

## ÁREA DEL EJERCICIO PRIVADO DE LA PSICOLOGÍA

### EL USO DE INTERNET EN EL TRATAMIENTO PSICOLÓGICO

#### RESUMEN DE LAS DIRECTRICES PARA LA PRÁCTICA DE TELEPSYCHOLOGY-APA

---

#### Introducción

Estas pautas están diseñadas para abordar el desarrollo de la prestación de servicios psicológicos comúnmente conocida como *telepsychology*. Telepsychology se define, como la prestación de servicios psicológicos utilizando tecnologías de telecomunicaciones. Estas tecnologías hacen referencia al procesamiento de la información por medios eléctricos, electromagnéticos, electromecánicos, electro-óptica o electrónicos. Incluyen pero no se limitan a Telefónica, dispositivos móviles, videoconferencia interactiva, correo electrónico, chat, texto e Internet (por ejemplo, autoayuda websites, blogs y redes sociales). La información que se transmite puede ser por escrito, o incluir imágenes, sonidos u otros datos. Estas comunicaciones pueden ser sincrónicas con múltiples partes comunicar en tiempo real (teléfono, videoconferencia interactiva por ejemplo) o asíncrona (por ejemplo de email, tabloneros de anuncios en línea, almacenar y reenviar información).

La expansión del papel de la tecnología en la prestación de servicios psicológicos y el continuo desarrollo de nuevas tecnologías que pueden ser útiles en la práctica de la psicología presentan oportunidades únicas. Estas directrices han sido preparadas para educar y guiar a los profesionales de la Psicología.

La APA (American Psychological Association) describe en sus recomendaciones, tres componentes importantes:

- 1) El Psicólogo tiene que tener un conocimiento y competencia en el uso de las tecnologías de las telecomunicaciones.
- 2) El Psicólogo tiene que garantizar al cliente/paciente la seguridad y confidencialidad de sus datos y de la comunicación que se establece entre los dos cuando utiliza estas tecnologías. El paciente también debe estar informado de los posibles riesgos.
- 3) El tema de hacer una intervención psicológica a un paciente que viva en otro país también se plantea como algo a tener en cuenta y va a depender de las distintas legislaciones aunque en esto hay hasta este momento un vacío legal.

#### Competencia del psicólogo

***Directriz 1: Los Psicólogos que prestan servicios de telepsychology tienen que tomar medidas razonables para asegurarse de su competencia en las tecnologías utilizadas y el impacto potencial de las tecnologías en los clientes/pacientes, supervisados u otros profesionales.***

- El psicólogo asume la responsabilidad ética de tener conocimiento y habilidades suficientes para utilizar estas tecnologías. Formación continua en la utilización de estas tecnologías.

- El psicólogo tiene que argumentar y justificar que la tecnología que va a utilizar con determinados pacientes es eficaz. Revisión permanente de las investigaciones sobre la eficacia de las distintas tecnologías, en qué casuística hay que utilizarlas, ventajas, inconvenientes. Evidencias de efectividad.
- El paciente tiene que entender los riesgos y beneficios de la intervención propuesta utilizando tecnologías específicas.
- Los Psicólogos deben estar entrenados para manejar situaciones de emergencia en la prestación de los servicios por internet conociendo los recursos de emergencias pertinentes y apropiados en la zona donde viva el paciente, tales como contactos de emergencia (por ejemplo, números de teléfono de emergencia, hospitalarios, recursos de referencia local, una persona de apoyo, etc.)

### **Normas de atención en la prestación de servicios Telepsychology**

#### ***Directriz 2: Los Psicólogos tienen que garantizar que se cumplen estándares éticos y profesionales en las actuaciones que realicen utilizando estas tecnologías.***

- Aplican las mismas normas éticas y profesionales que se requieren cuando presten servicios psicológicos en persona. Los psicólogos tendrán especial cuidado para evaluar y valorar la conveniencia de utilizar estas tecnologías antes de participar en y a lo largo de la duración de la actuación profesional, para determinar si la modalidad de servicio es apropiada, eficaz y segura.
- Evaluación inicial para determinar la idoneidad del servicio de telepsychology a ser proporcionado por el cliente/paciente. Dicha evaluación puede incluir el examen de los potenciales riesgos y beneficios para ofrecer servicios de telepsychology para el cliente, las necesidades, los problemas éticos y multiculturales que puedan surgir y un informe sobre el medio más apropiado (por ejemplo, video teleconferencia, texto, correo electrónico, etc.) o mejores opciones disponibles para la prestación de servicios. También puede si existen servicios en persona comparables, y por qué servicios vía telepsychology son preferibles a dichos servicios o equivalente.
- Los psicólogos tienen que examinar cuidadosamente los beneficios exclusivos de los servicios telepsychology (por ejemplo, acceso a la atención, el acceso a servicios de consultoría, comodidad del cliente, pacientes con necesidades especiales, etc.) en relación con los riesgos particulares (por ejemplo, seguridad de la información, gestión de emergencias, etc.).
- Hay que tener en cuenta otros factores como ubicación geográfica, competencia tecnológica del paciente, las condiciones apropiadas para utilizar esta metodología, condiciones médicas, estado mental y estabilidad, los diagnósticos, uso actual o histórico de sustancias, antecedentes de tratamiento y necesidades terapéuticas que pueden ser relevantes para evaluar la idoneidad de los servicios de telepsychology.
- Los psicólogos tienen que comunicar cualquier riesgo y beneficio de los servicios de telepsychology para ser ofrecidos al cliente/paciente y documentar dicha comunicación. Además, los psicólogos pueden considerar tener un contacto en persona inicialmente con el paciente para hacer la evaluación.
- Garantizar que las sesiones no son interrumpidas y que el ajuste es cómodo y propicio para avanzar y maximizar el impacto del servicio prestado ya que el psicólogo no será capaz de controlar los factores de forma remota.

