

# PROTOCOLO BREVE DE INTERVENCIÓN TELEPSICOLÓGICA (2020)

## INTRODUCCIÓN

La atención psicológica a distancia se han convertido en un recurso esencial en nuestros días. Se distingue por favorecer el acceso y la equidad, así como por mantener la regularidad en la provisión de atención psicológica.

Indudablemente, las actuaciones psicológicas a distancia plantean nuevas preguntas sobre el proceso terapéutico en lo que respecta a la adaptación de la intervención e interacción.

El presente protocolo proporciona a los/as psicólogos/as que brindan asesoramiento a distancia (online y telefónico) las recomendaciones y requerimientos éticos, legales y tecnológicos básicos previos a su implementación. Se recomienda su lectura junto con las Guías Clínicas para mayor información y detalle.

## CONSIDERACIONES GENERALES

- ❖ La intervención telepsicológica (online y telefónica) debe contemplar **adaptaciones** en todas las fases del proceso terapéutico con especial atención en lo siguiente:
  - Protección de datos personales y de salud
  - Recomendaciones éticas
  - Requisitos tecnológicos y del espacio físico
  - Competencias, habilidades y comunicación
  - Plan de prevención de crisis.
- ❖ Los profesionales han de tomar un **papel activo** en su práctica. La intervención telepsicológica implica un gran compromiso y responsabilidad ética y profesional pues conlleva desafíos inherentes al cambio comunicativo y tecnológico.
  - Los/as psicólogos/as deben asegurar que la calidad de las intervenciones telepsicológicas son equivalentes a la atención presencial.
  - Los/as psicólogos/as deben mantenerse actualizados científica y tecnológicamente.
- ❖ Las organizaciones y los profesionales son responsables de asegurar la **protección** y preparación de los equipos y datos personales y seguir los procedimientos adecuados.
- ❖ La realización de terapia o consultoría psicológica a distancia siempre ha de hacerse **previo análisis** de las circunstancias del usuario.
  - El objetivo es garantizar que la intervención supondrá un beneficio y no perjudicará a la persona que demanda atención psicológica.
  - La asistencia a distancia se recomienda implementar cuando, por el contexto y características de la persona, sea la única o la mejor manera de proporcionar dicha asistencia.

- ❖ Se recomienda optar por sesiones **individuales** frente a sesiones de pareja o grupales pues en las primeras el manejo de la información e interacción es mayor y más controlado.
- ❖ Siempre que sea posible, se debe valorar mantener al menos un contacto presencial (especialmente al inicio) para minimizar los riesgos, favorecer la evaluación y minimizar la pérdida de información.

## CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

### A. Requisitos y actuaciones del psicólogo/a

- ❖ El psicólogo/a que realice una actividad sanitaria online, debe disponer de las titulaciones y acreditaciones requeridas para el **ejercicio de la profesión en el ámbito sanitario**:
  - Disponer del título para el ejercicio de la profesión; Psicólogo Sanitario habilitado, Psicólogo General Sanitario o Psicólogo Especialista en Psicología Clínica.
  - Estar colegiado y registrado como psicólogo ejerciente, en uno de los Colegios Oficiales de Psicólogos de España.
  - Cumplir con los requisitos fiscales correspondientes a su actividad.
  - Poseer un seguro de responsabilidad civil.
  - Que el centro o servicio en el que trabaje esté inscrito en el Registro General de Centros, Establecimientos y Servicios Sanitarios (REGCESS).
- ❖ Se recomienda que el psicólogo/a disponga de **formación y experiencia específica** en la modalidad online y/o telefónica.
- ❖ El psicólogo/a debe presentar **sus acreditaciones e identificarse** con los siguientes datos:
  - Datos personales (nombre y apellidos).
  - Titulación universitaria y número de colegiación.
  - Formación específica y experiencia en centros psicológicos sanitarios, orientación terapéutica, pertenencia a asociaciones científicas y profesionales, etc.
  - Localización e información de contacto.
  - Entidad/empresa responsable del tratamiento.

