

RECOMANACIONS PER EXERCIR LA TELEPSICOLOGIA

L'actual estat d'alarma i confinament, causat per la pandèmia de la COVID-19, ha precipitat que moltes de les atencions efectuades habitualment de forma presencial passin a realitzar-se de forma no presencial. Aquest canvi en la modalitat de prestació del servei implica l'adaptació a una sèrie de requeriments que com a COPC voldríem assenyalar i recomanar. Perquè no suposa el mateix una adaptació d'urgència a una intervenció remota que la telepsicologia (o ciberpsicologia), **no és tan simple com passar de l'atenció presencial a la virtual.**

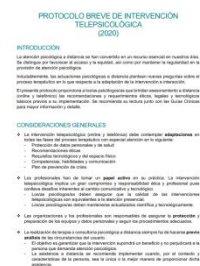
La telepsicologia pretén definir la prestació de serveis psicològics usant tecnologies de la informació i comunicació com mòbils, ordinadors personals, telèfons, videoconferències, correus electrònics, etc., el que **suposa una sèrie d'implicacions pràctiques.** Per això, recomanem insistentment seguir les següents passes necessàries:

1. Entendre què és la telepsicologia i tot el que implica la seva pràctica.
2. Formar-se en telepsicologia.
3. Trobar la plataforma més segura i adient.
4. Participar en la investigació i enviar consultes.
5. Treballar amb dos formularis: un de protecció de dades general i un d'específic.

1. Entendre què és la telepsicologia i què implica la seva pràctica



Cal informar-se i comprendre que la telepsicologia és un tipus d'atenció diferent. Existeixen molts materials disponibles que ens poden ajudar, com la [Guía para la práctica de la telepsicología](#), editada al 2017 pel Consejo General de la Psicología de España amb la col·laboració del COPC, una lectura més que recomanable per als i les professionals que es sumen a aquesta modalitat d'intervenció.



Així mateix, l'any 2018 el COP Madrid va editar una [Guía para la intervención telepsicológica](#), de la que les seves autores van crear una versió abreujada que podeu trobar en aquest [Protocolo breve para la intervención psicológica no presencial](#).

2. Formar-se en telepsicologia

Un cop revisats els materials que ens situen la pràctica i ens donen el marc de mínims a complir, recomanem formar-se o reciclar-se en aquest procediment. Hi ha diverses plataformes que ofereixen la formació específica necessària (algunes gratuïtes de forma temporal), a diferents webs:

- <https://www.ciberpsicologia.es/>
- <https://apa.content.online/> (Fer clic a Telepsychology Best Practice 101)
- <https://telehealth.org/webinar/covid/>

Però existeixen molts més espais per a formar-se. Per exemple, el COPC té previst oferir formacions en telepsicologia aviat.

Així mateix, a proposta del consell professional, també s'ha iniciat un grup d'intervenció per oferir un espai de suport mutu en aquesta pràctica. El projecte pilot s'anirà ampliant pròximament.









3. Fer servir la plataforma més segura i adient

Tal com indica la guia del Consejo General de la Psicología, hem d'assegurar-nos que els canals i procediments a través dels quals es realitzen les intervencions siguin segurs. I cal valorar diverses prestacions en funció de les eines.

El primer serà **diferenciar les eines que són bàsicament de videoconferència d'aquelles que són de telepsicologia** i, per tant, disposen d'una plataforma que ofereix altres prestacions. En aquest sentit, adjuntem uns quadres comparatius de les dues tipologies, amb un rànquing final en funció de les prestacions descrites.

Aquest document recull les característiques tècniques i les de llicenciament que el mateix fabricant declara que té la seva plataforma de videoconferència al seu portal web. Existeixen moltes variables que poden inclinar la preferència depenent de la necessitat de cadascú.

QUADRE COMPARATIU 1 – EINES DE VIDEOCONFERÈNCIA

	HANGOUTS	SKYPE	TEAMS	ZOOM	TIXEO	JITSI	VANMULLEN	GOOGLE MEET
Característiques								
Compte necessari	Sí per participar i crear-la, no per visualitzar	Sí	Sí	Sí per crear-la, no com a convidat	Sí	NO	Sí	Sí
Gratuït	Sí	SI	Sí	Sí	NO	Sí	NO	NO
Versió de pagament	NO	Sí/ TEAMS	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Instal·lació de software	NO	Sí	Sí (1)	Sí	Sí	Sí	NO	NO
Numero màx. de persones	15	10	250	100 (2)	5 A 20 (3)	8	100	100
Transferència d'arxius	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	NO	Sí
Compartició d'escriptori	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Gravació de sessions	NO	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	NO	Sí
Accés de participants externs	Sí	Sí	Sí	Sí	NO	Sí	Sí	Sí

- (1) És opcional.
- (2) A la versió gratuïta, però te limitació de 40 minuts.
- (3) Depèn de la versió.

