

RECOMENDACIONES PARA EJERCER LA TELEPSICOLOGÍA

El actual estado de alarma y confinamiento, causado por la pandemia del COVID-19, ha precipitado que muchas de las atenciones efectuadas normalmente de forma presencial pasen a realizarse de forma no presencial. Este cambio en la modalidad de prestación del servicio implica la adaptación a una serie de requerimientos que desde el COPC queríamos señalar y recomendar. Porque no supone lo mismo una adaptación de urgencia a una intervención remota que la telepsicología (o ciberpsicología), **no es tan simple como pasar de la atención presencial a la virtual.**

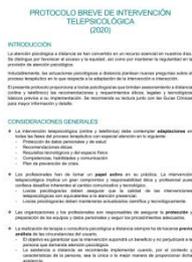
La telepsicología pretende definir la prestación de servicios psicológicos usando tecnologías de la información y comunicación como móviles, ordenadores personales, teléfonos, videoconferencias, correos electrónicos, etc., lo que **supone una serie de implicaciones prácticas.** Por eso, recomendamos fervientemente seguir los siguientes pasos necesarios:

1. Entender qué es la telepsicología y todo lo que implica su práctica.
2. Formarse en telepsicología.
3. Encontrar la plataforma más segura y adecuada.
4. Participar en la investigación y enviar consultas.
5. Trabajar con dos formularios: uno de protección general de datos y otro específico.

1. Entender qué es la telepsicología y qué implica su práctica



Hay que informarse y comprender que la telepsicología es un tipo de atención distinto. Existen muchos materiales disponibles que nos pueden ayudar, como la [Guía para la práctica de la telepsicología](#), editada al 2017 por el Consejo General de la Psicología de España con la colaboración del COPC, una lectura más que recomendable para los y las profesionales que se sumen a esta modalidad de intervención.



Así mismo, en 2018 el COP Madrid editó una [Guía para la intervención telepsicológica](#), de la que sus autoras crearon una versión abreviada que puede encontrarse en este [Protocolo breve para la intervención psicológica no presencial](#).

2. Formarse en telepsicología

Una vez revisados los materiales que sitúan la práctica y nos dan el marco de mínimos a cumplir, recomendamos formarse o reciclarse en este procedimiento. Hay varias plataformas que ofrecen la formación específica necesaria (algunas gratuitas de forma temporal), en diferentes webs:

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

Pero existen muchos más espacios para formarse. Por ejemplo, el COPC tiene previsto ofrecer pronto formaciones en telepsicología.

Así mismo, a propuesta del consejo profesional, también se ha iniciado un **grupo de intervención** para ofrecer un espacio de apoyo mutuo en esta práctica. El proyecto piloto se irá ampliando próximamente.

3. Usar la plataforma más segura y adecuada

Tal como indica la guía del Consejo General de la Psicología, hemos de asegurarnos de que los canales y procedimientos a través de los cuales realizamos las intervenciones sean seguros. Y valorar varias prestaciones en función de las herramientas.

Lo primero será **diferenciar las herramientas que son básicamente de videoconferencia de aquellas que son de telepsicología** y, por lo tanto, disponen de una plataforma que ofrece otras prestaciones. En este sentido, adjuntamos los cuadros comparativos de las dos tipologías, con un *ranking* final en función de las prestaciones descritas.

Este documento recoge las características técnicas y las de licencia que el mismo fabricante declara en su portal web que tiene su plataforma de videoconferencia. Existen muchas variables que pueden inclinar la preferencia dependiendo de la necesidad de cada persona.

CUADRO COMPARATIVO 1 – HERRAMIENTAS DE VIDEOCONFERENCIA

| | HANGOUTS | SKYPE | TEAMS | ZOOM | TIXEO | JITSI | VANMULLEN | GOOGLE MEET |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Características |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Cuenta necesaria | Sí para participar y crearla, no para visualizar | SÍ | SÍ | SÍ para crearla, no como invitado | SÍ | NO | SÍ | SÍ |
| Gratuito | SÍ | SI | SÍ | SÍ | NO | SÍ | NO | NO |
| Versión de pago | NO | SÍ/ TEAMS | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| Instalación de software | NO | SÍ | SÍ (1) | SÍ | SÍ | SÍ | NO | NO |
| Número máx. de personas | 15 | 10 | 250 | 100 (2) | 5 A 20 (3) | 8 | 100 | 100 |
| Transferencia de archivos | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | NO | SÍ |
| Compartición de escritorio | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| Grabación de sesiones | NO | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | NO | SÍ |
| Acceso de participantes externos | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | NO | SÍ | SÍ | SÍ |

- (1) Es opcional.
- (2) En la versión gratuita, pero con limitación de 40 minutos.
- (3) Depende de la versión.