### B. Normativa legal, aspectos éticos y deontológicos:

#### B1. Generales

- ❖ Se aplicarán los mismos principios que en terapia presencial respecto a la **normativa ética y deontología en un marco presencial**, además de las normas particulares que regula en nuestro país estos servicios online:
  - Normas legales sobre seguridad informática: Normas ISO 27001
  - Normas éticas: Código deontológico, Consejo General de la Psicología de España.
  - Protección de datos, privacidad y confidencialidad: Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999. Ley General de telecomunicaciones

- Competencias profesionales del psicólogo sanitario: Ley General de Salud pública 33/2011 (Disposición adicional séptima).
  - Condiciones del espacio terapéutico: Autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios. Real Decreto 1277/2003. Orden SCO/1741/2006.
- ❖ Los psicólogos que realizan terapia online deberán conocer las principales leyes y reglamentos que rigen la prestación de servicios psicológicos en el país en el que se encuentren ubicados sus clientes.

## B2. Confidencialidad y protección de datos

- ❖ Informarse sobre los **riesgos** potenciales de confidencialidad de los datos antes de utilizar las tecnologías como herramienta terapéutica e informar a los clientes.
- ❖ Autentificar la **identidad** del cliente.
  - Se recomienda identificarlo mediante documento legal acreditativo de la identidad del cliente (DNI, NIF, Pasaporte, NIE...) y, en el caso que sea posible, recabar una copia del documento.
- ❖ Cumplir la normativa respecto al **consentimiento informado** y guardar la documentación por escrito. Particularidades:
  - Se debe precisar el consentimiento al cliente y/o los titulares de la patria potestad o tutela (libro de familia, sentencia judicial, convenio regulador...)
  - Se debe solicitar consentimiento expreso al cliente en aquellas situaciones en las que se requiera contactar con personas de su entorno u otros profesionales.
- ❖ Vigilar la **seguridad** de los dispositivos y el acceso de otras personas al ordenador o dispositivo que se utiliza para la intervención.
- ❖ No compartir **cuentas** de correo electrónico o programas para la terapia online y evitar el uso de dispositivos públicos o compartidos con otros usuarios. En los casos que no sea posible, utilizar contraseñas personales seguras.
- ❖ Borrar o proteger debidamente (cifrado, contraseña...) todos los posibles **archivos** generados tras finalizar una sesión y la historia clínica.
- ❖ Realizar **copias** de respaldo y recuperación de forma periódica, protegerse y almacenarse en área externa y segura durante el tiempo que estima la legislación para profesiones de salud.
- ❖ Mantener los **correos** electrónicos profesionales apartados de los personales y emplear cuentas de correo institucionales si se dispone o profesionales.

## B3. Condiciones del servicio y promoción

- ❖ Asegurarse que el paciente reciba **información** clara clara, exacta, actualizada y con un vocabulario que comprenda sobre las condiciones relativas al servicio.
  - Si el servicio que se ofrece es en tiempo real o no, el tiempo aproximado en que los clientes recibirán una respuesta a sus correos electrónicos, llamadas, etc.
  - El cliente debe conocer el coste de los servicios antes de contratarlos y los cambios que le puedan afectar por la modificación de los servicios.
- ❖ Evitar **promociones** o servicios que no se pueden garantizar o que no favorecen la implementación de un tratamiento validado o científicamente eficaz.

## C. Espacio físico

- ❖ Las dos localizaciones deben asegurar la **privacidad** (auditiva y visual).
- ❖ En la videoconferencia, se ha de buscar una **imagen** lo más amplia posible, para poder acceder a información sobre el espacio en el que está el cliente.
- ❖ Hacer hincapié en que el cliente respete unas **condiciones** básicas para garantizar la seguridad y privacidad: la no presencia de terceras personas no implicadas en la terapia, y la no realización en lugares públicos ni la grabación de las sesiones.
- ❖ Despacho profesional y sanitario (Consejería de Sanidad).
- ❖ Favorecer condiciones en el ambiente:
  - Iluminación y colocación cámara adecuada para ver adecuadamente gestos, expresión facial, etc.
  - Fondo liso para evitar distracciones o acceso a información personal.
- ❖ En la videoconferencia, disponer de mesa para apoyar el dispositivo e imagen quede estable, con altura y ángulo de la cámara al nivel de los ojos para percibir mayor contacto ocular entre cliente y terapeuta.

