

来访者权利与义务公示

本公示依据《中华人民共和国精神卫生法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国个人信息保护法》《安徽省安述心理咨询中心心理咨询专业伦理守则》制定，在服务场所显著位置张贴。

一、来访者权利

（一）知情同意权：在开始咨询前，有权了解咨询师姓名、资质、受训背景、咨询性质、咨询过程与局限、费用、保密原则及例外、档案保存与查阅规则，并在充分知情后自愿决定是否开始或继续咨询；重要事项变更时有权重新知情并决定。

（二）保密权：咨询过程中披露的信息依法受到保护，未经您本人或监护人书面同意，咨询师不得向第三方披露；但法律规定的保密例外情形（如自杀自伤/伤人现实危险、未成年人遭受不法侵害、家庭暴力、法定报告义务）除外。

（三）档案查阅权：有权依法律法规和本中心规定查阅、复制与本人相关的咨询档案；涉及家庭咨询其他成员、未成年人隐私的，本中心将依法妥善处理。

（四）随时终止权：有权在任何时候提出终止咨询，且不会因此受到不利对待；终止前咨询师将与您进行结束性会谈并作出后续安排。

（五）费用知情权：有权了解全部收费标准、计价单位、退费规则、取消与缺席规则，并在标价之外拒绝支付任何未予标明的费用。

（六）获得安全服务权：有权在私密、隔音、整洁、不受干扰的咨询环境中接受服务；有权获得专业、规范、符合伦理的服务。

（七）获得专业服务权：有权在咨询师专业胜任力范围内接受服务；超出胜任力范围的，咨询师应当告知并妥善转介。

（八）投诉权：如对服务有异议，有权通过本中心公示的投诉渠道提出投诉；投诉举报专用邮箱 ansoothtsjb@163.com（伦理工作组），意见建议专用邮箱 ansoothyjy@163.com（主任办公室，受理日常管理、业务设置、服务规范等意

见与建议），或来信来访、现场投诉；本中心在 30 日内决定是否受理并书面告知。

（九）个人信息保护权：有权知悉本中心处理您个人信息的目的、方式、范围，有权查阅、复制、更正您的个人信息，有权撤回同意（法律另有规定的除外）。

二、来访者义务

（一）如实告知：如实在咨询中陈述相关情况，不隐瞒与咨询相关的重要信息，尤其是自杀自伤、伤人、重大生活事件、精神科就诊史等危机信息；隐瞒危机信息可能延误必要的安全保护。

（二）按时付费：按预约时间和公示标准支付服务费用；不得以任何理由拖欠或拒付已发生的服务费用。

（三）遵守预约设置：按时到诊，如需取消或改期，请至少提前 24 小时联系；遵守咨询时长、频次、时间边界。

（四）安全配合：在咨询过程中尊重专业设置，不发生影响咨询安全的行为；如出现自杀自伤、伤人或急性精神异常感受，请立即告知咨询师或拨打紧急电话。

（五）不擅自录音录像：未经咨询师书面同意，不得对咨询过程进行录音、录像；经同意录音录像的，仅限个人使用，不得传播。

（六）尊重他人：尊重咨询师和其他来访者，不进行人身攻击、骚扰或破坏咨询环境的行为；团体咨询中尊重其他成员隐私。

（七）保护咨询环境：保持咨询室整洁，不在咨询室内吸烟、饮酒，不擅自翻动他人物品。

（八）危机及时告知：如有自杀自伤、伤人或急性精神异常感受，请立即告知咨询师；紧急情况下可拨打 110 报警、120 急救或全国统一心理援助热线 12356；本中心服务热线 400-987-6800 为 24 小时接听；遇正在发生的自杀自伤、伤人等现实危险或突发急重症，请立即拨打 110、120 或全国统一心理援助热线 12356，也可拨打中心 24 小时服务热线 400-987-6800 联系本中心。

三、重要说明

本中心为依法登记的普通合伙企业，不属于医疗机构，提供的是心理咨询服务，不替代精神卫生医疗服务。本中心不从事心理治疗或精神障碍诊断治疗，不开具处方或诊断证明。如您怀疑自己或家人存在精神障碍，请及时到依法设立的精神卫生医疗机构就诊。

本公示自二〇二六年九月二十二日起施行，由安徽省安述心理咨询中心（普通合伙）负责解释。版次：第一版。