Observaciones:

- Ninguna de las aplicaciones que se recogen en este cuadro comparativo presentan complicaciones, ni en cuanto a su acceso ni en cuanto a su configuración.
- La calidad del vídeo de estas herramientas es la adecuada para poder mantener un visionado de calidad durante la videoconferencia, con la particularidad de que todas gestionan esta calidad dependiendo de la calidad de la señal de la red.
- Todas las aplicaciones disponen de diferentes roles o permisos de usuario para poder gestionar y administrar el servicio como, por ejemplo, moderador o anfitrión.
- La totalidad de las aplicaciones de esta comparativa disponen de su versión movilizada y en multiplataforma, tanto web como móvil.
- Los fabricantes garantizan, desde su página, que todas las comunicaciones están encriptadas con HTTPS TLS.
- La totalidad de estas herramientas incorporan un chat que permite la comunicación por escrito.

Consideraciones generales:

- Hay que partir de la premisa de que, en la red, la seguridad al 100% no existe y que aunque todas las opciones tienen cifrado en las comunicaciones, ninguna está libre de vulnerabilidades.
- En el supuesto de que se quiera ofrecer un servicio de videoconferencia cifrada punto a punto, que es un sistema en el que solo los usuarios que se comunican pueden leer o ver los mensajes o vídeos, se tendría que optar por **VanMullenm** o **Tixeo** (en el caso de este último hay que dar de alta a los invitados en la plataforma para evitar incorporaciones no previstas, y por tanto se requiere de un paso previo).

- Sobre la plataforma **8X8** que ofrece la herramienta de videoconferencia Jitsi, se confirma que cumple el acuerdo Privacy Shield (Acuerdo entre los EE. UU. y la UE para la regularización de la protección de los datos).
- A pesar de todo, existe cierta ausencia de claridad, por parte de las compañías que ofrecen plataformas de videoconferencias, sobre la información que ofrecen relativa al cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), a excepción de **VanMullen** y **Microsoft Office Teams**. (A través del centro de cumplimiento y seguridad de Office 365, se pueden establecer políticas de retención para los grupos creados, para garantizar el reglamento europeo de protección de datos, GDPR).
- **Microsoft Office Teams** es la herramienta actualmente más equilibrada, tanto por consistencia como por volumen de usabilidad. También es la herramienta que forma parte del paquete que el mismo COPC ofrece como gestor de correo electrónico. Cuenta con el apoyo de Microsoft y actualmente ofrece su producto de forma gratuita por un periodo de seis meses.

CUADRO COMPARATIVO 2 – HERRAMIENTAS DE TELEPSICOLOGÍA

| | CITA.IO | inPsique | DocLine | WeDOCTOR |
|-------------------------------|---|---|--|---|
| Características |  |  |  |  |
| Usabilidad | 4/5 | 3/5 | 3/5 | 3/5 |
| Requerimiento PIR - PGS | 1/5 | 5/5 | 3/5 | 5/5 |
| Grabación de sesiones | Sí | No | No | No |
| Apoyo al profesional/paciente | 3/5 | 2/5 | 3/5 | 5/5 |

- Las cuatro plataformas dan el servicio como herramienta de gestión al profesional, todas ellas con particularidades diferenciadas, imprimiendo sus características corporativas a su usabilidad, tanto por su diseño como por la ingeniería empleada.

- Ninguna de las plataformas requiere instalar un *software* para ser usada. Todas ellas son accesibles mediante navegador.
- La seguridad, en cuanto a encriptación, de la totalidad de las plataformas es HTTPS y TLS.
- Las herramientas de videoconferencia que usan todas las plataformas disponen de una calidad de vídeo óptima para un correcto visionado, modificando automáticamente esta calidad en función de la calidad de la red.
- Todas disponen de pasarela de pago con la opción de hacerlo con diferentes modalidades.
- La totalidad de estas herramientas incorpora un chat que permite la comunicación por escrito.