## D. Requerimientos tecnológicos

Las organizaciones y profesionales deben seleccionar las aplicaciones y medios tecnológicos que tienen apropiada **verificación, confidencialidad y son seguros** en cuanto a la protección de los datos de las personas.

- ❖ Ordenador, tabletas, smartphones y teléfonos.
- ❖ Conexión a Internet de banda ancha (ADSL, fibra óptica, cable, 4G o similar) para garantizar calidad de imagen y audio.
- ❖ Siempre que sea posible, emplear una conexión por cable.
- ❖ Webcam, entrada de audio (micrófono) y salida de audio (auriculares).
- ❖ Disponer de un teléfono y un “plan B” por si se interrumpe la comunicación por videoconferencia.
- ❖ No tener otras aplicaciones abiertas que interfirieran en la velocidad de conexión a internet o en la comunicación psicólogo-cliente.
- ❖ Los dispositivos deben tener actualizado el antivirus e incluir restricciones en su uso para otras personas ajenas a la intervención psicológica.

## E. Consideraciones clínicas

El psicólogo/a tiene la máxima responsabilidad en la toma de decisiones y ajuste individual para mantener la calidad, eficacia y seguridad de la intervención. Por este motivo, no hay absolutas contraindicaciones sobre las personas a las que atender, pero sí se deben atender las siguientes recomendaciones:

- ❖ Se **aconseja** la intervención telepsicológica cuando es:
  - La única opción para la persona de recibir ayuda psicológica y no existe opción presencial posible o recomendada.
  - Está justificado y es equivalente o mejora al tratamiento presencial.

- Las condiciones clínicas (tipo de problema, sin riesgo o crisis, gravedad leve o media, no requiere estrategias presenciales específicas) lo permiten.
  - Se cumplen los criterios básicos (mayor de 16 años, buen manejo tecnológico, espacio y privacidad adecuada...)
  - Se adapta a las condiciones de trabajo terapéutico (tareas y ejercicios, sin impedimentos en la comunicación ni incongruencias, sin empeoramiento o riesgo, se producen avances clínicos).
- ❖ Se **desaconseja** la intervención telepsicológica cuando se incumplen las anteriores y en las siguientes condiciones clínicas:
- Muy bajo estado de ánimo.
  - Ansiedad excesiva, muy pocas estrategias de autocontrol emocional, crisis frecuentes.
  - Adicciones, problemas de alimentación o de control de impulsos graves.
  - Ideación suicida, riesgo autolítico o problemas de violencia, abuso o acoso.
  - Conflictos familiares/pareja importantes.
  - Pérdida de realidad, alucinaciones, delirios, etc.
  - Inhabilidad social grave/agorafobia – requiere estrategias específicas.

## F. Consideraciones comunicación y alianza terapéutica

En el entorno online y telefónico es fundamental mantener y adaptar las habilidades terapéuticas básicas y comunicativas que permitan el desarrollo y mantenimiento de la **alianza terapéutica**. Algunas sugerencias específicas:

