



CEREBETIA

Centro de psicología y
Escuela de Formación

HERRAMIENTAS PARA ABRIR UN CENTRO DE PSICOLOGÍA

IMPARTIDO POR:

CRISTINA LÓPEZ MÉRIDA

www.escuelacerebetia.com

CEREBETIA © Todos los derechos reservados

CEREBETIA ostenta la titularidad del presente curso, con contenido audiovisual y escrito. Todos los derechos de propiedad industrial e intelectual sobre este curso están legalmente reservados, por lo que el acceso al mismo o su utilización, por parte del alumno/a, no debe considerarse, en forma alguna, como el otorgamiento de ninguna licencia de uso o derecho sobre cualquier activo.

Los alumnos/as del curso únicamente podrán realizar un uso privado, personal y/o profesional de los contenidos de éste. Está absolutamente prohibido, el uso del curso, ya sea en el formato audiovisual o escrito, de alguno de sus elementos con fines comerciales o ilícitos, así como la distribución del material sin autorización.

No se podrán realizar actos de reproducción, modificación, distribución o comunicación pública del curso sin el previo consentimiento por escrito CEREBETIA, quedando prohibida la reproducción de los contenidos del curso, salvo que esté se cite la procedencia.

CEREBETIA no asumirá ninguna responsabilidad derivada del uso por terceros del contenido del curso y podrá ejercitar todas las acciones civiles o penales que le correspondan en caso de infracción de estos derechos por parte del alumno/a.



CEREBETIA

Centro de psicología y
Escuela de Formación

HERRAMIENTAS PARA ABRIR UN CENTRO DE PSICOLOGÍA

IMPARTIDO POR:

CRISTINA LÓPEZ MÉRIDA

www.escuelacerebetia.com



CEREBETIA

Centro de psicología y
Escuela de Formación

HERRAMIENTAS PARA ABRIR UN CENTRO DE PSICOLOGÍA



Este curso nace desde la propia experiencia y el desconocimiento desde el momento en el que decidí abrir mi propio Centro de Psicología. Espero que os sea útil y pueda ayudar a otras personas a situarse en esto que supone emprender y hacer todos los trámites burocráticos de la mejor forma posible.

Antes de empezar, me gustaría recalcar que soy psicóloga sanitaria, no soy gestora, ni experta en licencias o leyes. Por lo tanto, pido disculpas si hubiera algún error que escape a mi competencia, pues he tratado de informar y plasmar todo desde mi propia experiencia. Por eso, a lo largo de todo el curso os recomiendo que os pongáis en manos de un profesional competente en cada una de las áreas que tocamos.

Por otro lado, quiero aclarar que lo que yo presento es un modelo de negocio donde hay un profesional autónomo que realiza colaboraciones con otros autónomos. Existen más modelos, como el coworking o empresas con contratos. Te pido que, si decides aventurarte en este proyecto y decides realizar colaboraciones con otros autónomos, cuides mucho respetar sus derechos. Es importante que las personas que colaboran puedan decidir sobre sus horarios, sus agendas, sus vacaciones, su forma de intervenir, etc. Aunque tengamos un sistema de funcionamiento en común que nos ayuda a organizarnos a todos, la libertad profesional tiene que primar por encima de todo, sino no sería un autónomo.

Si bien, si detectáis algún error o actualización en alguno de los puntos toda crítica constructiva es bienvenida, y espero que de esta forma, entre todas y todos, hagamos de todo este proceso de abrir un Centro, algo más sencillo.

Dicho esto, muchas gracias y estoy a un email para cualquier cosa que necesitéis.

Cristina López Mérida

info@cerebetiapsicologospinto.com





ÍNDICE

1. CONTEXTO.....	2
1.1. ¿QUÉ ES UN CENTRO SANITARIO?.....	2
1.2. ¿CUÁLES SON NUESTRAS COMPETENCIAS?.....	3
2. LICENCIAS Y TRÁMITES.....	8
2.1. AUTÓNOMOS.....	9
2.1.1. Facturación.....	11
2.1.2. Impuestos.....	15
2.2. COLABORAR CON OTRO CENTRO.....	16
2.3. ABRIR TU PROPIO CENTRO DE PSICOLOGÍA.....	17
2.3.1. Registro Sanitario.....	17
2.3.2. Licencia de apertura o funcionamiento.....	21
2.3.3. Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).....	22
3. CAPTACIÓN DE PACIENTES / CLIENTES.....	24
4. GESTIÓN INTEGRAL DE UN CENTRO.....	25
4.1. ¿QUÉ VOY A MONTAR?.....	25
4.2. RECEPCIÓN DE LLAMADAS.....	25



4.3. GESTIÓN DE AGENDAS.....	27
4.4. HISTORIAS CLÍNICAS.....	29
4.5. COBROS Y FACTURACIÓN.....	31
4.6. OTRAS CUESTIONES.....	32
4.7. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	33
4.8. GASTOS REALES.....	33
5. FIDELIZACIÓN DE PACIENTES / CLIENTES.....	35



1. CONTEXTO



1.1. ¿QUÉ ES UN CENTRO SANITARIO?

Lo primero de todo es tener claro que un Centro de Psicología es un **Centro Sanitario**, y cómo tal, conocer cuál es su definición y qué peculiaridades tiene, además de conocer cuál es la clasificación a la que nos vamos a ceñir en cuanto a normativas se refiere (por ejemplo con respecto al IVA o la obligatoriedad de las mascarillas en la actualidad).

Definición de Centro Sanitario:

Conjunto organizado de medios técnicos e instalaciones en el que profesionales capacitados, por su titulación oficial o habilitación profesional, realizan básicamente actividades sanitarias con el fin de mejorar la salud de las personas. Los centros sanitarios pueden estar integrados por uno o varios servicios sanitarios, que constituyen su oferta asistencial.

Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.

Al leer esta definición nos encontramos con **una categoría muy amplia y ambigua**. Solo nos deja claro que en un Centro Sanitario encontramos desde un dentista hasta un psicólogo, o mejor dicho, en esta categoría entra cualquier profesional que su competencia tenga que ver con la salud de las personas.

Sin embargo, **en la definición no dice nada de competencias**, puesto que va a englobar tantas profesiones sanitarias como haya. **Y por lo tanto, en esta misma definición estaría un Psicólogo General Sanitario o un Psicólogo Clínico (PIR)**. Y esto, ha dado lugar a algún quebradero de cabeza, como veremos a continuación. Si bien,



dentro de esta definición y para poder organizarnos, se han establecido diferentes categorías. En concreto la nuestra será:

C.2.2. Consulta de otros profesionales sanitarios (U.900.1 Psicología General Sanitaria)

1.2. ¿CUÁLES SON NUESTRAS COMPETENCIAS?

En 2011 nace la figura del Psicólogo General Sanitario, y con ella un “cierto revuelo” en torno a qué competencias va a tener y **en qué se va a diferenciar del ya establecido Psicólogo Clínico.**

A esta pregunta trata de dar respuesta el Estado cuando saca la ley que establece dicha figura:

Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública:

«Corresponde al Psicólogo General Sanitario la realización de investigaciones, evaluaciones e intervenciones psicológicas sobre aquellos aspectos del comportamiento y la actividad de las personas que influyen en la promoción y mejora del estado general de salud, siempre que dichas actividades no requieran una atención especializada por parte de otros profesionales sanitarios».

Sin embargo, la definición es ambigua y no deja muy clara las diferencias. Lo que hace incentivar el debate en torno a todo esto.

En junio de 2013 salió publicado en el BOE un listado de competencias que se le otorgaba a esta figura del general sanitario. Os las dejo a continuación, aunque las encontraréis adjuntas en el curso.

“En concreto deberán adquirirse las siguientes competencias:

1. Adquirir, desarrollar y poner en práctica un concepto de salud integral, en donde tengan cabida los componentes biopsicosociales de la misma, de acuerdo con las directrices establecidas por la OMS.