- Evaluar periódicamente los progresos de su cliente/paciente cuando se ofrecen servicios de telepsychology para determinar si la prestación de servicios de telepsychology sigue siendo apropiado y beneficioso para el cliente/paciente. Si no es así hay que cambiar de metodología.

## Consentimiento informado

### ***Directriz 3: Los psicólogos tienen que obtener el documento de consentimiento informado por parte del paciente para utilizar estas tecnologías.***

- Descripción completa y clara de los servicios de telepsychology que se van a utilizar. Posibles riesgos, ventajas e inconvenientes.
- Documento de consentimiento informado (código de ética de la APA, 3.10 estándar). Puede ser más difícil de obtener y documentar el consentimiento informado en situaciones donde los psicólogos proporcionan servicios telepsychology a sus clientes/pacientes que no están en la misma ubicación física, o con quienes no tienen interacciones en persona. Además, puede haber diferencias con respecto al consentimiento informado entre las leyes y reglamentos en las jurisdicciones donde se encuentra un psicólogo que está proporcionando servicios de telepsychology y la jurisdicción donde reside el cliente/paciente de este psicólogo.
- Ofrecer garantías contra riesgos potenciales de confidencialidad, seguridad de la información y la comparabilidad de los servicios tradicionales en persona. Utilizar los procedimientos necesarios para abordar las amenazas potenciales a la seguridad de datos del cliente/paciente y la información al utilizar las tecnologías de telecomunicación específicas e informar adecuadamente a sus clientes/pacientes sobre ellos. Qué datos e información se almacenará, cómo se almacenará, cómo se accederá, cuán segura es la información comunicada mediante una tecnología determinada y cualquier vulnerabilidad relacionados con la tecnología a la confidencialidad y seguridad mediante la creación y almacenamiento de información y datos electrónicos cliente/paciente.
- Documentación de facturación. Antes del inicio de la actuación profesional, puede reflejar el tipo de tecnología utilizada, el tipo de servicios telepsychology y la estructura de tarifas para cada servicio telepsychology (por ejemplo, chat de vídeo, tarifas de mensajes de texto, servicios telefónicos, honorarios de grupo sala de chat, emergencia programación, etc.). También puede incluir los cargos incurridos por cualquier interrupción del servicio o fallos encontrados, responsabilidad por cargos extras en los planes de datos, las reducciones de tasas para fallos tecnológicos y cualquier otros costos asociados con los servicios de telepsychology que se proporcionará.

## Confidencialidad de datos e información

***Directriz 4: Proteger y mantener la confidencialidad de los datos y la información relativa a sus clientes e informar de los riesgos potencialmente crecientes a la pérdida de confidencialidad inherente en el uso de las tecnologías de las telecomunicaciones, si los hay.***

- El psicólogo tiene que consultar con expertos en tecnología para aumentar su conocimiento de las tecnologías de las telecomunicaciones con el fin de aplicar las medidas de seguridad en sus prácticas y proteger y mantener la confidencialidad de los datos y la información relacionada con sus clientes/pacientes.
- Tener precauciones con el uso de motores de búsqueda y participación en redes sociales. Cumplir con la ley de protección de datos confidenciales e información de violaciones inadecuadas o inadvertidas. Además, cualquier participación de internet por los psicólogos tiene el potencial de ser descubierto por sus clientes/pacientes y otros y de tal modo potencialmente comprometer una relación profesional.
- Los psicólogos tienen que informar a sus clientes/pacientes de los límites a la confidencialidad y los riesgos para el posible acceso o la divulgación de datos confidenciales y de formación que puede ocurrir durante la prestación de servicios, incluyendo los riesgos de acceso a las comunicaciones electrónicas (correo electrónico, teléfono) entre el psicólogo y el cliente/paciente.
- Los psicólogos que usan sitios de redes sociales para fines personales y profesionales son alentados a revisar y educarse acerca de los riesgos potenciales para la privacidad y confidencialidad y a utilizar todos los ajustes de privacidad disponibles para reducir estos riesgos. También son conscientes de la posibilidad que cualquier comunicación electrónica puede tener un alto riesgo de descubrimiento público. Por lo tanto ellos mitigan dichos riesgos siguiendo las leyes apropiadas, reglamentos y el código de ética de la APA (APA, 2010) para evitar revelar información confidencial o información relacionada con los clientes/pacientes.

