

## COLEGIO COLOMBIANO DE PSICÓLOGOS

### Referentes éticos mínimos para la práctica de la Telepsicología

Ps. Paulo Daniel Acero Rodríguez

Director Ejecutivo Tribunales Deontológicos y Bioéticos de Psicología

Colegio Colombiano de Psicólogos

Gerald P. Koocher, presidente de la American Psychological Association (APA) en 2006, en su artículo “Retos éticos de la psicología para el siglo XXI” (Koocher, 2007), nos recuerda la letra de una canción escrita por Paul Simon en 1986 y titulada “The Boy in the Bubble”, la cual, según afirma, resalta “...muchos de los problemas que enfrentamos los psicólogos del siglo XXI”. En el sentir de Koocher, la canción llama nuestra atención sobre los horrores del terrorismo en la vida cotidiana de las personas ordinarias, los avances dramáticos en la ciencia y la medicina, la omnipresencia y el poder de los medios electrónicos, las presiones resultantes en la vida familiar diaria y la inevitable incursión de las tecnologías modernas que interactúan con las realidades humanas básicas. Este escenario permite anticipar muchos desafíos éticos nuevos a medida que los psicólogos continuemos avanzando en nuestra ciencia y en el ejercicio de nuestra profesión para promover la salud y el bienestar humanos, en una sociedad que quisiera construir y quedarse en una “burbuja” para protegerse de la omnipresencia de la tecnología o en razón a que las nuevas generaciones, parecieran sentirse más cómodos en su propia “burbuja”, la cual nos corresponde conocer y aprender a ingresar a ella, para poder poner nuestro ejercicio profesional en su escenario vital habitual.

En el mencionado artículo, Koocher propone “tres categorías obvias de desafío”. La primera implica demandas crecientes para entregar nuestros servicios por medios electrónicos (Por ejemplo la telepsicología). La segunda aborda el problema cada vez más complejo de analizar nuestras obligaciones éticas con los usuarios de los servicios psicológicos, individuos, grupos y la sociedad en general, ya que muchos de nuestros colegas realizan prácticas no

necesariamente evidentes para quienes son usuarios de su trabajo y, finalmente, aprender de los errores que han ocasionado el “declive de la psiquiatría como profesión”.

La realidad es que los psicólogos están incorporando cada vez más el uso de la tecnología con el objetivo de proporcionar una mejor y más amplia gama de servicios a sus usuarios y que la realidad con circunstancias como la pandemia del Coronavirus, obliga a las personas a apoyarse o hacer uso de las tecnologías para obtener apoyo profesional en casos en los cuales la ansiedad y la tensión abruman a las comunidades. Las tecnologías más antiguas, como los teléfonos y las máquinas de fax, se han utilizado durante décadas, pero el uso más frecuente de tecnologías más nuevas, como las videollamadas, el correo electrónico o los mensajes de texto, se están convirtiendo en una práctica común entre los psicólogos y sus usuarios. De hecho ya se conocen plataformas tecnológicas que ofertan servicios de atención psicológica on line que traspasan las fronteras.

Los servicios psicológicos a través de medios de telecomunicación ahora conocidos como telepsicología o ciberpsicología, pueden incluir no solo intervenciones o evaluaciones psicológicas con los usuarios, sino también supervisión a profesionales en formación, recibiendo o brindando consultas o haciendo capacitación o educación en línea.

Los rápidos avances en microelectrónica y nanotecnología, han permitido que dispositivos portátiles de comunicación, datos, imágenes y dispositivos de almacenamiento de sonido, y una amplia gama de dispositivos teléfonos inteligentes que incorporan muchas de esas posibilidades, sean asequibles y estén disponibles en gran parte del mundo. Una amplia gama de comunicaciones personales y transacciones comerciales ahora se producen en el ámbito del ciberespacio. En el área de las ciencias de la salud y en la salud mental, la tendencia a nivel mundial se orienta hacia la incorporación de las tecnologías de la telecomunicación en la práctica profesional.

De acuerdo a lo señalado por Maheu (2012), con la incursión de lo que podría denominarse “psicotecnologías” (esas tecnologías particularmente útiles para oferta de cuidado de la salud mental), los psicólogos pueden atraer nuevos clientes, realizar pruebas de valoración, evaluación y varios tipos de terapia y ofrecer una gama de servicios más allá de lo que antes era práctico o incluso posible.

