایط مشکلی وجود دارد، حتماً موضوع را به همکاران ما اطلاع دهید تا شرایط بررسی شود. در این بررسی ممکن است راه‌حلی ارائه شود یا نحوه‌ی برگزاری جلسه، مورد بازبینی قرار گیرد.

## بستر ارتباطی خارج از جلسات

نشانی و اطلاعات گروه زروان در سایت ما به آدرس: [www.zarvan-group.com](http://www.zarvan-group.com) و نیز در همین فرم قابل مشاهده است. همکاران واحد پذیرش، همه روزه در ایام کاری (ایران) از ساعت ۹ الی ۲۱ (به وقت تهران) پاسخگوی شما هستند. لطفاً توجه داشته باشید که این پاسخگویی شامل رسیدگی به موارد مربوط به درمان نمی‌شود و شما باید این مسائل را با درمانگر خود در زمان برگزاری جلسه، مطرح کنید. همچنین اگر در شرایط اورژانسی قرار دارید، بجای تماس با پذیرش کلینیک باید با شماره‌های زیر (مختص ایران) تماس بگیرید:

اورژانس اجتماعی: ۱۲۳ (شماره‌گیری توسط تلفن همراه یا ثابت)

صدای مشاور: ۱۴۸۰ (شماره‌گیری توسط تلفن همراه یا ثابت، مشاوره تلفنی رایگان)

## بیمه تکمیلی

در صورتی که شما تمایل به استفاده از بیمه‌ی تکمیلی دارید، این امکان وجود دارد که کلینیک نامه‌ای به درخواست شما خطاب به شرکت بیمه‌کننده با قید تعداد جلسات برگزار شده با امضا و مهر متخصص، صادر نماید. در صورتی که قوانین شرکت بیمه‌کننده شما الزامات دیگری می‌طلبد، لطفاً مراتب را با متصدی بیمه‌کننده مطرح بفرمایید زیرا جز آنچه گفته شد، کلینیک همکاری دیگری در این زمینه صورت نخواهد داد.

## شایستگی، صلاحیت و نظارت بالینی

همه‌ی درمانگران گروه روانشناسی زروان، عضو سازمان نظام روانشناسی کشور هستند یا تحت نظارت بالینی قرار دارند. گاهی الزامات حرفه‌ای ایجاب می‌کند که درمانگران در مورد یک مراجع با درمانگر صاحب صلاحیت دیگری مشورت کنند. به هر حال تحت هیچ شرایطی اطلاعات هویتی مراجع فاش نخواهد شد.

## نگهداری سوابق

ما سوابق درمان شما را تا پنج سال نگهداری خواهیم کرد. بعد از آن، تصمیم‌گیری در مورد لزوم یا عدم لزوم نگهداری سوابق درمان بر عهده‌ی درمانگر است.

## اصول رازداری و سیاست محرمانگی

یکی از مهم‌ترین اصول روان‌درمانی، رازداری است. هیچ یک از اطلاعات شما در دسترس شخص ثالث قرار نخواهد گرفت؛ بنابراین اگر شما بخواهید سوابق درمان در اختیار شخص ثالث (مثلاً سازمان بیمه‌کننده) قرار گیرد، باید درخواست خود را به صورت کتبی مطرح کنید.

همانطور که ذکر شد، تمام اطلاعات شما محرمانه تلقی می‌شود؛ با این حال محدودیت‌هایی نیز در این زمینه وجود دارند:

- اگر درمانگر متقاعد شود شما در وضعیتی قرار دارید که ممکن است به خودتان یا دیگران آسیبی وارد کنید، طبق قانون موظف است مراتب را به شخص ثالث (نزدیکان شما یا مراکز اورژانس) اطلاع دهد.

### شخص در دسترس برای مواقع اضطراری

در شرایط اضطراری، ممکن است درمانگر مجبور شود با یکی از نزدیکان شما تماس برقرار کند. بنابراین لازم است که یکی از نزدیکان (عضو خانواده یا دوست) خود را به این منظور معرفی کنید. مطمئن باشید در شرایط غیراضطراری، هرگز با این شخص تماسی برقرار نخواهد شد.

نام و نام خانوادگی فرد تعیین شده:	
شماره تماس:	نشانی:

### خاتمه درمان

یک درمان موفق معمولاً زمانی پایان می‌یابد که مراجع و درمانگر توافق کنند که اهداف درمانی محقق شده است؛ اما گاهی شرایط این‌گونه پیش نمی‌رود. در صورتی که به هر دلیل تصمیم به اتمام جلسات گرفتید، با توجه به تجربه‌ی سال‌ها درمانگری خود، پیشنهاد می‌کنیم حتماً یک جلسه برگزار کنید و تصمیم خود را با درمانگرتان در میان بگذارید. بررسی دلایل خاتمه‌ی درمان، اهمیت بسیار زیادی دارد و جزء مهمی از درمان است. در این جلسه، شما و درمانگر فرصت خواهید یافت اهداف درمانی را بازنگری کنید یا درباره‌ی فرآیند طی شده در درمان، به جمع‌بندی برسید و تجربیات خود را منسجم نمایید. صمیمانه توصیه می‌کنیم برای رابطه‌ی درمانی، ارزش زیادی قائل شوید. اگر احساس می‌کنید این رابطه آسیب دیده است، بجای ترک درمان، همراه با درمانگر به ترمیم آن بپردازید و به آن ناگهانی و بدون اطلاع، خاتمه ندهید.

علی‌رغم همه‌ی این‌ها، گاهی لازم است شما جلسات خود را با یک درمانگر خاتمه دهید و به درمانگر دیگری مراجعه کنید. در این شرایط، ما همکار دیگری را که بتوانید جلسات خود را با او ادامه دهید، به شما معرفی خواهیم کرد؛ اما به یاد داشته باشید که در اینصورت نیز خاتمه‌ی جلسات با درمانگر قبلی بهتر است به صورت یکباره صورت نگیرد.

### تایید موارد مندرج در این توافق‌نامه

در پایان، امیدواریم بتوانیم بستری فراهم کنیم برای رشد و بالندگی شما. با امضا ذیل این توافق‌نامه، شما تایید می‌کنید که مطالب آن را با دقت مطالعه کرده‌اید و موافقت خود را با موارد یاد شده و با شروع درمان اعلام می‌نمایید. می‌توانید یک کپی از این فرم را نزد خود نگه دارید.

نام و نام خانوادگی: \_\_\_\_\_ نام و نام خانوادگی مسئول پذیرش: \_\_\_\_\_  
تاریخ و امضاء: \_\_\_\_\_ امضاء مسئول پذیرش: \_\_\_\_\_