

MARCO NORMATIVO PARA ATENCIÓN EN TELEPSICOLOGÍA, INTERVENCIONES PSICOLÓGICAS ONLINE O TERAPIA ONLINE

Resolución del Consejo Superior N° 1684 del 27/07/2020

MARCO NORMATIVO PARA ATENCIÓN EN TELEPSICOLOGÍA, INTERVENCIONES Psicológicas ONLINE O TERAPIA ONLINE

Resolución del Consejo Superior N° 1684 del 27/07/2020

Esta modalidad se define como la provisión de servicios psicológicos mediante tecnologías que permiten la comunicación no presencial, entre las que se incluyen el teléfono, mail, texto, videoconferencia, aplicaciones móviles y programas estructurados en una web.

Teniendo en cuenta las recomendaciones de la Dirección Nacional de Sistemas de Información en Salud, Resolución 21/2019 de la Secretaría de Gobiernos de Salud; que incluye recomendaciones sobre aspectos variables adaptados a las Teleconsultas de Atención Remota, tomadas de la Telemedicina y basadas en Tecnologías de Información y Comunicación(TIC).

Se Plantean seis ejes de análisis:

- 1. Accesibilidad:** El usuario/a tiene que poder elegir al/la Profesional y la modalidad de encuentro presencial o virtual. Como profesionales tenemos que ofrecer la mejor indicación respetando el interés del/la paciente.
- 2. Encuentro Profesional – Usuario/a:** Basada en los Derechos del Paciente, Historia Clínica y Consentimiento Informado. Plantea la comunicación a distancia no como única posibilidad, sino como modalidad alternativa a la presencial. Propone, de ser factible, que previamente a las consultas virtuales se efectúe una primera entrevista presencial con el mismo/a profesional que llevará adelante el tratamiento.
- 3. Entorno, Infraestructura y Procedimiento:** Se recomienda un espacio edilicio apropiado, con buena luz, evitar ruidos, sonidos y colores que puedan interferir. Tener en cuenta una ubicación adecuada de la cámara. En relación con la seguridad de la comunicación, contemplar la inviolabilidad de la información, de ser posible bajo códigos cifrados.
- 4. Tecnologías y Estándares:** COLPSIBA es cliente de Google, se propone trabajar en conjunto con Asesoramiento Informático en miras de iniciar tramitaciones para optimizar la seguridad.
- 5. Capacitación al Personal de Salud:** Se recomienda la capacitación sobre el uso de la tecnología a los Psicólogos/as basado no solamente en la información sino también en la investigación, pudiéndose pensar la "telecomunicación" como parte de la currícula durante las Carreras de Grado.
- 6. Remuneración:** Considerar la teleconsulta como práctica de asistencia por la que debe contemplarse un mecanismo de pago de forma no presencial.

Los mencionados ejes de análisis se pasarán a especificar en el siguiente Marco Normativo

Se aplicarán los mismos principios que en terapia presencial respecto a la normativa ética y deontología que garantiza una práctica psicológica adecuada. Además de la normativa relativa a la terapia online será de obligado cumplimiento la legislación que, regula los servicios online, la protección de datos personales y las relativas a confidencialidad, privacidad y seguridad de las comunicaciones entre particulares.

El/la profesional valorará y/o evaluará la conveniencia de acuerdo a su criterio clínico, de la prestación del servicio en función de las habilidades conocimientos y competencias del destinatario o destinataria para emplear los medios tecnológicos necesarios de una manera adecuada.

El psicólogo/a, como ofertante del servicio, es el/la responsable de asegurar el cumplimiento de las exigencias que aluden a las condiciones del espacio terapéutico online, al soporte a través del cual se lleva a cabo la intervención, a los requisitos del usuario/a para poder beneficiarse de este tipo de intervención y a las exigencias necesarias para el éxito de la terapia.