En conclusión:

- Muchas de ellas ofrecen sesiones de prueba o días de servicio de forma gratuita durante estas semanas de confinamiento, para que los y las profesionales puedan valorar sus servicios.
- En estos momentos, los cuadros mostrados no son exhaustivos y pretenden ser cursos en el marco de las recomendaciones de los servicios privados. Sin embargo, ante la petición de los y las profesionales de llegar a un acuerdo con los servicios, **el COPC y el Consejo trabajamos para ofrecer una opción a los colegiados y colegiadas en la mayor brevedad posible.**
- A pesar del momento de absoluta excepcionalidad, es necesario que nuestra tarea se realice con todo el rigor y todas las garantías. Dada la enorme complejidad de la situación, es importante aferrarnos también a las oportunidades de aprendizaje y mejora continua para garantizar una auténtica telepsicología.

4. Espacios de investigación y consulta

Dada la excepcionalidad de la situación, y que muchos y muchas profesionales se están sumando a esta nueva modalidad, nos hacemos eco de una investigación que se está llevando a cabo y ponemos a disposición un *email* de consultas.

4.1. Participar en la investigación

La Federación Europea de Asociaciones de Psicología ([EFPA](#)) ha iniciado un cuestionario anónimo para valorar el uso actual de la tecnología en las consultas *online* por parte de los psicólogos/ogas y otros profesionales de la salud mental, en el contexto de la pandemia de COVID-19. [Es posible participar en este enlace.](#)

4.2. Enviar una consulta

Por otro lado, ante posibles consultas para vuestra práctica profesional, habilitamos el siguiente correo electrónico: copc@copc.cat (Asunto: Telepsicología).

5. Trabajar con dos modelos de consentimiento

Será necesario trabajar con el modelo de consentimiento de tratamiento de datos y también con el consentimiento informado adaptado. **Ambos son necesarios**; usar uno no exime de usar el otro.

5.1. Modelo 1: Consentimiento de datos

En la web del COPC podéis encontrar dos documentos modelo, sin perjuicio de lo que os puedan recomendar vuestros asesores habituales en protección de datos:

- [Modelo genérico de consentimiento del tratamiento de datos personales](#)
- [Modelo complementario a raíz de las medidas de confinamiento por COVID-19](#)

5.2. Modelo 2: Consentimiento informado en la telepsicología

Los y las profesionales de la psicología han de contar con un consentimiento informado que dirija los temas relacionados a los servicios ofrecidos (artículos 38, 39 y 40 del [Código deontológico del COPC](#), 2014).

El consentimiento informado es un documento que ofrece una descripción clara de los servicios ofrecidos y está adaptado a la legislación vigente. Los servicios de telepsicología pueden requerir una serie de salvaguardas para los potenciales riesgos de confidencialidad y protección de datos. Como profesionales de la psicología, estamos obligados/as a proteger la seguridad de la información digital sobre la salud en todos los formatos (papel y electrónico) en tres aspectos:

1. seguridad administrativa,
2. seguridad física (proteger sistemas electrónicos, equipos y datos),
3. y seguridad técnica (autenticación y encriptación usada para controlar el acceso a datos).

Será necesario que el documento proporcione información sobre cómo se va a almacenar la información y si la información intercambiada telemáticamente es segura, además del resto de información a la que obliga la normativa de protección de datos en los términos establecidos en los artículos 13 y 14 del RGPD. Esta información tendrá que estar redactada con un lenguaje inteligible y el/la profesional aclarará al paciente/cliente estos temas relacionados con la seguridad de los datos y la confidencialidad de una manera clara.

Este documento tendrá que orientar también en lo referente a la facturación de los servicios. Se recomienda que la factura indique:

- el tipo de tecnología utilizada,
- el tipo de servicio de telepsicología ofrecido,
- la tarifa para cada tipo de servicio (videoconferencia, mensajes de texto o chats, llamadas telefónicas, chats de grupo, sesiones urgentes o fuera de horarios),
- y reducciones de la tarifa en caso de problemas técnicos.

Por último, el **documento de consentimiento informado, que se muestra en las siguientes páginas**, deberá ser modificado para ajustarse a las regulaciones que se vayan aprobando.

MUESTRA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento no sustituye sino que suplementa al consentimiento informado general de atención psicológica. Lea el documento con detenimiento. La firma del mismo representará un acuerdo entre nosotros.

1. Telepsicología o ciberpsicología

Los términos telepsicología o ciberpsicología hacen referencia a los servicios de psicoterapia/psicología que se ofrecen de forma remota utilizando tecnologías de telecomunicaciones, como la videoconferencia, el teléfono, el móvil, el ordenador personal, el correo electrónico, etc.