Los beneficios de las psicotecnologías para complementar los servicios tradicionales de salud mental han sido documentados durante bastante tiempo (Maheu, Pulier, Wilhelm, McMenamín y Brown-Connoly, 2004), por permitir a los psicólogos realizar éticamente evaluaciones y terapias clínicas total o parcialmente por teléfono, correo electrónico, videoconferencia y a través de sitios web. Cuando estas se realizan en entornos cuidadosamente controlados, se han obtenido resultados documentados altamente exitosos. Por ejemplo, en un estudio de 98,000 pacientes de salud mental, la utilización de estas herramientas redujo la hospitalización en un promedio del 25% entre 2006 y 2010 cuando la telesalud mental y los servicios se entregaron con videoconferencia remota (Godleski, Darkins y Peters, 2012, citados por Maheu 2012).

La telepsicología ofrece oportunidades para profesionales de la psicología adecuadamente preparados, no solo para aumentar su efectividad, sino para ampliar su gama de servicios y enriquecer sus prácticas. Sin embargo, la telepsicología también exige innovación en la formación de posgrado y educación continua, hace necesaria la expedición de directrices de asociaciones profesionales, evaluar la cobertura de seguros para estos nuevos enfoques y la regulación de la actividad profesional en concordancia con las leyes pertinentes. La regulación de la telepsicología se está expandiendo al requerir seguro de salud y leyes de portabilidad y rendición de cuentas. Se necesitan telepsicólogos en una variedad de entornos institucionales que incluyen instalaciones correccionales, escuelas, hospitales, instituciones militares e instituciones de salud y hogares de ancianos e instituciones de salud mental (Maheu et al., 2004), donde el uso obligatorio medicamentos psiquiátricos requiera el apoyo mediante intervenciones psicológicas (Maheu (2012).

Por otro lado, es apenas esperable que los psicólogos se enfrenten cada vez más a las expectativas de usuarios que les solicitan proporcionar servicios en el contexto de sus modos preferidos de comunicación mediados por tecnologías. A medida que nos alejamos del contexto tradicional de sentarnos cara a cara con nuestros usuarios en un consultorio, el prefijo griego tele, que significa desde la distancia, viene a la mente y nos debe llevar a reflexionar sobre los principios éticos que se deben tener en cuenta dentro de la práctica psicológica en esas circunstancias.

De cualquier manera, hay que hacer evidente que la mayoría de los psicólogos hoy en día usan el correo electrónico para la comunicación profesional, almacenan electrónicamente los detalles de sus usuarios y usan una agenda y notas en su teléfono inteligente o tableta. Los psicólogos también están utilizando las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Twitter, LinkedIn, blogs, YouTube) para una variedad de tareas profesionales y personales, como actividades de enseñanza o aprendizaje, redes profesionales o comunicación personal. Incluso aquellos psicólogos que no usan estas tecnologías probablemente interactuarán con clientes y profesionales que sí lo hagan. Estas tecnologías tienen el potencial de aumentar la eficiencia y el alcance de los psicólogos, pero plantean preocupaciones éticas adicionales.

Para ejercer de manera competente, todos los psicólogos deben ser conscientes de los posibles problemas éticos asociados con la utilización de herramientas tecnológicas. Este documento tiene la pretensión de servir a los psicólogos como referente para identificar los posibles problemas éticos asociados con el uso de la tecnología como parte de su práctica, así como su uso de las redes sociales (profesionales y personales). Las principales indicaciones que se hacen tienen como génesis el Código de Ética y Directrices Éticas de la APA, los aportes de la Junta de Psicología de Australia (PsyBA) que proporcionan orientación en relación con la práctica ética y competente en esta área, la Guía para la práctica de la Telepsicología editada por el Consejo General de Psicología de España y, por supuesto, la Ley 1090 de 2006 y normas relacionadas expedidas en Colombia.