- 2. Aplicar los fundamentos de la bioética y el método de deliberación en la práctica profesional, ajustándose su ejercicio como profesional sanitario a lo dispuesto en la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias.*
- 3. Mostrar habilidades de comunicación interpersonal y de manejo de las emociones adecuadas para una interacción efectiva con los pacientes, familiares y cuidadores en los procesos de identificación del problema, evaluación, comunicación del diagnóstico e intervención y seguimiento psicológicos.*
- 4. Analizar críticamente y utilizar las fuentes de información clínica.*
- 5. Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación en el desempeño profesional.*
- 6. Redactar informes psicológicos de forma adecuada a los destinatarios.*
- 7. Formular hipótesis de trabajo en investigación y recoger y valorar de forma crítica la información para la resolución de problemas, aplicando el método científico.*
- 8. Conocer el marco de actuación del psicólogo general sanitario y saber derivar al profesional especialista correspondiente.*
- 9. Desarrollar su trabajo desde la perspectiva de la calidad y la mejora continua, con la capacidad autocrítica necesaria para un desempeño profesional responsable.*
- 10. Saber comunicar y comunicarse con otros profesionales, y dominar las habilidades necesarias para el trabajo en equipo y en grupos multidisciplinares.*
- 11. Conocimiento de las obligaciones y responsabilidades del personal sanitario relativas a la confidencialidad de la información y de la protección de datos personales de los pacientes.*
- 12. Conocer en profundidad la naturaleza psicológica del comportamiento humano, así como los factores sociales y biológicos que pueden afectarlo.*
- 13. Conocer en profundidad la naturaleza psicológica de los trastornos del comportamiento humano.*



14. Conocer en profundidad los factores psicosociales asociados a los problemas de salud y enfermedad.

15. Conocer en profundidad los factores biológicos y psicosociales asociados a los problemas de salud y enfermedad, especialmente los relacionados con la salud mental.

16. Conocer en profundidad los distintos modelos de evaluación e intervención en el campo de la Psicología General Sanitaria, así como las técnicas y procedimientos que de ellos se derivan para el abordaje de los trastornos del comportamiento y los factores psicológicos asociados con los problemas de salud.

17. Planificar, realizar y, en su caso, supervisar el proceso de evaluación psicológica del comportamiento humano y de los factores psicológicos asociados con los problemas de salud para establecer la evaluación de los mismos.

18. Diseñar, desarrollar y en su caso supervisar y evaluar planes y programas de intervención psicológica, en función de la evaluación psicológica y de las variables individuales y sociales concurrentes en cada caso.

19. Conocer las actividades necesarias para la constitución, puesta en marcha y gestión de una empresa, sus distintas formas jurídicas y las obligaciones legales, contables y fiscales asociadas.

20. Conocimientos de la normativa vigente en el ámbito sanitario español.

21. Realizar actividades de promoción y de educación para la salud psicológica individual y comunitaria”.

De nuevo ambigüedad. No encontramos mucha diferencia con la figura del Psicólogo Clínico.

Entre tanto revuelo, nos encontramos con la **demanda impuesta por la Asociación Nacional de Psicólogos Clínicos (ANPIR)** con la que pretenden que estás competencias queden claras y que los Psicólogos Sanitarios no tengan las funciones que, hasta la fecha, les correspondía a ellos (evaluar, diagnosticar e intervenir en salud mental).



Finalmente, esta demanda es desestimada, y la **ANPIR solicita y presiona al Ministerio de Sanidad para que se posicione al respecto**, la única respuesta hasta la fecha es la que sigue:

En relación con la consulta formulada por Vd. sobre la Sentencia de la Sala de lo Contencioso- Administrativo de Audiencia Nacional, de 3 de octubre de 2016, mediante la que se desestima la demanda formulada por la Asociación Nacional de Psicólogos Clínicos y Residentes (ANPIR), contra la Orden ECD/1070/2013, de 12 de junio, por la que se establecen los requisitos para la verificación de los títulos universitarios oficiales de Master en Psicología General Sanitaria que habilite para el ejercicio de la profesión titulada y regulada de Psicólogo General Sanitario le informo:

Este Departamento no duda de la legalidad de dicha Orden. Se trata de una disposición de carácter formativo que, como tiene declarado numerosa jurisprudencia, en ningún caso regula competencias/atribuciones profesionales sino que se dirige a determinar los contenidos concretos que debe reunir la formación para obtener el Master en Psicología General Sanitaria, sin que a ello se oponga que entre los contenidos formativos que figuran en dicha orden se incluyan aspectos del aprendizaje teóricos y prácticos referidos a los trastornos mentales y a otros aspectos clínicos de la psicología que se estiman necesarios para conocer el marco general y los límites en los que, una vez obtenido el título, se va a desenvolver el ejercicio profesional del Psicólogo General Sanitario.

El ámbito competencial del Psicólogo General Sanitario viene determinado en el apartado 1 de la disposición adicional séptima de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública que asigna a este profesional "la realización de investigaciones, evaluaciones e intervenciones psicológicas sobre aquellos aspectos del comportamiento y la actividad de las personas que influyen en la Promoción y mejora del estado general de su salud, siempre que dichas actividades no requieran una atención especializada por parte de otros profesionales sanitarios".

Este precepto no hace referencia a los "trastornos" que en el ámbito de la salud mental es un concepto específico cuyo tratamiento y diagnóstico puede incluir procesos de gran complejidad (depresión, esquizofrenia, autismo etc.) que requiere un nivel de formación superior al que otorga un master de las



características del que nos ocupa (90 créditos Europeos que equivale en torno a un año y medio de duración) frente a la formación especializada por el sistema de residencia en Psicología Clínica o en Psiquiatría de cuatro años de duración y dedicación a tiempo completo, además de la previa superación de una prueba selectiva con un elevado grado de dificultad y competitividad.

A este respecto es importante tener en cuenta que en el ejercicio de las profesiones sanitarias sobre todo entre aquellas que inciden en un mismo ámbito, como ocurre con las relacionadas con la salud mental, no existe una norma que, en el amplísimo abanico de posibilidades que se produce en la práctica diaria de la atención psicológica, determine en cada caso donde acaba una profesión y empieza otra, por lo que corresponde a cada profesional determinar, en base a las pautas marcadas por la ley, a la formación adquirida por el mismo y a las circunstancias de cada caso concreto, determinar, con el grado de autonomía que caracteriza a cada profesión sanitaria regulada, en que supuestos de la práctica profesional están implicados trastornos mentales cuya atención requiere una formación especializada en el ámbito de la salud mental, procediendo derivar dichos supuestos al Psicólogo Especialista en Psicología Clínica o en su caso al médico especialista en Psiquiatría.

Atentamente,

Subdirección Gral. de Ordenación Profesional Ministerio de Sanidad,

En conclusión, **no hay nada claro, y cuando no hay nada claro, todo es posible.**

Dicho esto, y **siguiendo con la respuesta de la Audiencia Nacional a la demanda** que hemos comentado, podemos concluir que la figura del **psicólogo general sanitario puede EVALUAR, DIAGNOSTICAR e INTERVENIR**, al igual que la figura del psicólogo clínico.

Si bien, si leéis y buscáis al respecto, todo lo que encontraréis os dirige a hacer un alto, y a qué reflexionéis en cada caso concreto: su complejidad, sus circunstancias,



etc. y en función de ello estiméis si lo más ético y correcto para ese caso sería una derivación al profesional que competa.

2. LICENCIAS Y TRÁMITES



Quizás este sea uno de los bloques que incita tanto interés como miedo, ya que todo lo que tenga que ver con burocracia se nos suele hacer bola si no estamos acostumbrados. Por eso en este bloque quiero tratar de hablaros de cada una de las cosas que debéis tener en cuenta para realizar todo el papeleo que haga de vuestro Centro Sanitario un centro que cumple con la normativa.