El Psicólogo/a deberá:

1. Informarse sobre los riesgos potenciales de confidencialidad de los datos antes de utilizar las tecnologías como medio terapéutico. Cuando sea necesario, deberán realizar consultas a expertos para aplicar las medidas necesarias además de seguir escrupulosamente las normas legales.
2. El psicólogo/a ha de cumplir con las siguientes obligaciones:
 - Elaboración y mantenimiento de un Registro de Actividades de Tratamiento y documentar las medidas técnicas y organizativas implementadas. Historia Clínica.
 - Obligación de realizar y dejar documentado un Análisis de Riesgos y si el tratamiento es de alto riesgo Evaluaciones de Impacto.
 - Aplicar las medidas de seguridad o controles adecuados a los resultados de los análisis de riesgos y evaluaciones de impacto.
 - Comunicación a la Autoridad de Control, y en su caso a los afectados, de las quebras de seguridad de la información en un plazo de 72 horas. Colegio Profesional, Dependencias Gubernamentales y/o no gubernamentales.
 - Asegurar que las personas o empresas encargadas de gestionar la información en nuestro nombre (encargados de tratamiento) como pueden ser las plataformas online o proveedores de servicios web, o de almacenamiento en la nube, etc. nos ofrezcan garantías de cumplimiento de la preservación del material clínico. Hay que incluir en los contratos de prestación de servicios las correspondientes cláusulas de protección de datos según lo indicado.
3. Cumplir con los principios de protección de datos y derechos de las personas. El psicólogo/a únicamente podrá recabar aquella información del usuario/a que sea necesaria para su alta, gestión de citas e intervención psicológica online. Todo ello a través de un texto legal (Política de Privacidad) que deberá aceptar el usuario/a al cumplimentar el formulario de datos de registro en la Plataforma Online. Antes de proporcionar servicios de terapia online los psicólogos/as deben dar información de las características del proceso terapéutico y el servicio, así como solicitar el consentimiento informado por escrito. Se incluirá en el documento el tipo de tecnología y medios de comunicación que se van a utilizar (plataforma web, e-mail, videoconferencia, teléfono, etc. y cualquier tipo de aplicación y hacerlo con un lenguaje comprensible y adaptado a los consultantes.
4. Tomar las medidas oportunas para la autenticación de la identidad del usuario/a. Siempre se deberá constatar (de forma presencial y/o por videoconferencia) que se trata de esa persona antes de prestar servicios online. El psicólogo/a deberá solicitar copia de documento legal acreditativo de la identidad del cliente (DNI, etc.). En aquellos casos en los que sea necesario el consentimiento de los/las responsables legales y/o tutela, los/las terapeutas deberán solicitar aquella documentación que ratifique tales circunstancias.

5. Pedir consentimiento expreso al usuario/a en aquellas situaciones en las que se requiera contactar con personas de su entorno o con otros/as profesionales del/la paciente con los que se plantee compartir información reservada. A la hora de contactar con las personas, hay que asegurarse de no reenviar a terceros, los mensajes que el usuario/a nos haya escrito previamente.
6. Copias de Respaldo y Recuperación: Deberán realizarse copias de la información (historias clínicas u otra información clínica), al menos semanalmente. Las copias deberán estar cifradas y almacenarse en área externa y segura, sin conexión a internet.

Consideraciones adicionales sobre el uso y almacenamiento de información confidencial (el psicólogo/a es responsable de mantener actualizada y debidamente almacenada toda la información recabada de los usuarios/as):