Observacions:





- Cap de les aplicacions que es recullen en aquest quadre comparatiu representen complicacions, ni en el seu accés ni en la seva configuració.
- La qualitat de vídeo d'aquestes eines és l'adequada per a poder mantenir un visionament de qualitat a la videoconferència, amb la particularitat que totes gestionen aquesta qualitat dependent de la qualitat del senyal de la xarxa.
- Totes les aplicacions disposen de diferents rols o permisos d'usuari per poder gestionar i administrar el servei com, per exemple, moderador o amfitrió.
- La totalitat de les aplicacions d'aquesta comparativa disposen de la seva versió mobilitzada i en multiplataforma, tant web com mòbil.
- Els fabricants garanteixen, des de la seva pàgina, que totes les comunicacions són encriptades amb HTTPS TLS.
- La totalitat de les eines incorporen un xat per realitzar la comunicació escrita.

Consideracions generals:

- Cal partir de la premissa que a la xarxa la seguretat al 100% no existeix i que encara que totes les opcions tenen xifrat en les comunicacions, cap no està lliure de vulnerabilitats.
- En el cas que es vulgui oferir un servei de videoconferència que sigui xifrada punt a punt, que és un sistema on només els usuaris que es comuniquen poden llegir o veure els missatges o vídeos, s'hauria d'optar per les opcions de **VanMullenm** o **Tixeo** (en el cas d'aquest últim cal donar d'alta a la plataforma als convidats per evitar incorporacions no previstes, i per tant necessita un pas previ).

- Sobre la plataforma **8X8** que ofereix l'eina de videoconferència **Jitsi**, es confirma que compleix l'acord Privacy Shield (Acord entre els EUA i la UE per la regularització de la protecció de dades).
- Malgrat tot, existeix una absència de claredat, per part de les companyies que ofereixen plataformes de videoconferències, sobre la informació que donen relativa al compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), a excepció de **VanMullen** i **Microsoft Office Teams**. (A través del centre de compliment i seguretat d'Office 365, es poden establir polítiques de retenció per als grups creats, per garantir el reglament europeu de protecció de dades, GDPR).
- **Microsoft Office Teams** és l'eina actualment més equilibrada, tant per consistència com per volum d'usabilitat. També és l'eina que forma part del paquet que el mateix COPC ofereix com a gestor de correu electrònic. Compta amb el suport de Microsoft i actualment ofereixen el seu producte de forma gratuïta per un període de sis mesos.

QUADRE COMPARATIU 2 – EINES DE TELEPSICOLOGIA

	CITA.IO	inPsique	DocLine	WeDOCTOR
Característiques				
Usabilitat	4/5	3/5	3/5	3/5
Requeriment PIR – PGS	1/5	5/5	3/5	5/5
Gravació de sessions	Si	No	No	No
Suport al professional/pacient	3/5	2/5	3/5	5/5

- Les quatre plataformes donen el servei com a eina de gestió al professional, totes elles amb particularitats diferenciades, imprimint les seves característiques corporatives a la seva usabilitat, tant pel seu disseny com l'enginyeria emprada.

- En cap de les plataformes cal instal·lar un *software* per fer-la servir. Totes elles són accessibles mitjançant navegador.
- La seguretat, quant a encriptació, de la totalitat de les plataformes és HTTPS i TLS.
- Les eines de videoconferència que fan servir totes les plataformes disposen d'una qualitat de vídeo optima per un correcte visionament, modificant aquesta qualitat automàticament en funció de la qualitat de la xarxa.
- Totes disposen de passarel·la de pagament amb l'opció de fer-ho amb diferents modalitats.
- La totalitat de les eines incorporen un xat per a realitzar la comunicació escrita.