Muchas veces, al finalizar nuestros estudios pensamos que será “sencillo” lo que viene ahora: simplemente alquilar un despacho y tratar de conseguir pacientes o clientes. Pero realmente esto es un error. Podríamos hacerlo, por supuesto, pero no estaríamos cumpliendo con la normativa, puesto que necesitamos de varias cosas. Lo primero, es que si vamos a empezar a ver pacientes por cuenta propia, puesto que estaremos ingresando dinero, tendríamos que darnos de alta en autónomos. Luego tendríamos que registrar nuestro despacho como centro sanitario y realizar el resto de trámites con el ayuntamiento. Además, de que tendremos que tener en cuenta todo lo relativo a la normativa europea en protección de datos. Así que, en definitiva, este apartado va de todo esto: poner un poco de orden en qué es lo que vamos a necesitar para poner en marcha nuestro Centro.

En el subíndice de este apartado veréis tres bloques que me gustaría explicaros:

- 1) **Autónomos.** Cuando abrimos un Centro de Psicología tenemos la opción de hacerlo formando una empresa o como autónomos. Mi recomendación es que cuando nos iniciamos en todo esto empecemos con esta segunda opción y, según nuestro nivel de ingresos aumente, estudiar con la gestoría si es o no



conveniente dar el salto a formalizar una empresa. Por este motivo empezaré explicando este apartado y todo lo que conlleva ser autónomos: facturas y retenciones.

- 2) **Colaborar con otro Centro.** Aunque en este curso me voy a centrar en montar nuestro propio centro, sí me gustaría tocar brevemente este punto, puesto que en muchas ocasiones comenzamos nuestra trayectoria profesional colaborando con otro Centro, además de que en un futuro si el centro es nuestro sería interesante que conociéramos cómo funciona la colaboración con autónomos desde el otro punto de vista.
- 3) **Abrir nuestro propio Centro de psicología.** En este punto veremos los principales trámites que tenemos que realizar para establecer el centro siguiendo la normativa.

2.1. AUTÓNOMOS

Si hemos decidido darnos de alta como autónomos, bien porque vamos a abrir nuestro Centro, ver a pacientes por cuenta propia o bien porque vamos a colaborar con Centros de Psicología, lo que vamos a necesitar es darnos de alta en dos sitios: Hacienda y Seguridad Social.

Estos trámites son relativamente sencillos y son los mismos para toda España. Si no os queréis complicar lo que yo os recomiendo es que vayáis a una gestoría. Os lo tramitan rápido y no es muy caro, y tendréis la certeza de que está bien hecho.

→ ALTA EN HACIENDA

En Hacienda tendrás que presentar el **Modelo 037**, y marcar la casilla del **IAE 776** (Impuesto de Actividades Económicas).

En Hacienda, al ser profesionales sanitarios, tenemos la peculiaridad de estar **exentos de IVA**.



Importante: Mi recomendación es que cuando te des de alta en Hacienda y te soliciten tu domicilio fiscal pongas el domicilio donde vivas o de referencia (si estás de alquiler quizás prefieras el de tus padres). El motivo es porque, aunque vayas a empezar trabajando en una sola clínica de psicología, lo normal cuando somos autónomos es que trabajemos para otras clínicas o atendamos pacientes propios (por ejemplo online). Si ya tenemos un despacho propio, o el centro es nuestro, sí sería interesante cambiar este domicilio fiscal por la dirección que corresponda.

→ ALTA EN SEGURIDAD SOCIAL

En la Seguridad Social nos van a pedir cumplimentar el **modelo TA0521**.

Al darnos de alta nos pedirán varias cosas. Entre ellas que elijamos una **MUTUA**, que será la encargada de gestionar las prestaciones que pudiéramos tener por Incapacidad Temporal (bajas), cobertura por cese de actividad o el paro. Te darán un listado con varias para que escojas. Si tecleas en google: “*mutuas colaboradoras con seguridad social*” encontraréis varias (desconozco cual es mejor o peor, asique no puedo recomendarte una u otra).

Por otro lado, te pedirán que elijas la **BASE DE COTIZACIÓN**. Esta base de cotización sirve para que tengas una prestación u otra en la Seguridad Social. Resumido de forma sencilla: Las bases de cotización son la remuneración mensual de referencia que escoges, e irán por tramos entre los cuales puedes elegir. Por ejemplo, en 2022 la base mínima era de 960 euros, si escoges cotizar en esta base, en caso de una baja laboral o por maternidad, tu prestación durante ese tiempo sería de 960 euros.

Además, que escojas una base u otra va a determinar cuál es la cuota de la seguridad social que vas a pagar. A mayor base de cotización, mayor cuota mensual pagarás.

Si bien, decirte que está habiendo cambios con respecto a todo esto. Ahora en 2023 han realizado algunos cambios, y la cuota que vas a tener que pagar la van a



establecer en función de tus ingresos. Por eso os recomiendo tener una gestoría, porque ellos os pueden informar mucho mejor de todo esto y teneros al día.

Algo importante, sobre todo si te inicias como autónomo, es que existe la **TARIFA PLANA** que consiste en una cuota mínima los primeros meses

2.1.1. Facturación

Si no tienes a ningún autónomo en tu círculo el primer día que te dicen que tienes que hacer una factura da pavor. Por eso me gustaría explicarte algunas cosas básicas de cómo se realiza una factura. Para empezar tenemos que tener claro cuál es nuestra posición para emitir la factura de una manera u otra, porque aunque sean muy similares, tienen particularidades diferentes (os he dejado un ejemplo para cada uno de estos dos supuestos):

1) Posición 1: Facturas cuando colaboramos con un Centro

Si estás colaborando para un Centro debes saber que tu factura está **sujeta a retención**. Ahora, más adelante te explico cuál. Vayamos por pasos.

Lo primero que debéis tener claro cuando hacemos una factura es que ésta **debe ser numerada de forma serial**. Es decir, si la primera factura lleva el número 001, la siguiente llevará el número 002... así consecutivamente. Y cada año esta numeración se reinicia. Lo que sí podemos hacer es añadir algún código para detectar rápidamente a qué corresponde esa factura, por ejemplo si es la factura 13 del año y corresponde a noviembre de 2022 podemos ponerle: 013-1122.

Por otro lado, tendrás que poner **tus datos fiscales y los del centro**. Debes saber que tus datos fiscales son: tu nombre y apellidos, NIF y domicilio fiscal (el NIF es tu DNI). Los datos fiscales del Centro pueden ser de la persona autónoma que lo gestione (nombre y apellidos, NIF y domicilio fiscal) o, si está constituida como empresa, los datos de la misma (nombre de la empresa, NIF y domicilio fiscal).



Por otro lado, la factura debe estar **fechada**, te recomiendo que pongas la fecha que corresponde por mes de facturación. Me explico: si la factura que estás emitiendo son por las sesiones que has visto en noviembre de 2022, la fecha de la factura debería ser 30 de noviembre de 2022.

En el **concepto tendrás que poner los servicios que has prestado**. Generalmente, hay dos opciones: poner un concepto genérico tipo “sesiones de psicología sanitaria *noviembre 2022*” o desglosar las sesiones o servicios que has prestado, tipo “sesiones de psicología individuales”, “sesiones de terapia de pareja”... Yo os recomiendo que habléis con el centro y escojáis la mejor opción para vuestro caso. Si os fijáis en la factura que os he dejado adjunta aparecen términos como “uds” y “base uds” (significa unidades), pues bien, tener en cuenta que, si escogéis la primera opción, en “**uds.**” tendréis que poner solamente 1, y en “**base ud.**” la cantidad total que el Centro os debe transferir”. En cambio, si eliges la segunda opción, tendrías que poner el total de sesiones en la columna de “uds.” y el precio acordado con el Centro para cada una de ellas en la “base uds”. Luego al multiplicar las “uds” por la “base uds” os dará el total que aparece en “**base total**”, que al estar exentos de IVA, es la misma que aparecerá en “**base imponible**”. Para entender todo esto os recomiendo tener la factura delante.