Este servicio requiere que tanto el/la profesional que ofrece el servicio como el/la paciente/cliente que lo va a recibir mediante la telepsicología tengan acceso y familiaridad con la tecnología a utilizar, y se aseguren de hacerlo en un espacio privado, sin distracciones (otras personas, llamadas o dispositivos electrónicos) y tomen precauciones para proteger los datos que se generen.

2. Beneficios y riesgos potenciales de la telepsicología

Como cliente/paciente que va a recibir servicios mediante la telepsicología, es necesario que conozca los beneficios y riesgos que detallo a continuación:

Uno de los beneficios de la telepsicología es que el/la cliente/paciente y el/la profesional pueden reunirse sin encontrarse en el mismo lugar. Esto puede resultar útil en los siguientes casos:

- Para asegurar una continuidad cuando el/la paciente/cliente o el/la psicólogo/a se ha trasladado a otra población, no se puede reunir en persona o bien no dispone de tiempo para desplazarse hasta la consulta.
- Para poder tratar casos de manera más urgente, por ejemplo, en una situación de crisis.
- Para que el/la paciente/cliente pueda estar en la ubicación que considere por determinados motivos.
- Para hacer un seguimiento rápido de un/a paciente/cliente.
- Para llevar a cabo las colaboraciones necesarias con otros profesionales.

Hay algunas diferencias entre psicoterapia/intervención presencial y telepsicología, y algunos riesgos potenciales que pueden afectar a la confidencialidad y la protección de los

datos que pueden estar relacionados con el uso de la tecnología o del lugar donde se realiza como, por ejemplo, riesgos de confidencialidad y privacidad en caso de que las sesiones de telepsicología tengan lugar fuera del despacho del/la profesional y esto suponga que otras personas puedan escuchar las conversaciones.

Profesionalmente se garantizará la privacidad de las conversaciones, pero es importante que usted asegure también su privacidad y la carencia de interrupciones.

Hay un compromiso mutuo de no grabar las sesiones sin el consentimiento previo del otro.

3. Confidencialidad y temas relacionados con la tecnología

La tecnología puede impactar en la telepsicología de varias maneras. Por ejemplo, puede producirse un corte de la comunicación, otras personas pueden acceder a la conversación privada, o personas no autorizadas o compañías podrían acceder a los datos almacenados. Por eso es importante garantizar el espacio y la seguridad por las dos partes.

Como profesional de la psicología, tengo la responsabilidad legal y ética de proteger las comunicaciones de nuestra telepsicología. Aun así, la naturaleza de las comunicaciones electrónicas no permite garantizar una completa confidencialidad en el supuesto de que alguien accediera a nuestras comunicaciones.

Es importante que usted también se asegure de la seguridad de nuestras comunicaciones, por ejemplo, usando contraseñas para proteger el dispositivo y la plataforma utilizada.

Por mi parte, me aseguraré de que:

- Los dispositivos que utilice tengan los discos cifrados.
- Cuando utilice un disco USB, utilizaré uno con cifrado para hardware.
- Utilizaré herramientas online que cifren de extremo a extremo las comunicaciones.
- En el caso de utilizar wifis públicas, utilizaré siempre una VPN.
- Utilizaré distintas contraseñas para cada servicio, asegurándome de que sean fuertes.
- Procuraré utilizar un solo equipo para las consultas online.

La cobertura de confidencialidad a la que hago referencia en el consentimiento informado general también aplica a la telepsicología.

Para asegurar la confidencialidad, la información clínica se limitará a las teleconferencias o al teléfono, y no se utilizará en los correos electrónicos que no tengan garantías de seguridad.

Precauciones

En los intercambios de información con mi psicólogo o psicóloga, tomaré la precaución de almacenar información de la siguiente manera:

4. Comunicación entre sesiones

Para la comunicación entre sesiones, nos comunicaremos de la siguiente manera:

- a. Si se interrumpe la sesión de videoconferencia, nos enviaremos un correo electrónico o bien nos llamaremos por teléfono. Por mi parte, me puede localizar en el 93_____
- a. Para agendar sesiones o temas administrativos, nos comunicaremos a través del teléfono _____

Autorizo a utilizar la siguiente tecnología:

- Teléfono _____
- Correo electrónico. Tendremos en cuenta que utilizamos un servicio que cumple el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR O RGPD):

Nota: Gmail o Hotmail no cumplen con la GDPR y, por tanto, es importante no tratar temas de salud por estas vías sin tu consentimiento. El correo del COPC cumple la GDPR.