En conclusió:

- Moltes d'elles ofereixen sessions de prova o dies de servei de forma gratuïta durant aquests dies de confinament, per tal que els i les professionals puguin valorar els seus serveis.
- En aquests moments, els quadres mostrats no són exhaustius i pretenen ser cursos en el marc de les recomanacions dels serveis privats. No obstant això, davant la petició dels i les professionals d'arribar a un acord amb els serveis, **el COPC i el Consejo treballem per oferir una opció als col·legiats i col·legiades amb la major brevetat possible.**
- Malgrat el moment d'absoluta excepcionalitat, cal que la nostra tasca es realitzi amb tota la garantia i rigorositat. Donada l'enorme complexitat de la situació, és important aferrar-nos també a les oportunitats d'aprenentatge i millora continuada per garantir una autèntica telepsicologia.

4. Espais d'investigació i consulta

Donada l'excepcionalitat de la situació, i que molts i moltes professionals s'estan sumant a aquesta nova modalitat, ens fem ressò d'una investigació que s'està duent a terme i posem a disposició un *email* de consultes.

4.1. Participar en la investigació

La Federació Europea d'Associacions de Psicologia ([EFPA](#)) ha iniciat un qüestionari anònim per tal de valorar l'ús actual de la tecnologia en les consultes en línia per part de psicòlegs i altres professionals de la salut mental, en el context de pandèmia de la COVID-19. [Podeu participar-hi en aquest enllaç](#).

4.2. Enviar una consulta

Per altra banda, davant de possibles consultes per a la vostra pràctica professional, habilitem el següent correu electrònic: copc@copc.cat (Assumpte: Telepsicologia).

5. Treballar amb dos models de consentiment

Cal treballar amb el model de consentiment de tractament de dades i també amb el consentiment informat adaptat. **Ambdós són necessaris**; un no eximeix de l'altre.

5.1. Model 1: Consentiment de dades

Al web del COPC teniu dos documents model, sens perjudici del que us puguin recomanar els vostres assessors habituals en protecció de dades:

- [Model genèric de consentiment del tractament de dades personals](#)
- [Model complementari arran de les mesures de confinament per COVID-19](#)

5.2. Model 2: Consentiment informat en la telepsicologia o ciberpsicologia

Els i les professionals de la psicologia han de comptar amb un consentiment informat que adreça els temes relacionats amb els serveis que ofereixen (articles 38, 39 i 40 del [Codi deontològic del COPC](#), 2014).

El consentiment informat és un document que ofereix una descripció clara dels serveis que s'ofereixen i està adaptat a la legislació vigent. Els serveis de telepsicologia poden requerir una sèrie de salvaguardes pels riscos potencials a la confidencialitat i la protecció de dades. Com a professionals de la psicologia, estem obligats a protegir la seguretat de la informació digital sobre la salut en tots els formats (paper i electrònic) en tres aspectes:

1. seguretat administrativa,
2. seguretat física (protegir sistemes electrònics, equips i dades),
3. i seguretat tècnica (autenticació i encriptació usada per controlar l'accés a dades).

Cal que el document proporcioni informació sobre com s'emmagatzemarà la informació i si la informació intercanviada telemàticament és segura, a més de la resta d'informació que obliga la normativa de protecció de dades en els termes establerts en els articles 13 i 14 del RGPD. Aquesta informació haurà d'estar redactada en un llenguatge entenedor i el/la professional aclarirà al/la pacient/client aquests temes relacionats amb la seguretat de les dades i la confidencialitat d'una manera clara.

Aquest document haurà d'adreçar també el que fa referència a la facturació dels serveis. Es recomana que la factura indiqui:

- el tipus de tecnologia utilitzada,
- el tipus de servei de telepsicologia,
- la tarifa per a cada tipus de servei (videoconferència, missatges de text o xats, trucades telefòniques, xats de grup, sessions urgents o fora d'horaris),
- i reduccions de la tarifa en cas de problemes tècnics.

Per últim, **el document de consentiment informat, que es mostra en les següents pàgines**, haurà de ser modificat per ajustar-se a regulacions que puguin aprovar-se.

MOSTRA DE CONSENTIMENT INFORMAT

Aquest document no substitueix sinó que suplementa el consentiment informat general d'atenció psicològica. Llegeixi el document amb deteniment. La signatura del document representarà un acord entre nosaltres.