Estos términos van a variar en función del modelo de factura que tengáis. En otros modelos encontraréis “cantidad”, “total”, “importe”... realmente como lo denominemos no es relevante.

Por último, en la parte final de la factura encontraréis la retención de **IRPF** (*Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas*). Actualmente (2023), esta retención tiene que ser del **15% para nuestra profesión** (profesionales autónomos), si bien, durante **los dos primeros años de actividad y el año en curso** del alta en autónomos puedes retener solamente el **7%**. Es decir, si yo me doy de alta en marzo de 2023, durante todo este año 2023 podría aplicar un 7%, y los dos años posteriores (2024 y 2025) también. No obstante, aunque podamos hacer esto no en todos los casos os lo van a recomendar, puesto que si el nivel de ingresos es muy elevado puede no compensarnos si no queremos que cuando llegue la declaración de la RENTA nos toque tener que pagar a Hacienda un importe muy elevado. De nuevo, mi recomendación: hablar con vuestra



gestoría de vuestro caso particular, para estudiar si os conviene aplicar ese 7% o el 15% (casi seguro que en el inicio si apenas tenéis ingresos os van a recomendar el 7%).

2) Posición 2: Facturas cuando eres un Centro (o tienes pacientes propios)

Cuando somos un centro de psicología **tendremos que facturar a cada uno de los pacientes o clientes que acuden al centro.**

Tenemos dos opciones: hacer una única **factura mensual** con las sesiones o servicios presentados en ese mes, **o hacer una factura para cada una de las sesiones en el mes** (es decir, si el paciente ha acudido en cuatro ocasiones, tendríamos que hacer cuatro facturas para ese paciente). Mi recomendación es que si tenéis un volumen elevado de pacientes, por comodidad podéis hacer una única factura por paciente con todas sus sesiones.

Sea como sea, lo que vamos a tener en cuenta en estas facturas es muy similar a lo que acabamos de ver en el apartado anterior.

Las facturas tendrán que estar **seriadas**, y se inicia serie cuando iniciamos nuevo año. Ten en cuenta que en este caso es probable que el volumen de tus facturas sea mayor. Si eres un psicólogo colaborando para un par de Centros es probable que a final de año tengas 24 facturas, pero si eres un centro de psicología que factura a cada uno de sus pacientes, es muy probable que tengas muchas más facturas (si vienen 20 personas de media un mes, multiplica por 12).

Por otro lado, en este caso también tendrá que aparecer los **datos fiscales tanto de la persona que emite la factura como de quien la recibe**. El que emite la factura eres tú, así que recuerda: nombre y apellidos, DNI/NIF y domicilio fiscal, y el que recibe la factura es el paciente o cliente, y en este caso sería igual: su nombre y apellidos, DNI y domicilio. Si el paciente fuera menor, los datos serían los del padre, madre o tutor legal.

De nuevo, la factura debe estar **fecha** en el mes en el que prestas los servicios.



En el caso del **concepto** puedes poner lo que consideres más apropiado dado tus servicios. Si eres psicóloga o psicólogo sanitario puedes poner: “sesiones de psicología sanitaria”. En “uds” o “cantidad” tendrás que poner el número de sesiones que ha tenido (si estás haciendo una factura por mes y ha venido 4 veces pondrás un 4), en “base uds” o “importe” tendrás que poner el precio total de la sesión, y en “base total” o “total” la cantidad total que ha pagado la persona; si has facturado mensualmente y ha venido 4 veces, en este apartado aparecerá el total de la multiplicación de 4 por el precio de la sesión).

Por último, si te vas abajo del todo en la factura encontrarás que **no aparece ninguna retención**, únicamente el total de lo que ha pagado la persona. Esto es porque a los particulares nunca se les debe retener. Pero siento decirte que esto no significa que no vayas a pagar impuestos por retención, en este caso realizarás la retención trimestralmente presentando el **modelo 130** que veremos un poco más adelante.

De momento, quédate con que en este caso esta factura NO TIENE RETENCIÓN.

Por último, recomendaros que en todas vuestras facturas (ya seas colaborador o centro) pongáis un pie de nota que contenga todo el texto relativo a ley de protección de datos y menciones que es una **factura exenta de IVA**. En la factura que os adjunto de ejemplo “Factura para paciente” podéis encontrar un modelo.

Existe una web que yo recomiendo mucho que es la de CONTASIMPLE. Es muy sencilla e intuitiva. Tiene una versión gratuita que está fenomenal para cuando empiezas. Y si empiezas a elevar el volumen de tus facturas tienes diferentes programas de pago que, personalmente, pienso que están muy bien.

2.1.2. Impuestos

Existen tres impuestos que vamos a tener que conocer si dirigimos un Centro de Psicología:

Modelo 130. Este modelo no siempre será necesario que lo presentemos. Si al



menos el 70% de tus ingresos en el año anterior están sujetos a retención no tendrás que presentarlo. Es decir, si trabajas para dos Centros de Psicología es muy probable que no sea necesario que presentes este modelo. En cambio si todas tus facturas, o al menos la mayoría, las presentan sin IRPF (recordemos que cuando facturamos a los pacientes/clientes sus facturas no llevaban retención) si tendrás que presentar este modelo. Con este modelo lo que hacemos es un cálculo de nuestros ingresos menos gastos, y al beneficio que obtenemos tenemos que aplicarle un 20% de retención. De esta manera, trimestralmente, al presentar el modelo 130, **Hacienda nos retendrá un 20% de nuestros beneficios.**

Ojo, aunque no estés obligado a presentar este modelo, porque casi todas tus facturas están ya sujetas a retención, te recomiendo que hables con tu gestoría si en tu caso particular puede ser beneficioso de alguna manera (si tu nivel de ingresos está siendo muy elevado quizás pueda interesarte de cara a la RENTA ANUAL).

Modelo 111. Si en nuestro Centro hay profesionales autónomos colaborando tendremos que presentar este modelo. Si recordáis, en cada factura de cada profesional, había una retención (del 7% o del 15%) que el Centro “guardaba” todos los meses y trimestralmente se lo daba a Hacienda. Pues bien, este modelo es el que presentamos para decirle a Hacienda la cantidad que cada uno de los colaboradores ha retenido en sus facturas en estos tres últimos meses, y Hacienda se encarga de cobrárselo al Centro.

Renta Anual. Este modelo lo presentamos casi todos cuando comenzamos a tener ingresos. Se presenta anualmente y en él le decimos a Hacienda como han ido nuestros ingresos y nuestros gastos, y si en las retenciones que nos hemos ido aplicando hemos pagado suficientes impuestos o no. En caso de que hayamos pagado menos impuestos de lo que la Agencia Tributaria considera tendremos que pagar a Hacienda, si en cambio hemos pagado de más, Hacienda nos lo devuelve.



2.2. COLABORAR CON OTRO CENTRO

El cometido de este curso es explicaros todo lo relativo a abrir nuestro propio centro, pero sí me gustaría explicaros brevemente qué trámites, títulos o licencias tienen que tener al día todas y todos los psicólogos que quieran ejercer. Y esto será importante que lo tengas en cuenta, tanto si decides colaborar con algún centro de psicología antes de abrir uno propio, o si tienes tu propio Centro, puesto que tienes que saber qué necesitan las personas que colaboran contigo.

Si bien, quiero hacer mención a que aunque la realidad es que en la mayoría de Centros de Psicología se trabaja con colaboraciones profesionales (siendo autónomos) o coworking, en algunos centros sí se trabaja con contratos de régimen general. Todo tiene sus pros y sus contras, y en función de tus circunstancias, si por ejemplo ves pacientes por cuenta propia o no... tendrás que estudiar si prefieres ser autónomo o no.