### **Comunicaciones por correo electrónico**

Los psicólogos deben ser conscientes de los posibles problemas éticos de comunicarse por correo electrónico. Se puede acceder a un correo electrónico que no está encriptado mientras está almacenado en la computadora del usuario (o psicólogo) o en su estado visible a medida que pasa por Internet a través del destinatario. Los correos electrónicos también se envían fácilmente a terceros, a veces sin darse cuenta. Estas preocupaciones reflejan la inquietud sobre la seguridad y confidencialidad de los informes escritos sobre un usuario. Sin embargo, el correo electrónico tiene un mayor grado de vulnerabilidad potencial para las infracciones a la confidencialidad debido a la facilidad de replicación y transmisión. Si el consultante utiliza un sistema de correo electrónico en el lugar de trabajo, es probable que el personal administrativo o técnico de su empresa tenga acceso a la cuenta. Preocupaciones similares

pueden ser relevantes si se utiliza una cuenta de correo electrónico familiar para la comunicación.

Las cuentas de correo electrónico gratuitas basadas en la web, como Gmail, son propensas a ser buscadas por el proveedor de correo electrónico (minería de datos) y al uso de información para entregar publicidad dirigida, a menudo en colaboración con terceros. Por ejemplo, un consultante que recibe un correo electrónico de un psicólogo en relación con una adicción al juego puede tener la palabra "juego" recogida por el servicio de búsqueda del proveedor de correo electrónico y posteriormente ser blanco de anuncios de juegos de azar en Internet. Esto claramente tiene implicaciones para la confidencialidad y, aunque estas preocupaciones éticas no son insuperables, deben considerarse seriamente antes de que un psicólogo use el correo electrónico para cualquier forma de comunicación profesional.

#### **Almacenamiento electrónico de información del consultante.**

Dadas las facilidades de acceso y flexibilidad que ofrecen los servicios o plataformas web abiertas, muchos psicólogos utilizan el almacenamiento electrónico de la información del cliente. Esto puede variar desde una hoja de cálculo que contiene detalles de contacto del cliente, hasta un sistema de almacenamiento sin papel completamente computarizado (por ejemplo, evaluaciones en papel escaneadas digitalmente y copias en papel destruidas). Sin embargo, almacenar archivos en formato digital puede hacerlos más vulnerables al acceso no autorizado. Muchos dispositivos de almacenamiento digital tienen una vida útil de cinco a diez años, y algunos tienden a deteriorarse más rápidamente si no se almacenan en condiciones ideales. Los pequeños dispositivos de almacenamiento (USB, teléfonos y tabletas) se extravían o son robados más fácilmente que los sistemas de archivo tradicionales en papel, lo que potencialmente permite el acceso no autorizado a la información confidencial del cliente.

Idealmente, los registros electrónicos deben almacenarse en computadoras y dispositivos sin conexión a Internet para minimizar la posibilidad de acceso no autorizado (Boyle & Gamble, 2014). Si esto no es posible, es esencial un cifrado seguro y protección con contraseña. Los psicólogos deben asegurarse de que las copias de seguridad electrónicas regulares se creen y

almacenen en una ubicación separada (sin olvidar que el almacenamiento en línea "en la nube" también puede ser éticamente problemático). La seguridad de los archivos confidenciales siempre ha sido una consideración para los psicólogos, y los avances tecnológicos así como proporcionan facilidades, también generan nuevas preocupaciones.

### **Uso de teléfonos inteligentes y tabletas**

Muchos teléfonos inteligentes y tabletas vienen con sistemas de copia de seguridad y almacenamiento en línea "en la nube" predeterminados, lo que aumenta el espacio de almacenamiento y respalda automáticamente la disponibilidad y acceso a la información crítica. Sin embargo, esto puede ser éticamente problemático si los psicólogos almacenan información confidencial en sus dispositivos móviles. Aunque los dispositivos móviles se comercializan con la ventaja del almacenamiento en línea, estos servicios almacenan información en una computadora física ubicada internacionalmente, lo que no necesariamente implica el cumplimiento con la legislación de privacidad del país en que se presta el servicio. La información sobre la ubicación y las disposiciones de seguridad vigentes para proteger la información, generalmente no están disponibles. Esto puede no ser motivo de preocupación para la mayoría de los usuarios, pero representa preocupaciones éticas para el almacenamiento de información confidencial del consultante.

