

RECOMENDACIONES PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE TICS (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN)

Introducción

En el contexto actual, con la aparición a nivel mundial del virus COVID-19, se han producido cambios extremos en el modo de vida y de interacción en la sociedad. Entre estos cambios, puede darse cuenta de la imposibilidad de proveer atención presencial por parte de quienes ejercen profesiones liberales, entre ellos, las psicólogas y los psicólogos.

Ante esta situación, y entendiendo el bienestar psíquico como uno de los Derechos Humanos fundamentales (Código de FePRA, 2013), los y las profesionales de la Psicología han optado por métodos de atención utilizando distintas tecnologías de la información y la comunicación (TICs).

Frente al decreto de necesidad y urgencia que determina el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPyO), estipulado en los inicios de la declaración de la pandemia, los y las profesionales del área han utilizado estas técnicas para sostener la atención de pacientes que se encontraban realizando terapia. Pero, también existen otros casos de personas que no estaban atravesando un proceso terapéutico, y demandan atención psicológica, ya sea a partir del contexto que estamos viviendo o por otras situaciones personales. Esto da lugar en la actualidad, a que comiencen a ofrecerse los servicios de atención psicológica por medio de TICs, a nuevos/as consultantes, es decir a personas que no han establecido un contacto previo presencial con él/la profesional.

A partir de esta coyuntura particular, se hace necesario pensar en pautas orientativas que puedan ser de utilidad para los/as profesionales con el objetivo de llevar adelante prácticas idóneas y acordes a las normativas éticas que regulan la profesión. Es con este objetivo que se proponen las siguientes recomendaciones, que tienen el propósito de servir como herramienta para dar lugar a prácticas responsables en la atención psicológica por medio de TICs. Asimismo, permitirá abrir el debate sobre esta temática al interior del cuerpo profesional, dado que, al margen de la pandemia actual, la terapia online es un recurso disponible que no está prohibido en nuestro país, pero tampoco está específicamente regulado. La situación actual visibilizó una práctica que existía previamente, quedando en evidencia la necesidad que en el futuro sea regulada. En el principio de competencia del Código de Ética de la FePRA (2013) se estipula que “en el uso de las nuevas tecnologías” el psicólogo o la psicóloga “debe ser coherente con el espíritu de este código”. En función de este antecedente, y considerando que no existen prohibiciones para la actividad profesional por medio de TICs, ya sea tanto a nivel legal como deontológico, es que se propone presentar una serie de recomendaciones, las cuales se desprenderán de los principios enunciados en el código de FePRA. Se incluye tanto la práctica psicoterapéutica, como intervenciones breves de orientación y apoyo.

RECOMENDACIONES PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE TICS

A continuación, se propondrán una serie de recomendaciones o sugerencias referidas a la práctica de atención psicológica en modalidades no presenciales:

1. Modalidad de atención:

Al hacer referencia a la atención psicológica mediante la utilización de TICS, se incluyen tanto:

- Atención vía internet (Video llamadas o chat por WhatsApp, Skype, Zoom, y otras plataformas de chat o videoconferencia disponibles)
- Atención vía llamada telefónica.

Se sugiere en los casos en los cuales se comienzan procesos por cualquiera de estos medios, la realización de una admisión y la delimitación del encuadre de psicoterapia con la modalidad en línea. Se considera fundamental en el inicio del proceso, considerar la pertinencia de la atención mediante estos dispositivos, y aclarar la posibilidad de derivación cuando el caso lo amerite (ver apartado de Consentimiento Informado).

Se recomienda así mismo, el intercambio de documentación que permita la identificación, entre usuario/a y profesional y la obtención de un teléfono de contacto de familiar o allegado/a del/la nuevo/a usuario/a. Además, se sugiere que el/la profesional provea la información sobre cuál es el organismo encargado del control de su matrícula, y datos de contacto del mismo.

Las presentes recomendaciones deberán ser adaptadas por el/la profesional teniendo en cuenta las particularidades de los/as usuarios/as con los/as cuales trabaje, sus realidades, y situaciones de especial vulnerabilidad, como pueden ser las de niños, niñas y adolescentes, personas en situación de discapacidad, personas atravesando situaciones de violencia por distintos motivos, etc. En cada caso, deberán tenerse en cuenta los principios que fundamentan el Código de ética, y que constituyen el espíritu del mismo.