Sea como sea, los trámites o requisitos que vas a tener que cumplir son los siguientes:

- **Seguro de responsabilidad civil.** Este seguro se paga anualmente y te cubre en caso de que haya algún accidente en tu trabajo. Generalmente todos lo tenemos contratado con Broker y no pagas más de 12 euros anuales.
- **Habilitación sanitaria o máster de psicología general sanitaria.** Imprescindible para ejercer como psicólogo sanitario en cualquier Centro sanitario.
- **Colegiación (COP).** Para poder ejercer en nuestra profesión tenemos que estar colegiados. Generalmente se paga una tasa anual (o fraccionado en dos pagos) y te da acceso a los recursos que puedan tener (abogado, biblioteca, supervisiones...), además de poder optar a un precio más bajo a algunas formaciones.

2.3. ABRIR TU PROPIO CENTRO DE PSICOLOGÍA

Cuando decidimos dar el paso y abrir nuestro propio centro lo primero que tenemos que saber es que hay una serie de requisitos legales que debemos cumplir. Si



bien, cada Comunidad Autónoma tiene requisitos específicos, en este apartado te cuento cuáles son los tres grandes bloques que vas a tener que tener presentes:

2.3.1. Registro Sanitario

Hemos comenzado este curso hablando de cuál era nuestro marco de actuación. Es aquí donde va a entrar en juego conocerlo.

Para poder ejercer como psicólogas y psicólogos sanitarios **necesitamos formar parte de un Centro Sanitario que debe estar registrado como tal** en el Registro General de centros, establecimientos y servicios sanitarios de tu comunidad autónoma.

Puesto que dentro del registro sanitario existen varias profesiones, debes tener presente cuál es la categoría en el que nos debemos inscribir:

- C.2.2. Consulta de otros profesionales sanitarios.
 - U.900 Otras Unidades Asistenciales. Psicología General Sanitaria.

Este registro **es diferente según la Comunidad Autónoma** en la que te encuentres. Generalmente, encontrarás una página web haciendo una búsqueda sencilla: “registro sanitario en...”, aún así, os dejo un listado con todos los enlaces a las diferentes web según comunidad, para que podáis consultar los requisitos en particular según vuestro lugar de residencia.

Para el registro tened en cuenta que en muchas ocasiones os pedirán hacer todos los trámites a través del **certificado digital** o DNI electrónico, no existiendo un lugar físico al que ir para poder realizarlo. Mirad si es vuestro caso para poder obtener este certificado primero.

Los documentos que suelen pedir son:

- **Solicitud del registro sanitario.** Este documento se podrá descargar de la web de centros sanitarios de la comunidad autónoma en la que estés haciendo el trámite. Verás que existen varios modelos (autorización de instalación, autorización de modificación por cambio de estructura,



autorización por renovación...), generalmente en nuestro caso suele ser “autorización de funcionamiento”, pero te sugiero que lo asegures contactando con ellos, puesto que esto puede variar según la comunidad.

- **Justificante de abono de tasas.** En la misma web donde os descargáis la solicitud anterior encontraréis la forma de pagar las tasas que correspondan a la solicitud o trámite que estéis realizando. Generalmente suelen tener una plataforma de pago ya incorporada para abonarlas y descargar el justificante del pago de las mismas.
- **Plantilla sanitaria.** Os pedirán que presentéis un documento con el registro de la plantilla sanitaria que va a colaborar en vuestro centro, es decir, todas las psicólogas y psicólogos que vayan a ejercer. Este documento también lo podrás descargar en la misma web. En él te pedirán que cumplimentes algunos datos (nombre y apellidos, DNI, fecha de nacimiento, profesión...) y que marques quién será el director técnico y/o asistencial, en este caso eres tú como directora o director del Centro.
- **Títulos de psicología general sanitaria** (o en su defecto habilitación sanitaria), **seguros de responsabilidad civil, certificado de colegiación y DNI.** Al documento anterior tiene que acompañarle estos otros documentos, que acrediten que estas personas que colaboran contigo están cumpliendo con la normativa para poder ejercer como psicólogos/as.
- **Memoria descriptiva.** Según la comunidad autónoma esta memoria será más específica o no. Normalmente los datos que te piden son: funciones o servicios que se llevarán a cabo, la plantilla que compone el equipo, los espacios de trabajo existentes con el equipamiento necesario... Os dejo entre los materiales un modelo sencillo que os sirva de guía para elaborar vuestra memoria.
- **Planos en conjunto y en detalle.** Se refiere tanto al plano del local sobre el que vas a solicitar el registro sanitario (en detalle), cómo a la zona donde se encuentra (en conjunto). Es importante que en el plano en detalle



aparezcan marcadas: **1) zona asistencial** (es decir, donde está el despacho o consulta), **2) zona de espera** (la sala de espera donde esperarán las personas a ser atendidas) y **3) aseos**.

- **Justificante de que el inmueble es tuyo o alquilado.** En el caso de que el local sea alquilado te servirá el contrato de alquiler, si es comprado las escrituras.
- **Proyecto técnico firmado por arquitecto.** En algunas comunidades sí requieren que presentes un proyecto técnico, y este suele ir acompañado de la firma de un arquitecto. Infórmate en tu comunidad si es necesario o no. En caso de que sí lo sea, ten en cuenta que esto incrementará el presupuesto necesario para abrir el centro.

Por otro lado, debemos señalar qué, una obligación de los centro sanitarios es **tener actualizada su plantilla sanitaria**. Es decir, cuándo una psicóloga o psicólogo deja de colaborar en nuestro centro debemos informar en el registro. En este caso, el registro no conlleva tasas.

En la misma web donde hemos hecho el trámite anterior encontraremos un apartado con una solicitud donde figura: “variación de plantilla sanitaria”. Necesitaremos descargarla y cumplimentarla, anotando qué profesionales dejan de colaborar con nosotros (bajas) y/o qué profesionales comienzan a colaborar con nosotros (altas). Si por ejemplo, se da la situación donde una persona deja de colaborar y entra otra persona nueva (es decir, una alta y una baja al mismo tiempo), puedes utilizar esta misma solicitud para señalar ambas circunstancias y hacer así un solo envío.

Una vez descargada y cumplimentada la solicitud debemos enviar este documento, generalmente por sede electrónica, en la misma web desde donde se hacen los registro sanitarios. Tener en cuenta que, siempre que demos un alta de colaboración nueva en el registro, debemos enviar adjuntos los documentos que hemos mencionado anteriormente: título de la persona, seguro de responsabilidad civil y resguardo de última cuota, certificado de colegiación y DNI. En el caso de que sea una baja (que ese



psicólogo/a deja de colaborar con nosotros) no es necesario acompañar la solicitud con ningún otro documento.

Por último y muy importante, los registros **deben renovarse cada cinco años**. En caso de renovación, en la misma web de registros sanitarios deberemos descargar una solicitud específica para ello. Acompañaremos esta solicitud de los documentos genéricos: DNI, justificante de tasas, etc. y comunicaremos cualquier cambio que hayamos hecho en nuestras actividades o servicios prestados (en este caso, debemos actualizar nuestra memoria descriptiva).

2.3.2. Licencia de apertura o funcionamiento

Una vez hayamos obtenido el certificado con el registro sanitario y tengamos nuestro número de registro en vigor, el siguiente trámite que vamos a gestionar es la licencia de apertura o funcionamiento, y ésta la gestionaremos con el ayuntamiento que nos corresponda. Los documentos que vamos a aportar son muy similares, pero insisto una vez más, todo dependerá del ayuntamiento con el que tengamos gestionar esta licencia. Generalmente, los documentos serán:

- **Solicitud de licencia.** Este documento os lo facilitará el ayuntamiento. Si tiene sede electrónica es probable que tengáis en su web un apartado específico para gestionar estos trámites.
- **Justificante de abono de tasas.** El trámite para abonar las tasas será similar al que hemos realizado para el registro sanitario.
- **Memoria descriptiva.** Esta memoria será más específica o menos en función del ayuntamiento, pero generalmente será similar a la que hemos presentado para el registro sanitario, a excepción de que en este caso en la memoria descriptiva añadiremos adjunta la **licencia sanitaria** obtenida en el registro sanitario.
- **Planos en conjunto y en detalle.** Mismo esquema que en el registro sanitario.