- Mensajes de texto: _____

Nota: Aplicaciones como WhatsApp o Snapchat no cumplen la GDPR y, por tanto, es importante no tratar temas de salud por estas vías sin tu consentimiento.

5. Eficacia de la telepsicología o ciberpsicología

La mayoría de investigaciones concluye que la telepsicología es tan efectiva como la presencial. Aun así, existe un debate sobre la habilidad de comprender la comunicación no verbal cuando se trabaja en remoto.

6. Tarifas, pagos, anulaciones y problemas técnicos

La atención telemática tiene el mismo coste que las sesiones presenciales:_____ euros/por sesión de ____ minutos.

Las tarifas de la atención telemática son las siguientes:_____ euros por sesión individual de ____ minutos; _____ euros por sesión de pareja/familia de _____ minutos; _____euros por sesión grupal de ____ minutos (adaptar a los servicios). Los pagos de las sesiones se efectuarán antes de la sesión en la siguiente cuenta bancaria: _____ con un envío automático del comprobante a mi correo electrónico _____@copc.cat.

En caso de que se presenten problemas con la tecnología, se cobrará proporcionalmente al tiempo realizado.

Otras tarifas: mensajes de texto o chats _____ euros/___ minutos; llamadas telefónicas _____ euros/ min, chats de grupo _____ euros/ __min; sesiones urgentes o fuera de horarios _____.

Es importante ser puntual para disfrutar del tiempo completo de la sesión.

En caso de tener que anular la sesión, se pide que se haga con ____horas de antelación; de no hacerlo se cobrará la sesión.

Seguros de salud:

- En caso de que los servicios estén cubiertos por tu seguro de salud con el que colaboro, enviaré directamente la factura.
- En caso de tener seguro de salud que reembolse los servicios de psicología, podrás presentar el recibo que te facilite después de la sesión, por correo electrónico.

7. Urgencias en situaciones de crisis

La persona de contacto a la que podrá contactar el profesional en caso de urgencia es (indicar la relación con el/la paciente/cliente):

El hospital más próximo en su domicilio es: _____

8. Otros temas a tener en cuenta

- Busca un lugar adecuado en tu casa sin distracciones (de familiares, animales domésticos, ruidos, etc.).
- Busca el espacio donde puedes tener mejor recepción de red dentro de casa.
- Asegúrate de que la batería del dispositivo esté cargada.

- No comas ni bebas durante las sesiones, excepto agua.
- Usa un atuendo adecuado como si asistieras a una sesión presencial.
- Sigue el mismo protocolo de no fumar ni beber alcohol durante las sesiones como en las sesiones presenciales.

9. Adecuación de la telepsicología

En diferentes momentos reevaluaremos si el servicio por vía telemática resulta adecuado. En caso de que consideremos que la telepsicología no es adecuada, hablaremos de las opciones alternativas.

En casos de crisis que requieran un nivel de apoyo más alto e intervención, se puede requerir que las sesiones sean presenciales. En situaciones de crisis donde no se tenga contacto con el profesional, habrá que ir al hospital más próximo.

En cualquier momento puedo descartar los servicios de telepsicología, sin que esto suponga un perjuicio a la hora de recibir el servicio en un futuro.

| NOMBRE DEL/LA CLIENTE/PACIENTE | FIRMA | FECHA |
|--------------------------------|-------|-------|
| | | |

Para niños, niñas y adolescentes hasta 18 años:

| NOMBRE DEL/LA TUTOR/A LEGAL | FIRMA | FECHA |
|---|-------|-------|
| | | |
| NOMBRE DEL/LA PROFESIONAL Y N° DE COLEGIADO/A | FIRMA | FECHA |
| | | |

Aviso importante:

El Colegio Oficial de Psicología de Cataluña, con este documento, quiere ofrecer una orientación del contenido del consentimiento informado para servicios de telepsicología, que cumpla con los requisitos legales y deontológicos actuales (abril de 2020). Además, el presente documento aporta una estrategia de gestión de riesgos.

Cada profesional puede adecuarlo a su consulta, situación individual y nuevos cambios legislativos, confirmando que sigue los requerimientos legales.