Los psicólogos deben estar al tanto de cualquier información del cliente almacenada en sus dispositivos móviles y asegurarse de que no se transmita a un sistema de almacenamiento de terceros. Esto se puede hacer eligiendo no guardar y almacenar la información a través de la copia de seguridad en la nube. Por ejemplo, los usuarios smartphones pueden revisar su configuración de copia de seguridad global, así como personalizar la configuración individual para el almacenamiento en la nube de información de varias aplicaciones como correo, contactos, notas y calendarios.

Además, los psicólogos deberían considerar tener dispositivos móviles separados para uso profesional y privado. Esto permite una mayor protección de la información confidencial del cliente, como las grabaciones de audio de las sesiones, al garantizar el almacenamiento seguro del dispositivo móvil utilizado con fines profesionales en un gabinete cerrado u otra instalación. También reduce la posibilidad de revelaciones inadvertidas, como, por ejemplo

la posibilidad de que el familiar de un psicólogo tropiece accidentalmente con información confidencial almacenada en un dispositivo móvil mientras la usa de manera recreativa

### **Medios de comunicación social**

Los psicólogos deben tener en cuenta el uso personal y profesional que suelen hacer de las redes sociales y deben cumplir con las expectativas profesionales establecidas por las políticas, códigos y pautas relevantes. La política de medios sociales emitida por la Agencia Australiana de Regulación de Profesionales de la Salud (AHPRA, 2014), que es aplicable a los psicólogos, establece que "si una actividad en línea puede ser vista por el público o limitada a un grupo específico de personas, los profesionales de la salud necesitan para mantener los estándares profesionales y estar al tanto de las implicaciones de sus acciones" (AHPRA 2014, p.2). La definición AHPRA de las redes sociales es amplia e incluye blogs anónimos o personales, perfiles personales de Facebook y grupos de Facebook (independientemente de la configuración de privacidad). La política de medios o redes sociales planteada por AHPRA, se aplica a todos los profesionales de la salud registrados (incluidos los psicólogos) y psicólogos registrados provisionalmente en cursos de postgrado acreditados y pasantías en el lugar de trabajo.

Una cuestión clave para los psicólogos que utilizan las redes sociales con fines profesionales y personales es la gestión de posibles violaciones de límites. Un psicólogo puede decidir averiguar más sobre un cliente haciendo una búsqueda en Internet del cliente. Sin embargo, es esencial que dicha búsqueda se realice con los mejores intereses del cliente como motivación principal, en lugar de la curiosidad del psicólogo (APS, 2011).

La cultura de compartir en las redes sociales crea una sensación de intimidad con los demás, en contraste con las actitudes generales hacia la confidencialidad, los límites y la autorrevelación en la profesión de psicología. Los límites del comportamiento en línea "apropiado" para los psicólogos en términos de su compromiso personal con las redes sociales pueden no estar claros, por lo que se recomienda un enfoque prudente y considerado.

### **"Seguridad" profesional en las redes sociales**

Los consultantes actuales y potenciales, empleadores, supervisores, personal docente académico y pares profesionales de los psicólogos, pueden realizar búsquedas en Internet de

su nombre, ya sea a través de motores de búsqueda (por ejemplo, Google) o dentro de las plataformas de redes sociales (por ejemplo, Facebook). Independientemente de si usa o no las redes sociales, se recomienda a los psicólogos realizar búsquedas regulares en línea de su nombre para conocer la información disponible. Si la información es inconsistente con sus responsabilidades como psicólogo, será importante tomar medidas para eliminarla (si es posible). Mantenga una "huella digital" adecuada al tener en cuenta la información que coloca en línea y revisar publicaciones anteriores. Evite "desahogarse", sopesar temas polémicos en foros públicos o discutir temas relacionados con el trabajo en las redes sociales. Cada vez más, los profesionales están creando una identidad profesional en línea utilizando sitios como LinkedIn y Twitter. Si usa estos sitios, debe presentar con precisión sus habilidades y experiencia, teniendo en cuenta no usar ningún título o crédito que no esté legalmente respaldado (por ejemplo, psicólogo educativo y de desarrollo, si no cuenta con formación en esa especialidad). Familiarícese con la configuración de privacidad de sus sitios de redes sociales (incluidos perfiles personales bajo un seudónimo y perfiles de citas en línea). Revise su configuración regularmente ya que las políticas de privacidad y la funcionalidad cambian con frecuencia. Si un consultante solicita ser su "amigo" en las redes sociales, discuta esto con él y refuerce la necesidad de mantener un límite entre lo profesional y lo personal (APS, 2011). Algunos psicólogos están incorporando políticas de redes sociales en sus documentos de práctica profesional para que los clientes aborden estos problemas. Los psicólogos comúnmente interactúan con otros profesionales registrados de AHPRA en las redes sociales. Esto podría llevarlo a conocer información (por ejemplo, discapacidad o intoxicación en el lugar de trabajo) que puede requerir que haga una notificación obligatoria. Por lo tanto, los psicólogos deben considerar esto al agregar colegas a sus redes personales en línea.