Ante la necesidad de realizar derivaciones, las psicólogas y los psicólogos, deben contar con conocimiento e información disponible sobre los servicios, instituciones y organizaciones que se encuentran brindando atención de salud mental de modo presencial. Debe tenerse en cuenta para esto la situación particular del/la usuario/a (es decir, tener información amplia sobre distintas instituciones en distintos puntos de la ciudad, sobre todo en caso de jurisdicciones de gran amplitud territorial).

2. Plataformas: se sugiere tener en cuenta:

- Elección de plataformas de atención.
- Seguridad de las plataformas.
- Resguardo de la confidencialidad.

En relación al tipo de plataforma utilizada como canal para la terapia online, se sugiere analizar en cada caso las condiciones de seguridad de cada una de ellas, optando por las que presenten mayor seguridad para la preservación de los datos. Se sugiere convenir con el/la usuaria/o cuál será la plataforma elegida.

Se deberán tomar todas las medidas de protección para garantizar la privacidad del entorno digital.

3. Identidad del/la profesional

Tener en cuenta:

- La importancia de la debida identificación del/la profesional.
- La referencia a los Colegios profesionales para verificar la identificación.

Se sugiere utilizar la matrícula profesional impresa otorgada por el organismo encargado del control de la misma, poniendo a disposición dicho dato, para que el/la consultante, pueda verificarlo con la institución correspondiente.

4. Secreto Profesional

Tener en cuenta:

- Confidencialidad en la atención mediante TICs.
- Resguardo de registros virtuales y físicos de la información de las sesiones realizadas en forma remota (uso para la atención de dispositivos compartidos por otros).

Se recomienda tomar los recaudos necesarios para la protección de la intimidad, incluyendo:

- a) Seguridad de las plataformas (planteado anteriormente).
- b) Cuidado del entorno de atención, garantizando que otras personas con las cuales se comparte el mismo, no escuchen o interrumpan durante el proceso de atención. Si la sesión será grabada por algún motivo, deberá considerarse lo estipulado en el artículo del Código de Ética de la FePPA.
- c) Resguardo de datos, en caso de compartir dispositivos electrónicos con otras personas. Se sugiere el uso de contraseñas en dispositivos personales.

5. Consentimiento Informado

Para la Administración del consentimiento en la atención mediante TICs se recomienda explicar las particularidades de este tipo de atención:

- a) Para usuarios/as que tenían o han tenido atención previa con el/la profesional.
- b) Para usuarios/as que se contactan por primera vez con el/la profesional.

En el caso de atención de usuarios/as que el/la profesional ya había atendido de modo presencial, se sugiere tener el cuidado necesario de que el ofrecimiento de la posibilidad de retomar o continuar la atención mediante TICs no resulte una imposición, así como de brindarles la posibilidad de informar, si una vez retomada o iniciada la psicoterapia, la modalidad no le resulta efectiva o agradable. Esto requiere atención del/la profesional a estos aspectos, y revisión de los efectos y resultados obtenidos con los/as usuarios/as mediante estas prácticas.

Se deben explicar las particularidades de este tipo de atención: plataformas, procedimiento para sostener el espacio en caso de problemas de conectividad, resguardo de privacidad, horarios, honorarios, etc. Se deberá manifestar la posibilidad de que, en el caso que el dispositivo no fuera o dejará de ser adecuado, se pueda realizar la derivación pertinente. Se sugiere aclarar explícitamente, que, si bien serán tomados todos los recaudos para que las condiciones de seguridad informática sean óptimas, el/la profesional no puede garantizar totalmente la misma, dado que excede su competencia.

Se recomienda que el/la profesional tome conocimiento sobre otros dispositivos de orientación y contención para los/as usuarios/as, en áreas que exceden el tratamiento psicológico individual, en este caso mediante TICs, como pueden ser: instituciones que trabajan sobre violencia por motivos de género, dependencias de la Justicia que se encuentren de guardia en el caso de situaciones de riesgo, abuso o violencia, dispositivos de asistencia para personas en situaciones socio-económicas desfavorables, entre otros.

6. Implicancias en relación al diagnóstico y situaciones de urgencia

Cada profesional deberá analizar la posibilidad de efectuar un diagnóstico mediante la utilización de TICs, considerando siempre la opción de realizar una derivación a servicios que cuentan con atención presencial.