- Recabar y guardar información de cada paciente que incluya datos de identificación y contacto, consentimiento informado, datos de evaluación, objetivos, plan de tratamiento, fechas y duración de las sesiones, información relativa a los pagos.
- Vigilar la seguridad de dispositivos, como los teléfonos inteligentes y tabletas, si contiene información del usuario/a, puesto que de forma automática podrían hacerse copias de seguridad en la nube.
- Mantener protegida la información por el periodo de tiempo que se estime para datos personales de salud).
- Informar al usuario/a y recabar su consentimiento en el caso que el psicólogo/a desee guardar transcripciones de conversaciones, grabaciones o mensajes de chat y/o e-mails. Si el/la consultante almacena esta información, se le debe explicitar los beneficios y el riesgo presente y futuro para la confidencialidad de los datos clínicos propios en los que incurre.
- Vigilar el acceso de otras personas al dispositivo que se utiliza para la terapia online y a las cuentas de correo y de los programas utilizados para la terapia online. Conviene dar estas mismas pautas a los/las pacientes para que hagan lo propio en su caso. Tanto el/la terapeuta como el usuario/a deben revisar en sus propios dispositivos que otros no tengan acceso a información confidencial (en el caso de los/las terapeutas debe prestarse especial atención a personas de su entorno, así como a otros/as profesionales con los que trabajan tales como secretaria, dirección, otros/as psicólogos/as; y en el caso de los/las pacientes, es especialmente importante comprobarlo cuando haya violencia o conflictos dentro del ámbito familiar y/o de pareja).
- No compartir cuentas de correo electrónico o programas para la terapia online con familiares, pareja, amigos, etc. Emplear un protector de pantalla para prevenir la visualización de información por parte de otros y cerrar los programas con los que se realiza terapia online después de su uso. Evitar el uso de dispositivos públicos o compartidos con otros/as usuarios y si es así, utilizar contraseñas personales seguras. Borrar o proteger todos los posibles archivos generados tras finalizar una sesión.
- Mantener los correos electrónicos profesionales apartados de los personales. Es recomendable abrir una cuenta de correo de uso específico y único para la terapia psicológica siempre que sea posible. Acordar el encabezamiento de los correos electrónicos (por ejemplo, optar por un encabezado ambiguo que pueda disuadir de la lectura de otras personas o por uno que señale el carácter "confidencial" del correo. Emplear otros nombres de usuario/a y datos en espacios privados del psicólogo/a para que de esta forma no se puedan relacionar su actividad privada con su actividad

profesional en otras tecnologías (por ejemplo, perfil personal de Facebook, blogs, etc.). Además, se han de realizar los ajustes oportunos de privacidad de cada red para evitar el acceso por parte del usuario/a a aspectos privados del psicólogo/a.

- Informar que los datos bancarios de ambos interlocutores son confidenciales que se deben mantener protegidos y seguros. Es una falta muy grave la utilización de estos datos para otras finalidades no previstas en la prestación del servicio terapéutico, así como el abono de cantidades relativas a otros servicios de los que no se haya informado previamente.
- Acordar con el usuario/a el espacio físico en el que tendrá lugar la sesión de terapia online. Se solicitará al/la consultante la búsqueda de un lugar privado, en el que no haya presencia de terceras personas, para poder garantizar la privacidad de la información.

Los psicólogos/as 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 consultantes, dado que tales leyes y reglamentos pueden variar según el estado, provincia, territorio. Para ello han de atender al reglamento sobre terapia online y revisar los requisitos que permiten el ejercicio profesional en ese país, así como la información que es relevante incluir en el documento de consentimiento informado.

Es importante señalar que, cuando se recibe una consulta, siempre que sea posible se ha de priorizar la realización de un tratamiento psicológico presencial. En el caso que se descarte la posibilidad de que la persona acceda a una terapia presencial adecuada, se aconseja ofrecer una intervención online antes que desestimar una ayuda psicológica. Se recomienda analizar con el consultante la posibilidad de realizar algunas sesiones presenciales, especialmente en el:

- Inicio y evaluación
- Explicación funcional del problema y acuerdo de objetivos
- Sesiones de control durante el tratamiento

El psicólogo/a debe tener en cuenta que, atendiendo a las razones éticas y deontológicas, la intervención remota es desaconsejable en algunos casos:

Casos en los que la terapia online es desaconsejable:

- Personas que presentan ideación suicida.
- Agresores sexuales.
- Relaciones violentas o violencia de género.
- Ideación homicida o amenaza de hacer daño a otras personas.
- Trastornos de la conducta alimentaria (graves).
- Abuso de sustancias.
- Trastornos graves y/o que impliquen una pérdida del juicio de realidad.