- **Fotografía de fachada.** Estas fotografías les ayudan a verificar que cumples con normativas y no has hecho nada extraño en la fachada de tu local.
- **Certificado de que cumples con las normativas vigentes.** Como por ejemplo, normativa contra incendios, normativas en cuanto a la accesibilidad, etc. Según cada ayuntamiento puedes encontrar más laxitud en torno a todo esto o menos.
- **Proyecto técnico firmado por arquitecto.** De nuevo este punto va a variar según el ayuntamiento, por lo que infórmate previamente para poder tenerlo en cuenta a la hora de establecer un presupuesto inicial.

2.3.3. Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

Este punto suele ser un gran olvidado, y es realmente importante tenerlo en orden, puesto que no sólo cada vez las cosas se están poniendo más serias entorno a la normativa europea en materia de protección de datos, sino que tenemos que ser conscientes de que trabajamos con datos de carácter muy sensible que pueden vulnerar la intimidad de las personas.

Antes de especificar que es necesario tener en cuenta para cumplir con la normativa, debemos saber que **existe una clasificación de diferentes tipos de datos**, que van desde datos más básicos y genéricos (nombres, apellidos, DNI...) a datos más íntimos y confidenciales (tarjetas bancarias, salud, aspectos íntimos...). **En nuestro caso, la clasificación que se nos otorga para los datos con los que trabajamos es alta**, y esto requiere de medidas extras a la hora de tratar estos datos, como por ejemplo, a la hora de destruir cualquier información de este tipo no vale cualquier máquina trituradora de papel, sino que tiene que ser una máquina que tritura a un tamaño específico ese papel (éstas máquinas Trituran desde tiras hasta tamaño confeti).



Dicho esto, debemos ser muy conscientes de que no sólo tomaremos medidas para proteger esos datos cumpliendo la normativa (guardados bajo llave y/o contraseña cifrada, que en caso de ser destruidos se hagan siguiendo esta normativa, etc.), sino que pediremos a todos los pacientes que acudan a nuestro centro que firmen un consentimiento informado donde expliquemos en qué consisten nuestros servicios y consten bien cuál es la normativa europea de protección de datos. Sin este documento firmado no podemos comenzar a evaluar y/o intervenir.

Esto es **especialmente importante cuando se trata de menores de 16 años**. En estos casos necesitamos el consentimiento de aquellas personas que ostenten la patria potestad, y esto es diferente a la custodia. En casos de divorcio, puede que uno de los progenitores tenga la custodia, pero eso no quiere decir que tenga la patria potestad. Solo podemos “saltarnos” esta norma si el menor corre riesgo inmediato y debemos actuar. En relación a esto, cuando nos referimos a asistencia sanitaria, los mayores de 16 años si pueden recibir tratamiento psicológico sin consentimiento de sus padres, pues se les considera “mayores de edad sanitariamente”. Os dejo entre los materiales un texto que me facilitaron desde el Colegio Oficial de Psicólogos con toda la normativa en relación a esto último.

Por otro lado, debemos tener algunos **textos actualizados** que cumplan con la citada normativa, como son todos los textos que aparecen en web (aviso legal, cookies..), los emails y otros documentos que el paciente o cliente suele cumplimentar con datos íntimos (autorregistros, cuestionarios...).

Por último, hay dos figuras que debemos conocer:



- 1) **Delegado de protección de datos:** Es la persona que se encarga de que haya un adecuado cumplimiento de las normas sobre protección de datos del centro. Es una persona que está formada para tal fin. Existe una fina línea entre si nosotros debemos o no tener esta figura, pues no debemos olvidar que trabajamos con datos sensibles. Te sugiero que hables con un profesional que te pueda aconsejar para tus circunstancias concretas si conviene o no que tengas esta figura.
- 2) **Encargado de protección de datos:** Serían todas aquellas personas que, por los servicios que prestan, tienen acceso a los datos que se almacenan por cuenta del responsable, que en este caso eres tú como director o directora del Centro.

3. CAPTACIÓN DE PACIENTES / CLIENTES



En este módulo hablaremos de cómo conseguir que acudan pacientes o clientes a nuestro centro. Existen varias vías, pero nuestro objetivo es buscar la viabilidad del proyecto, pudiendo sostener esta vía de entrada de pacientes/clientes.

Algunas ideas son:

- Buzoneo
- Talleres y charlas en la zona
- Networking
- Portales de psicología
- Anuncios
- Redes sociales

Dos formas eficientes a medio y largo plazo:

- SEO/SEM
- Reseñas y recomendaciones



4.GESTIÓN INTEGRAL DE UN CENTRO



En este punto quiero que destripemos cuáles son las entrañas de un centro de psicología, todo lo que se mueve detrás, el trabajo no asistencial, el día a día al que vas a tener que hacer frente desde el minuto uno en el que decides poner en marcha un centro.

4.1. ¿QUÉ VOY A MONTAR?

La primera pregunta que debemos hacernos es esta. Quizás este es uno de los momentos más importantes, pues de lo que respondamos a estas preguntas va a depender que nuestro proyecto tenga éxito o no.

Una vez tengo claro qué voy a montar será más sencillo dar respuesta a las demás preguntas. Por ejemplo, si quiero montar un centro de psicología infantil tengo que buscar una zona donde haya familias emergentes.

Siguiendo con el ejemplo, si el centro tiene como público niños y niñas, debe estar acondicionado para tal fin, y por lo tanto establecer un presupuesto que lo tenga en cuenta.

En definitiva, son preguntas muy obvias que todos nos hacemos cuando soñamos con un proyecto de estas características, pero ahora es cuando llega el momento de sentarnos con boli y papel y hacer factibles y reales estos supuestos.



4.2. RECEPCIÓN DE LLAMADAS

El título que enmarca este apartado es “recepción de llamadas”, pero realmente va mucho más allá. Nos referimos a ese primer momento, esa primera toma de contacto con el paciente o cliente.

No solemos pararnos a pensar en cómo será esa primera llamada, hasta que ocurre. Y esta llamada será crucial para que esa persona se decida por nosotros o no. Te recomiendo que sentarte a escribir qué vas a decir en esa llamada sea una de las tareas que dediques un momento antes de abrir las puertas de tu centro.

Piensa **qué datos necesitas recoger** para poder llevar a cabo tu servicio. Datos que van desde nombre y apellidos, motivo de consulta o disponibilidad. Cada centro, en función de sus características, puede que requiera de unos datos u otros.

Mi recomendación es que en esa primera toma de contacto te presentes, cuentes cómo funciona tu centro y en qué consisten tus servicios. Escuches cuál es el motivo de consulta, para que puedas valorar si puedes ayudarle o no, y preguntes su disponibilidad general, especialmente si sois varias psicólogas o psicólogos en el equipo. Suelo incidir mucho en este último aspecto por un motivo fundamental: si la persona me dice sólo si disponibilidad para la próxima semana, obviando el resto de semanas que requieren un tratamiento psicológico, puede que le dé cita para esa primera sesión con una psicóloga con la que luego le sea muy difícil encajar más sesiones. Por lo que sí tiene turnos rotativos, o su horario generalmente es de tardes, es importante que pueda transmitirlo en esa primera llamada, de tal forma que no se generen situaciones incómodas de incompatibilidad de horarios.

Cabe señalar que tenemos varias opciones a la hora de atender las llamadas, como por ejemplo, **externalizar el servicio** y que sea una empresa quien se encargue de las citas. Y todo esto tiene matices y peculiaridades que habrá que ir viendo. Por ejemplo, si decido externalizar el servicio (bien con una empresa de centralitas o bien con un recepcionista físico en el centro), tenemos que pensar si esta persona puede citar en cualquiera de las horas libre que marque la agenda de las diferentes psicólogas o psicólogos que trabajar en el centro; y esto tiene un pero grande... Si estos



profesionales colaboran contigo como autónomos tienen que estar de acuerdo en esto, puesto que son ellos los que, de alguna manera, marcan sus horas de trabajo, aunque previamente las hayan negociado juntos. Además, si citamos en sus huecos libres sin consultar con ellos previamente tenemos que tener muy claro qué tipos de casos o motivos de consulta si quiere o puede ver, puesto que si le asignamos cualquier caso sin preguntarles previamente estamos incurriendo en un falso autónomo (como autónoma/o tienes libertad para decidir qué casos quieres ver).