En cuanto al uso de test debe remarcarse lo novedoso de esta temática y la necesidad de realizar estudios respecto a la misma, entendiendo las limitaciones que conlleva la atención mediante TICs en este aspecto. El código deontológico de FePRA establece en el artículo 3.3.11 que los psicólogos y las psicólogas, solo podrán utilizar en su práctica tecnologías informáticas previa validación académica y científica. Por lo tanto, se sugiere que el/la profesional se mantenga informado/a respecto a las posibles recomendaciones que se puedan realizar desde instituciones especializadas y reconocidas, y a las revisiones que realice oportunamente la comunidad científica y profesional.

Tal como se sugirió en el punto 1, es necesario que cada profesional tenga conocimiento sobre dispositivos presenciales para derivaciones, en este caso para la realización de diagnósticos, o ante situaciones de urgencia.

7. Jurisdicción en la atención y denuncias de faltas éticas

Los psicólogos y las psicólogas deben estar matriculados/as en el Colegio de Ley y/o en los organismos competentes para el control del ejercicio profesional en cada jurisdicción. Se considera importante que tales organizaciones confeccionen un registro de las y los profesionales que realicen esta práctica.

La atención mediante TICs abre la posibilidad que profesional y usuario/a residan en diferentes jurisdicciones. Se considera que en este tipo de práctica, debe tenderse a garantizar la libre elección de profesionales por parte de los/as usuarios/as, pero asimismo asegurar que se encuentran garantizadas las condiciones de resguardo ante posibles reclamos.

Es primordial, que cada profesional provea la información sobre cuál es el organismo encargado del control de su matrícula, y datos de contacto del mismo. También será tarea de dichos organismos realizar las acciones pertinentes para que se ajuste la práctica a la normativa de cada jurisdicción.

Se recomienda avanzar a nivel nacional, en la comunicación desde las organizaciones correspondientes hacia FePPA, respecto a las sanciones disciplinarias que se apliquen a los/as matriculados/as o afiliados/as, cuando impliquen inhabilitación para el ejercicio profesional (y duración de la misma).

Participaron en la discusión y elaboración del presente documento:

Coordinadora: Dra. Ana María Hermosilla. Universidad Nacional de Mar del Plata.

Colaboradora: Especialista Rocio Cataldo. Universidad Nacional de Mar del Plata.

Representantes de Tribunales Disciplinarios:

Tribunal de Ética de APBA (Asociación de Psicólogas y Psicólogos de CABA).

Lic. María del Pilar Segura. - Lic. Alicia Dellepiane

Tribunal de Disciplina del Colegio de Psicólogos de Catamarca.

Lic. Denise Vanina Rivera Sida.

Tribunal de Disciplina del Colegio de Psicólogos de Chaco.

Lic. Mirta Bertollo, Lic. Ana María Karlen, Lic. Daniela Golob y Lic. Silvia Naggy.



FEPPRA

Federación de Psicólogas y Psicólogos
de la República Argentina

Tribunal de Disciplina del Colegio de Psicólogos de Entre Ríos.

Lic. Maximiliano Bruera y Lic. Andrés Ijalba.

Tribunal de Ética del Colegio de Psicólogos de La Pampa.

Lic. Gabriel Coghlan y Lic. Silvia Orrit.

Tribunal de Ética y Disciplina del Colegio de Psicólogos de Mendoza.

Lic. Clara Álvarez y Lic. Sandra Ostropolsky

Tribunal de Ética del Colegio de Psicólogos de Misiones.

Lic. Josefina Zubrzycki.

Tribunal de Ética y disciplina del Colegio de Psicólogos de Neuquén.

Lic. Mónica Mateos.

Tribunal de Ética del Colegio de Psicólogos de San Juan.

Lic. Daniel Rodríguez

Tribunal de Ética y Disciplina del Colegio de Psicólogos de San Luis.

Lic. Mariela Castillo - Lic. Cintia Roldán.

Tribunal de Ética y Disciplina del Colegio de Psicólogos de Santa Fe.

Colegio de Psicólogos 1 circunscripción. Psic. Analía Zapata

Tribunal de Ética y Disciplina Colegio de Psicólogos Zona Alto Valle Este Rio Negro.

Psic. María Verónica Royer.

Tribunal de Ética y Disciplina del Colegio de Psicólogos Río Negro Zona Andina.

Lic. Guillermina Meroño – Lic. Nuria Solís Carnicer.

Tribunal Disciplinario del Colegio de Psicólogos de Tucumán.

Lic. Ester Kancyper - Lic. Ada Olaya Guidet - Lic. Catalina Spoja.

Y Autoridades del Colegio de Psicólogos de la Provincia de Buenos Aires.

Lic. Alejandra González Langer - Psic. Claudia Durante.