1. Telepsicologia o ciberpsicologia

Els termes telepsicologia o ciberpsicologia fan referència als serveis de psicoteràpia/psicologia que s'ofereixen de manera remota utilitzant tecnologies de telecomunicacions, com són la videoconferència, el telèfon, el mòbil, l'ordinador personal, el correu electrònic, etc.

Aquest servei requereix que tant el/la professional que ofereix el servei com el pacient/client que rebrà serveis per medis de telepsicologia tinguin accés i familiaritat amb la tecnologia a utilitzar i s'assegurin de realitzar-les en un espai privat, sense distraccions (com altres persones, trucades o dispositius electrònics) i prenguin precaucions per protegir les dades que es generin.

2. Beneficis i riscos potencials de la telepsicologia

Com a client/pacient que rebrà serveis per medis de telepsicologia, cal que conegui els beneficis i riscos que detallo a continuació:

Un dels beneficis de la telepsicologia és que el client/pacient i el/la professional poden reunir-se sense trobar-se en el mateix lloc. Això pot resultar útil en els següents casos:

- Per assegurar una continuïtat quan el pacient/client o el psicòleg/psicòloga s'ha traslladat a una altra població o no es pot reunir en persona o bé no disposa del temps pel desplaçament a la consulta.
- Per poder tractar casos de manera més urgent, per exemple, quan hi ha una situació de crisi.
- Per tal que el pacient/client pugui estar en la ubicació que consideri per determinats motius.
- Per fer un seguiment ràpid d'un pacient/client.
- Per portar a terme les col·laboracions necessàries amb altres professionals.

Hi ha algunes diferències entre psicoteràpia/intervenció presencial i telepsicologia, i alguns riscos potencials que poden afectar la confidencialitat i la protecció de les dades relacionats amb l'ús de la tecnologia o del lloc on es realitza. Com per exemple, riscos per la confidencialitat i privacitat en el cas de que les sessions de telepsicologia tinguin lloc fora del despatx del/la professional de psicologia i això suposi que altres persones puguin escoltar les converses.

Professionalment es garantirà la privacitat de converses, però és important que vostè asseguri també la seva privacitat i manca d'interrupcions.

Hi ha un compromís mutu de no enregistrar les sessions sense el consentiment previ de l'altre.

3. Confidencialitat i temes relacionats amb la tecnologia

La tecnologia pot impactar en la telepsicologia de diverses maneres. Per exemple, pot produir-se un tall de la comunicació, altres persones poden accedir a la conversa privada, o persones no autoritzades o companyies podrien accedir a les dades emmagatzemades. Per això és important garantir l'espai i la seguretat per ambdues bandes.

Com a professional de la psicologia, tinc la responsabilitat legal i ètica de protegir les comunicacions de la nostra telepsicologia. Tanmateix, la natura de les comunicacions electròniques no permet garantir una completa confidencialitat en el cas que algú accedís a les nostres comunicacions.

Es important que vostè també s'asseguri de la seguretat de les nostres comunicacions, per exemple, utilitzant contrasenyes per protegir el dispositiu i la plataforma utilitzada.

Per part meva, m'asseguraré que:

- Els dispositius que utilitzi tinguin els discs xifrats.
- Quan utilitzi un disc USB, m'asseguraré d'utilitzar-ne un amb xifrat per *hardware*.
- Utilitzaré eines *online* que xifrin d'extrem a extrem les comunicacions.
- En el cas d'utilitzar wifis públiques, utilitzaré sempre una VPN.
- Utilitzaré contrasenyes diferents per a cada servei, assegurant que siguin fortes.
- Procuraré utilitzar un sol equip per les consultes *online*.

La cobertura de confidencialitat a la que faig referència en el consentiment informat general també aplica a la telepsicologia.

Per assegurar la confidencialitat, la informació clínica es limitarà a les teleconferències o al telèfon, i no s'utilitzarà en els correus electrònics que no tinguin garanties de seguretat.