- ❖ Generar un ambiente de bienvenida y positivo.
- ❖ Informar, resolver dudas, ajustar expectativas y clarificar los pasos a seguir para establecer las condiciones adecuadas para la intervención telepsicológica.
- ❖ En la videoconferencia, enfatizar (sin que resulte exagerada) la comunicación no-verbal.
- ❖ Ofrecer otra vía alternativa comunicación con el terapeuta por algún medio complementario entre las sesiones acordándose su **uso** (email, chat, teléfono, mensajes de texto, vídeo o audio, notificaciones en una plataforma, etc).
- ❖ Utilizar **recursos** visuales y textuales adicionales en las explicaciones y valorar complementar información enviando esquemas o documentos resumen, vídeos, audios, dibujos, etc.
- ❖ Esperar a que responda por completo antes de volver a intervenir y emplear las clarificaciones que sean necesarias si se cree que algo en su entorno ha podido interferir en la comunicación (por ejemplo, tarda más tiempo en contestar, en videoconferencia pone cara extraña, su discurso ha cambiado...).
- ❖ Si hay dificultades o interrupciones resolverlas de forma empática y cálida.
- ❖ Tratar explícitamente si se siente “raro” o con **dificultades** respecto a la conversación online.
  - Normalizar la incomodidad y extrañeza inicial al entorno online o telefónico o con el psicólogo/a al tratar aspectos personales, señalar que es frecuente que a los pocos minutos se habitúe y revisar.
- ❖ Hablar de forma regular y abierta sobre la **relación terapéutica** y las emociones que le genera realizar terapia online. De esta forma se pueden generar estrategias de solución.
- ❖ Emplear palabras y recursos que hagan referencia a las emociones, que expresen estados fisiológicos, afectivos y sentimientos ya que en una interacción online o telefónica podría obviarse (por ejemplo, cómo se siente en ese momento, identificar y explicitar si

aparece llanto u otros estados fisiológicos, dar muestras de apoyo y empatía, valoraciones y escalas de 1 a 10 en intensidad de la emoción, etc.)

- ❖ Revisar los **objetivos terapéuticos** de forma periódica, dar y pedir feedback sobre su proceso terapéutico (informes, cuestionarios, etc. )

## G. Intervenciones en situaciones de crisis y emergencia

Los profesionales deben ser competentes en el manejo de situaciones donde se pueda producir una crisis o emergencia y esta ayuda debe quedar protocolizada.

- ❖ **ANTES** de comenzar la terapia y en TODOS los casos, se han de tomar las siguientes medidas:
  1. Disponer de un plan de actuación previo. Conocer los protocolos de actuación específicos para estos casos (ideación suicida, agitación, violencia, abuso sexual) y disponer de un documento ya informatizado que se pueda mostrar o enviar al cliente.
  2. Se debe conocer previamente a la intervención a distancia los datos del cliente, así como los teléfonos de urgencias del lugar desde el que se conecta la persona, la dirección desde la que se conecta y el teléfono de algún familiar o una persona de contacto cercano.
  3. En estos casos la intervención telepsicológica debe permitir una comunicación al menos sincrónica y de ser posible, según las circunstancias de cada caso, podemos recomendar y derivar a terapia presencial.
- ❖ Pasos a seguir en situación de crisis **DURANTE** la intervención telepsicológica o con un paciente crítico:
  1. Informar al cliente del riesgo de esta situación, explicarle la contraindicación de seguir una psicoterapia online y las razones para una derivación.
  2. Confirmar los datos de localización y contacto del cliente, para establecer un plan de actuación de protección del cliente. Siempre que sea posible, acordado entre los dos e instrucciones claras sobre cómo actuar.
  3. Contactar con una de las personas de apoyo (familiar o amigo cercano propuesto por el cliente) para solicitar asistencia, acompañamiento u otra atención (por ejemplo, traslado a un servicio médico para asistir la emergencia) si se detecta riesgo medio-alto.
  4. En caso de que, pese a las explicaciones y el trabajo terapéutico, el cliente o la persona de apoyo rechacen las actuaciones recomendadas, el psicólogo ha de cumplir con la normativa y solicitar la ayuda médica o de otras autoridades.

---

Dra. Rebeca Pardo Cebrián

Psicóloga sanitaria M-24874



Marta de la Torre Martí

Psicóloga sanitaria M-24433

PSI ON LIFE

Esta breve guía es una síntesis de la **Guía para la Intervención Telepsicológica** desarrollada por las autoras en el Centro de Psicología Aplicada-UAM y publicada en colaboración por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid

<https://www.copmadrid.org/web/publicaciones/guia-para-la-intervencion-telepsicologica>