También podríamos externalizar el servicio pero que la persona que lleva agendas pregunte a las compañeras si les va bien esas horas para asignarles el caso. O podríamos directamente poner en contacto al paciente con el psicólogo... cómo digo, hay muchos matices y formas de hacer esta recepción de llamadas. Cada uno tendrá que valorar los pros y contras de cada una de ellas y ver la que más se adapta a sus circunstancias y servicios.

4.3. GESTIÓN DE AGENDAS

Para hablar de la gestión de agendas vamos a dividir este bloque en dos: la gestión de las agendas de los profesionales y la gestión de las agendas con los pacientes.

a) Gestión de agendas con profesionales.

Tenemos que tener claro que si nuestro modelo de negocio está funcionando con colaboraciones con autónomos **no podemos “hacer” nosotros su agenda**, sino que tenemos que **pactar** con el profesional que horarios o franjas son las que quiere o puede cubrir (en función de la demanda, de la disponibilidad de despachos, etc.) y en función a esto citaremos en unos huecos u otros.

Por otro lado, algo que ya hemos hablado en el punto anterior, es que tenemos que conocer si el profesional prefiere pactar con nosotros su horario y los diferentes motivos de consulta que quiere ver y en función a esto le citamos sin consultarle en la agenda directamente según llegan pacientes/clientes, o si por otro lado, prefiere que cuando llame un nuevo paciente/cliente, si creemos que por su disponibilidad y sus



preferencias puede encajar con ese o esa profesional en concreto, contactemos con él o ella para contarle el caso, contarle qué disponibilidad tiene esta persona y que nos diga si cree que encaja en su agenda o no.

Otro aspecto a tener en cuenta cuando hablamos de agendas profesionales son los **cambios de cita**. Con esto nos referimos a cuando un paciente o cliente, que ya acude de forma regular a terapia, contacta para cambiar su cita o anularla. Podemos en base a su agenda cambiarle al hueco que nosotros veamos que está libre o podemos contactar con ese profesional consultarle su disponibilidad para el cambio y en función a eso dar una cita u otra.

Por último, debemos valorar si queremos que una vez llega el paciente/cliente al centro le ofrecemos el teléfono del profesional y que entre ellos organicen sus citas, si preferimos darle al profesional un teléfono de empresa o si preferimos que los pacientes/clientes únicamente tenga un teléfono del centro al que contactar (en este caso, la persona que recibe estas llamadas sería la encargada de transmitir el mensaje, si así lo hubiera, a la persona que corresponda).

Existe la posibilidad de ofrecer también una **dirección de email corporativa**; de tal manera que, si el paciente/cliente, tiene que contactar con el psicólogo o psicóloga para tratar un tema más personal puede hacerlo por esta vía. Además, puede ser una vía eficaz para enviar como autorregistros u otras tareas que hacemos en sesión.

b) Gestión de agendas con pacientes:

Lo primero que vamos a tener en cuenta en las agendas con los pacientes es intentar ofrecer un **hueco fijo todas las semanas**, puesto que esto aumentará el compromiso de la persona, disminuye la posibilidad de que olvide cuando tiene la cita y a nosotras nos ayuda a gestionar mejor otros huecos que quedan libres para dar citas a otros pacientes.

Por otro lado, un aspecto a valorar es si queremos que nuestro centro tenga **política de cancelaciones**, es decir, cuando la cita no se anula con 24 o 48 horas de antelación, el paciente/cliente tiene que abonar el 50 o el 100% de la sesión (las horas de



antelación o el porcentaje a abonar que os pongo es solo orientativo, cada persona tendrá que valorar qué cree que es lo mejor para su centro). Con estas políticas lo que se pretende es incrementar el compromiso y evitar que haya cancelaciones imprevistas.

Por último, algo que cada vez se está implementando más por la comodidad que supone para las personas que deciden iniciar un proceso en terapia es la **auto-cita**. Se trata de una agenda virtual donde la persona puede decidir qué día u hora quiere asistir a consulta en función de la disponibilidad que le ofrecen en el calendario. La auto-cita tiene algunos aspectos negativos, como es el hecho de que necesita que esté constantemente actualizada, que te limite establecer estos huecos fijos de los que hablábamos antes, o que te impida conocer el motivo de consulta cuando es una primera cita, limitando así la posibilidad de citarle con un profesional u otro.

Para finalizar este apartado sobre la gestión de citas, es interesante conocer que existen diferentes **programas** encargados de esta función. Algunas de ellas llevan incorporada facturación, recogida de datos, anamnesis, etc. La gran pega es que generalmente estos programas son de pago. Como recurso, especialmente cuando estamos iniciándonos, **google calendar** funciona muy bien y permite gestionar varias agendas en el mismo calendario.

4.4. HISTORIAS CLÍNICAS

Las historias clínicas siempre deben estar **protegidas para cumplir con la normativa europea en protección de datos**. Si las historias clínicas las almacenamos en papel deberán estar bajo llave, si por el contrario las recogemos con dispositivos electrónicos deberá estar este dispositivo bloqueado con una contraseña cifrada.

En estas historias clínicas **recogeremos toda la información** que el paciente o cliente va aportando en sus sesiones. Es importante que anotemos cuanta más información mejor, y que vayamos recopilando todo lo que trabajemos con la persona (entrevistas, autorregistros, análisis funcional, diario de sesiones...). Esto es muy



importante, puesto que deja constancia de todo lo que ha trabajado la persona. Su importancia la vamos a ver reflejada sobre todo en dos supuesto:

- 1) Si esa persona tiene que ser derivada a otro profesional. Imaginaros que la psicóloga o psicólogo que hasta ahora le atendió, por los motivos que sean, se tiene que marchar del centro y tenemos que hacer la derivación a otra compañera o compañero. Tener toda la historia clínica recogida nos ayudará a hacer una buena derivación.
- 2) Si, por los motivos que fueran, esa persona para o finaliza su terapia y pasado un tiempo decide retomar, toda la información que hayamos obtenido antes es recorrido que tenemos ya hecho. Nosotros/as no somos máquinas nos hace recordar todo lo que sucedió y todo lo que trabajamos en consulta con está persona, por lo que poder mirar su historia clínica hará que podamos ofrecerle una atención de calidad o no.

Algo que os recomiendo es que numeréis las historias clínicas más allá de etiquetarlas con el nombre y/o apellidos del paciente/cliente, especialmente si trabajáis con ellas en papel, puesto que esto hará más rápida la búsqueda de su historia clínica en caso de que la necesitemos. Es decir, debemos asociar nombre y apellidos con un NHC (número de historia clínica) y registrar todo esto en una base de datos, como puede ser un excel, de esta forma si acude a consulta pasados unos años un paciente antiguo que tiene su historia clínica almacenada, será suficiente buscar en la base de datos su NHC a través de su nombre y apellidos y con ese número dirigirnos al archivador donde guardamos todas las historias clínicas. Si trabajamos con dispositivos electrónicos es probable que con poner nombre y apellidos sea suficiente.

4.5. COBROS Y FACTURACIÓN

Tendremos que preguntarnos **quién será la persona encargada de realizar los cobros y cómo**. Existe la posibilidad de contratar a una persona que recepcione en la clínica y se encargue de realizar los cobros cuando las psicólogas y psicólogos acaban la



sesión o podemos pedirles a las mismas psicólogas o psicólogos que cobren ellos mismos la sesión cuando finalice. La primera opción es muy cómoda, pero supone un sueldo y un puesto laboral que tendrás que añadir al presupuesto que tengas para el centro. La segunda tendrás que hablarlo con los profesionales del centro, puesto que tienen que estar de acuerdo en esto.