Precaucions

En els intercanvis d'informació amb el meu psicòleg o psicòloga, prendré la precaució d'emmagatzemar la informació de la següent manera:

4. Comunicació entre sessions

Per la comunicació entre sessions, ens comunicarem de la següent manera:

- a. Si s'interromp la sessió de videoconferència, ens enviarem un correu electrònic o bé ens trucarem per telèfon. Per part meua, em pot localitzar en el 93_____
- b. Per agendar sessions o temes administratius, ens comunicarem pel telèfon _____

Autoritzo a utilitzar la següent tecnologia:

- Telèfon _____
- Correu electrònic; tindrem en compte que utilitzem un servei que compleix el Reglament General de Protecció de Dades (GDPR O RGPD): _____

Nota: Gmail o Hotmail no compleixen amb la GDPR i, per tant, és important no tractar temes de salut per aquesta via sense el teu consentiment. El correu del COPC compleix la GDPR.

- Missatges de text: _____

Nota: Aplicacions com WhatsApp o Snapchat no compleixen la GDPR i, per tant, és important no tractar temes de salut per aquesta via sense el teu consentiment.

5. Eficàcia de la telepsicologia o ciberpsicologia

La majoria de recerca conclou que la telepsicologia és tan efectiva com la presencial. Tanmateix, existeix un debat sobre l'habilitat de comprendre la comunicació no verbal quan es treballa en remot.

6. Tarifes, pagaments, anul·lacions i problemes tècnics

L'atenció telemàtica té el mateix cost que les sessions presencials: _____ euros/per sessió de ____ minuts.

Les tarifes de l'atenció telemàtica són les següents: _____euros per sessió individual de ____minuts; _____euros per sessió de parella/família de ____minuts; _____euros per sessió grupal de ____minuts (adaptar als serveis). Els pagaments de les sessions s'efectuaran abans de la sessió al següent compte bancari: _____ amb un enviament automàtic del comprovant al meu correu electrònic _____@copc.cat.

En el cas que es presentin problemes amb la tecnologia, es cobrarà proporcionalment al temps realitzat.

Altres tarifes: missatges de text o xats _____euros/____minuts; trucades telefòniques _____euros/minut, xats de grup _____euros/ ____min; sessions urgents o fora d'horaris _____.

És important ser puntual per tal de gaudir del temps complet de la sessió.

En cas de tenir que anul·lar la sessió, es demana que es faci amb ____hores d'antelació; de no fer-ho, es cobrarà la sessió.

Assegurances de salut:

- En cas que els serveis estiguin coberts per la teva assegurança de salut amb la que col·laboro, enviaré directament la factura.
- En cas de tenir assegurança de salut que reemborsi els serveis de psicologia, es podrà presentar el rebut que et facilitaré després de la sessió per correu electrònic.

7. Urgències en situació de crisi

La persona de contacte a la que podrà contactar el/la professional en cas d'urgència seria (indicar la relació amb el pacient/client):

L'hospital més proper al seu domicili és: _____

8. Altres temes a tenir en compte

- Busqui un lloc adequat a casa seva sense distraccions (familiars, animals domèstics, sorolls, etc.).
- Trobi el punt de la casa amb millor recepció de xarxa.
- Asseguri's que la bateria del dispositiu està carregada.
- Tracti de no menjar ni beure durant les sessions, excepte aigua.
- Vesteixi adequadament, com si assistís a una sessió presencial.
- Segueixi el mateix protocol de no fumar ni beure alcohol durant les sessions, com a les sessions presencials.

9. Adequació de la telepsicologia

En diferents moments reavaluarem si el servei per via telemàtica resulta adequat. En cas que considerem que la telepsicologia no és adequada, parlarem de les opcions alternatives.

En casos de crisi que requereixin un nivell de suport més alt i intervenció, es pot requerir que les sessions siguin presencials. En situacions de crisi on no es tingui el contacte amb el professional, caldrà anar a l'hospital més proper.

En qualsevol moment puc descartar els serveis de telepsicologia, sense que això suposi un perjudici de rebre els serveis en un futur.

NOM DEL CLIENT/PACIENT	SIGNATURA	DATA

Per nens, nenes i adolescents fins a 18 anys:

NOM DEL TUTOR/A LEGAL	SIGNATURA	DATA
NOM DEL/LA PROFESSIONAL I N° DE COL·LEGIAT/ADA	SIGNATURA	DATA

Avís important

El Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, amb aquest document, vol oferir una orientació del contingut del consentiment informat per serveis de telepsicologia que compleixen amb els requisits legals i deontològics actuals (abril de 2020). A més a més, el present document aporta una estratègia de gestió de riscos.

Cada professional pot adequar-lo a la seva consulta, situació individual i nous canvis legislatius, tot confirmant que segueix els requeriments legals.