### **A modo de Conclusión**

A pesar de plantear cuestionamientos profesionales y éticos relacionados con el uso de la tecnología y las redes sociales en psicología, no hay ningún lineamiento legal o científico que sugiera que estas herramientas no deberían adoptarse. Los psicólogos pueden ampliar y desarrollar sus servicios a través de la comprensión competente y el uso de estas tecnologías. Sin embargo, sin el debido conocimiento y consideración, el uso de estas herramientas puede aumentar el potencial de violaciones éticas y daños a los usuarios. Los problemas



tecnológicos deben integrarse en el proceso de consentimiento informado con los consultantes antes de que ocurra cualquier tipo de uso de tecnología. Se necesita más educación en estas tecnologías y orientación en la aplicación de los marcos existentes para maximizar la práctica psicológica ética y competente en la era en línea.

Para todos los efectos, cualquier intervención con el apoyo de medios tecnológicos con un usuario actual o potencial, deberá realizarse con el marco de referencia ético que implica una intervención cara a cara y una adhesión del psicólogo a los estándares profesionales que rigen el ejercicio universal y local de la profesión. Desde la perspectiva de la ética profesional, proponemos tener en consideración las cuatro C, propuestas por Koocher (2007), que nos permiten reflexionar sobre el ejercicio de la psicología con el apoyo de medios tecnológicos: contratación, competencia, confidencialidad y control. ¿Qué contratos o acuerdos para la prestación de servicios haremos con nuestros clientes? ¿Qué competencias profesionales y éticas necesitaremos para ofrecer servicios de forma remota? ¿Qué factores nuevos limitarán o pondrán en riesgo la protección a la confidencialidad? ¿Quién controlará la práctica de la telepsicología (es decir, la regulación de la práctica y el acceso a los datos)?

Pero, sin interesar que forma adopten los servicios de telepsicología o las tecnologías utilizadas, los psicólogos tienen obligaciones éticas y legales que considerar.

Se recomienda una revisión de los requisitos éticos y legales que se aplican a las prácticas psicológicas, ya sea cara a cara o a distancia, antes de iniciar los servicios de telepsicología. El código de ética y las pautas para la práctica de la telepsicología de la Asociación Americana de Psicología son buenos puntos de partida. Estos documentos ofrecen un conjunto general de expectativas que son útiles para desarrollar una práctica de telepsicología.

Algunos temas importantes relevantes para la telepráctica a los que hacen referencia incluyen competencia, confidencialidad, documentación, práctica interjurisdiccional e informes obligatorios. La forma en que se aplican esos requisitos éticos y las recomendaciones de las pautas al proporcionar servicios de telepsicología debe considerarse y reflejarse cuidadosamente en sus políticas y procedimientos. Los mismos requisitos éticos para los servicios psicológicos en persona en general se aplican a los servicios prestados a distancia.

Cada país tiene su propia ley y reglas para el ejercicio de la psicología que se aplican a la telepsicología. Hay que verificar si las leyes y normas de psicología de un país son aplicables a otro. La mayoría de las leyes y normas estatales incluyen poco o nada específico para la práctica de la telepsicología.