La **forma de cobro** podrán ser muy diversas, y cada vez hay más. Generalmente son: efectivo o tarjeta. Podemos añadir otras como bizum, transferencia, paypal... Si es con tarjeta ten en cuenta que necesitas un TPV, y este suele estar asociado a un banco, el cual se lleva una comisión.

En cuanto a la facturación, cuando llega final de mes todos los autónomos tenemos que recopilar **las facturas emitidas y las facturas recibidas**. Las primeras hacen referencia a las facturas que yo realizo para cada uno de los ingresos que obtengo (es decir, para cada uno de los pacientes que ha acudido ese mes al centro). En cambio, las recibidas son las facturas que me llegan a mi como profesional y que debo pagar para poder realizar mi servicio (luz, agua, materiales...). En este bloque de facturas recibidas también entrarían aquellas que me envían las psicólogas que colaboran conmigo, puesto que me hace llegar una factura de “x” valor que yo debo abonarle por sus servicios prestados.

Quiero hacer un inciso en este apartado, si mi modelo de negocio no contemplase las colaboraciones con otros profesionales, sino que la forma de trabajo es a través de co-working, en este caso las psicólogas serían las encargadas de facturar a los pacientes directamente (yo no facturaría a los pacientes), y yo por mi parte emitirá una factura a cada una de estas profesionales con la cantidad “x” que corresponde al porcentaje acordado que me llevó al derivarla a ese paciente, y sería la psicóloga la encargada de abonar la cantidad que corresponda mi cuenta.

Otro punto que tendremos que pensar es **qué precios tienen mis servicios y qué porcentaje establecemos en las colaboraciones**. En cuanto a la primera pregunta, su respuesta dependerá del contexto en el que estemos, tendremos que establecer la tarifa conforme a la oferta asistencial que haya en la zona y a la renta de la misma.



En cuanto al porcentaje de las colaboraciones no hay una respuesta correcta, pero si te pido que seas justo/a. Todo va a depender de las circunstancias concretas de vuestro centro y de lo que ofrecéis.

4.6. OTRAS CUESTIONES

SUPERVISIONES DE EQUIPO. Las supervisiones no solo son enriquecedoras y recomendadas, sino que nuestro código deontológico recoge que tenemos que hacer uso de ellas. Como centro será muy positivo que puedas organizar estas supervisiones con cierta regularidad en tu equipo.

FORMACIÓN INTERNA. Nuestra profesión requiere de reciclaje constante, puesto que la evidencia científica tiene que ir por delante en cualquier intervención. Las formaciones internas en el equipo nos ayudan en este cometido, ya que se enriquece todo el equipo no solo de la forma de intervenir de otros compañeros o compañeras, sino que también nos “obliga” a estar en constante formación.

REDES SOCIALES Y BLOG. El blog nos ayudará sobre todo en cuestiones de posicionamiento en google, puesto que si alguien busca un tema en concreto y nuestro artículo está bien posicionado puede ayudarnos. Por su parte, en cuanto a las redes sociales, tenemos que ser conscientes de que es todo un trabajo, y requiere mucho tiempo y esfuerzo, de hecho es un trabajo y hay varias empresas que se dedican a esto.

TRABAJO NO ASISTENCIAL. Existe otro trabajo no asistencial que tendremos que pensar si vamos a ser las personas responsables de dirigir el centro: la limpieza, el mantenimiento, etc.

4.7. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Lo primero que me gustaría recalcar son dos aspectos fundamental: 1) **somos un equipo** y tenemos que mostrarnos como tal; 2) tenemos que **ser compasivos y amables**,



todos tenemos derecho a fallar, tanto profesionales como pacientes/clientes, y no pasa nada

En muchas ocasiones los problemas con los pacientes o clientes vienen de la **transgresión de límites**, y es importante que cuidemos este aspecto, y que aprendamos a marcarlos desde el inicio de forma asertiva, amable y compasiva, puesto que será clave para el bienestar del centro.

Posibles conflictos:

- Menores de edad en familias que se han divorciado.
- Pacientes/clientes que solicitan “urgencias” y que le atienda un psicólogo/a en cualquier momento.
- Pacientes/clientes que se niegan a abonar cancelaciones, aún habiendo explicado la política de cancelaciones.
- Pacientes/clientes que realizan anulaciones de forma frecuente y consecutivas, generando falta de compromiso en el tratamiento.

4.8. GASTOS REALES

Establecer un presupuesto inicial para ver la viabilidad de un proyecto será fundamental. Por eso, en este apartado os expongo una lista de posibles gastos. Estos gastos varían en función de la ciudad en la que te encuentres o las condiciones que busques, pero espero que te puedan orientar para saber dónde tienes que buscar.

Gastos iniciales:

- En caso de alquiler: dos meses de fianza en el local. En el caso de compra: entrada (generalmente 20% de liquidez).



- Gastos de licencias
- Mobiliario
- Aire acondicionado/calefacción
- Página web
- Pruebas/cuestionarios

Anuales:

- Seguro de responsabilidad civil
- Renovación de dominio
- RGPD y DPO
- Programa de facturación
- Programas de agenda
- Seguros

Mensuales:

- Local
- Cuota de autónomos
- Internet
- Línea móvil
- Dominio eb
- SEO
- Gestoría
- Servicio de agua
- TPV
- Limpieza
- Alarma
- Suministros (luz y agua)
- Servicios RRSS
- Materiales



5. FIDELIZACIÓN DE PACIENTES / CLIENTES



Es fundamental para que nuestro centro sea un proyecto viable a medio y largo plazo que cuidemos la fidelización con los pacientes, puesto que de nada nos sirve que acudan a nuestro centro personas que luego no terminan sus procesos terapéuticos o, aún terminándolos, no nos recomiendan.

Hay tres ingredientes que serán claves para conseguir esta fidelización:

- 1) **Cercanía.** Parece muy obvio, pero realmente es uno de los puntos más importantes, y tenemos que cuidar en este momento no confundir profesionalidad con cercanía, porque no son contrarios. Que la persona se sienta agusto, comfortable... que sienta que, a pesar de ser un profesional la persona que tiene delante, también es humana y no un robot. Además, esta cercanía tenemos que mostrarla desde el minuto uno en que contacta con nosotros, puesto que será el primer paso no solo para que establezca un buen vínculo con la psicóloga o psicólogo que le atienda, sino también con el centro, haciendo que se sientan “como en casa” en el momento en que traspasan la puerta de nuestra clínica.
- 2) **Eficiencia.** Todos sabemos que un aspecto muy importante del éxito en una terapia es el vínculo generado, pero no podemos olvidar que la eficiencia en el tratamiento será otro de ellos. Con eficiencia nos referimos a que el tratamiento tenga evidencia científica, esté enmarcado en el tiempo y número de sesiones que necesite realmente la persona, que la persona se pueda llevar recursos que le ayuden, tengamos claro nuestros objetivos de intervención, etc.
- 3) **Reseñas.** Hoy en día donde la oferta asistencial es tan amplia las reseñas pueden ser un factor determinante para que la persona se decante por un Centro de psicología u otro.



CEREBETIA

Centro de psicología y
Escuela de Formación

Hemos llegado al final de este curso, espero de corazón que te haya sido útil y práctico. Por favor, no dudes en contactar conmigo en todo lo que necesites, tanto para echarte un cable en aquello en lo que tengas dudas o se te atravesase, como para contarme que has puesto en marcha tu proyecto. Me alegrará enormemente saber de ti.

Te deseo lo mejor,

Un fuerte abrazo

Cristina



Contacto:

Tlfn/whatsapp: 623 155 922

Email:

info@cerebetiapsicologospintio.com

cristinalm.cerebetia@gmail.com

IG: @cerebetia

Web:

www.escuelacerebetia.com

www.cerebetiapsicologospinto.com