## Seguridad y protección de datos e información

***Directriz 5: Asegurar las medidas de seguridad para proteger los datos e información relacionados con sus clientes/pacientes.***

- Existen amenazas potenciales para la protección de datos y la información que incluyen virus informáticos, hackers, robo de aparatos de tecnología, daños a los discos duros o unidades portátiles, fracaso de los sistemas de seguridad, software defectuoso y facilidad de accesibilidad no seguro a archivos electrónicos y mal funcionamiento de la tecnología o que se queda anticuada.
- Los psicólogos tienen que ser conscientes de estas amenazas potenciales y tomar medidas razonables para asegurar que las medidas de seguridad existen para proteger y controlar el acceso a los datos del cliente/paciente dentro de un sistema de información.

## **Eliminación de datos, información y tecnologías**

### ***Directriz 6: Protección contra el acceso no autorizado y cuentas para la eliminación segura y apropiada.***

- Destrucción segura de datos y la información y las tecnologías utilizadas para crear, almacenar y transmitir los datos e información.
- Disponer de seguridad de software y hardware de una manera que asegure la confidencialidad y no se comprometa la seguridad de cualquier información del paciente/cliente. Al hacerlo, los psicólogos limpiarán cuidadosamente todos los datos e imágenes en los medios de almacenamiento.
- Documentar los métodos y procedimientos utilizados al deshacerse de los datos y la información y las tecnologías utilizadas para crear, almacenar o transmitir los datos y de información, así como cualquier otra tecnología utilizada en la eliminación de datos y hardware.

## **Pruebas y evaluación psicológicas**

### ***Directriz 7: Ser rigurosos en la utilización de test, cuestionarios, pruebas diagnósticas, informes..., vía internet.***

- Algunos instrumentos de detección de síntomas están ya siendo administrados en línea con frecuencia, pero la mayoría de los test e instrumentos de evaluación psicológica y otros procedimientos de evaluación en uso actualmente se han diseñado y desarrollado originalmente para administración en persona y no deben utilizarse vía internet.
- Respetar la forma de aplicación y corrección de las pruebas de evaluación psicológicas, la fiabilidad y validez y las condiciones de administración indicadas en el manual de prueba se conservan.
- Tener en cuenta las posibles distracciones que pueden afectar al rendimiento del paciente durante una evaluación y que puede no ser obvia o visibles (por ejemplo, vista, sonido y olor) cuando se utilizan las tecnologías de las telecomunicaciones. Asegurarse de la identidad del paciente y proteger la seguridad de las pruebas psicológicas o proceso de evaluación.

## **Práctica interjurisdiccional**

### ***Directriz 8: Los psicólogos tienen que estar familiarizados con/y cumplir con todas las leyes y reglamentos al proporcionar servicios telepsychology a clientes/pacientes más allá de las fronteras.***

- Los psicólogos deben estar familiarizados y, según corresponda abordar las leyes y reglamentos que rigen la prestación de servicios telepsychology en las jurisdicciones en que están situados y las jurisdicciones donde se encuentran sus clientes/pacientes.

- Es importante tener en cuenta que cada jurisdicción puede o no tener leyes específicas que imponen requisitos especiales al proporcionar servicios a través de las tecnologías de las telecomunicaciones.

### **El Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid**

El Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, ante la utilización de internet para el desarrollo del tratamiento psicológico, quiere informar a la opinión pública de los siguientes aspectos:

1. La Psicología está abierta a la utilización de las nuevas tecnologías como instrumento para mejorar la calidad de vida de las personas.
2. La utilización de estas tecnologías debe estar siempre enmarcada dentro de los parámetros que marca la Deontología Profesional del Psicólogo y, en especial, garantizar el respeto absoluto a la confidencialidad de los datos relacionados con el paciente.
3. Internet es una herramienta que puede ser utilizada por los psicólogos en casos concretos, por ejemplo cuando existen dificultades de accesibilidad. También puede ser útil para asesorar y hacer una orientación inicial, así como para proporcionar asistencia psicológica de urgencia.
4. Herramientas como el chat y el correo electrónico pueden dificultar el establecimiento de una relación terapéutica adecuada. La videoconferencia es una tecnología que implica un contacto más directo entre el psicólogo y el paciente o usuario.
5. Las condiciones óptimas, no obstante, para realizar la evaluación e intervención psicológica requieren la interacción directa y personal con el paciente o usuario.