Adicionalmente, hay que tener presente que asistir a algunos talleres, seminarios, leer artículos o escuchar seminarios web no es suficiente para prepararse para la práctica de la telepsicología. Tal capacitación puede ser importante para proporcionar el conocimiento necesario sobre la práctica competente de telepsicología, pero no es probable que ofrezca oportunidades para desarrollar las habilidades para aplicar ese conocimiento. Ahí es donde obtener experiencia adecuada, supervisión y / o consulta también es importante para incluir en el desarrollo de cualquier área de práctica nueva. Como la telepsicología y la telesalud en general son un área de práctica en rápida evolución, corresponde a los psicólogos mantenerse informados sobre las que se consideran las mejores prácticas.

### **Referentes normativos**

En Colombia tenemos que tener presentes al menos la siguiente normatividad:

En términos de la prestación de servicios en salud vía internet o de telemedicina, el legislador colombiano ha producido normas para su regulación, entre las que se encuentran la Ley 1341 de 2009, la Ley 1419 de 2010 y la Resolución 1448 de 2006, las cuales deben tener en cuenta los psicólogos interesados en esta alternativa de servicios profesionales.

Todo prestador de servicios de salud debe llevar la historia clínica electrónica. Así lo establece la Ley 1438 de 2011, que reformó el Sistema de Seguridad Social en Salud colombiano. Esta Ley señala que la Historia Clínica Única Electrónica es de obligatoria aplicación desde el 31 de diciembre del año 2013. Recientemente, mediante la Ley 2015 de 2020, se regula la interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica.

La norma que recoge todo lo relacionado con la telesalud es la Resolución 2654 de 2019, por medio de la cual se establecen las disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en Colombia

## Referencias

American Psychological Association. (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. *American Psychologist*, 68(9), 791-800

AHPRA (2014, March). Social Media Policy. Disponible en: <https://www.ahpra.gov.au/news/2014-02-13-revised-guidelines-code-and-policy.aspx> [consultado el 30 de enero de 2020].

APS. (2011). Guidelines for providing psychological services and products using the internet and telecommunications technologies. Melbourne, Vic: Author.

Boyle, C., & Gamble, N. (2014). *Ethical practice in applied psychology*. Melbourne: Oxford University Press

De la Torre, M.; Pardo, R (2018). Guía para la Intervención Telepsicológica. Madrid. Colegio Oficial de Psicólogos. Disponible en [https://www.copmadrid.org/web/img\\_db/publicaciones/guia-para-la-intervencion-telepsicologica-5c1b5a8602018.pdf](https://www.copmadrid.org/web/img_db/publicaciones/guia-para-la-intervencion-telepsicologica-5c1b5a8602018.pdf) [consultado el 07 de febrero de 2020].

Gamble, N. Morris, Z. (2014) Ethical and competent practice in the online age. <https://www.psychology.org.au/inpsych/2014/june/gramble>

Koocher, G. (2007). Desafíos éticos del siglo XXI para la psicología. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/6200983\\_Twenty-First\\_Century\\_Ethical\\_Challenges\\_for\\_Psychology](https://www.researchgate.net/publication/6200983_Twenty-First_Century_Ethical_Challenges_for_Psychology) [consultado el 30 de enero de 2020].

Maheu, M. M., Pulier, M. L., Wilhelm, F. H., McMenamín, J. P., & Brown-Connolly, N. E. (2004). *The mental health professional and the new technologies: A handbook for practice today*. Mahwah, NJ: Erlbaum.

Maheu, M., Pulier, M., McMenamín, J. (2012) Future of Telepsychology, Telehealth, and Various Technologies in Psychological Research and Practice. *Professional Psychology Research and Practice* Disponible en: 43(6):613. [https://www.researchgate.net/publication/263916356\\_Future\\_of\\_Telepsychology\\_Telehealth](https://www.researchgate.net/publication/263916356_Future_of_Telepsychology_Telehealth)

[h\\_and\\_Various\\_Technologies\\_in\\_Psychological\\_Research\\_and\\_Practice/stats](#) [consultado el 31 de enero de 2020].

Turvey, C., Coleman, M., Dennison, O., Drude, K., Goldenson, M., Hirsch, P., Bernard, J. (2013). ATA practice guidelines for video-based online mental health services. *Telemedicine journal and e-health: the official journal of the American Telemedicine Association*, 19(9), 722-730.