



Colegio Oficial de Psicología
de Andalucía Occidental

Recomendaciones sobre la intervención psicológica mediante internet

Carmen del Río Sánchez

Presidenta de la Comisión de Ética y Deontología
Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental

Como se ha sugerido desde la Federación Europea de Asociaciones de Psicología (EFPA, 2001), las dimensiones éticas de la práctica profesional de la psicología son las mismas tanto si ésta se realiza “en persona” como “a distancia” (a través de Internet o de algún otro medio indirecto) y por tanto, es de aplicación el mismo Código Deontológico.

Las intervenciones mediante Internet, tanto si son un complemento a sesiones presenciales como si se realizan como alternativa exclusiva, plantean fundamentalmente dos tipos de problemas. Uno es de naturaleza técnico-comercial, relacionado principalmente con el manejo de la tecnología, la seguridad de los intercambios de información confidencial y especialmente sensible y con el cobro de los servicios y el otro, estrictamente profesional, es decir, relacionado con la calidad, idoneidad y eficacia de los servicios psicológicos proporcionados.

En primer lugar, para trabajar *on-line* debemos estar familiarizados y actualizados respecto a los medios técnicos que faciliten la seguridad y privacidad de los intercambios, tanto de información personal o psicológica como financiera así como sobre la legislación vigente en materia de protección de datos (Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal) y otras disposiciones legales sobre el intercambio de información mediante internet (Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, entre otras). Algunas de las preocupaciones que habitualmente suelen surgir tienen que ver con los aspectos siguientes: ¿Es el cliente quién realmente dice ser?, ¿es éste mensaje en concreto realmente del cliente o de alguien que se está



Colegio Oficial de Psicología
de Andalucía Occidental

haciendo pasar por él?, ¿alguien ajeno a la terapia puede haber interceptado la transmisión o ha tenido acceso a los archivos electrónicos? ¿Están seguros los datos almacenados en un ordenador conectado a la red? Afortunadamente, estos problemas tienen soluciones técnicas viables, tales como utilizar sitios seguros (proveedores de los servicios) así como software de encriptación con comprobación de usuario o contraseñas y uso de unidades encriptadas para el almacenamiento de archivos y carpetas en el ordenador.

Existen también programas para realizar llamadas, video-llamadas y mensajería cifradas en dispositivos móviles (Smartphone o Tablet), con autenticación de la identidad (del/la profesional y usuario/a) que se realiza antes del establecimiento de la comunicación entre los dispositivos y que, además, ofrecen la posibilidad de contratar la seguridad de las comunicaciones de forma que queda garantizada la privacidad de los datos, tales como es el uso de un servidor propiedad del/la profesional en la nube, siempre y cuando cumplan la legislación en materia de protección de datos de carácter personal¹ o instalando un servidor físico en el centro de protección de datos de la consulta.

Muchos psicólogos que trabajan on-line utilizan programas como Skype y aunque es un programa muy utilizado para comunicaciones personales, no es adecuado para ser usado en terapias psicológicas donde hay un intercambio de datos especialmente sensibles que requieren un nivel alto de protección. Es cierto que Skype ofrece cifrado de las comunicaciones, pero no son encriptadas en el punto de envío y descifradas únicamente cuando llegan a su destino final, sino que Skype tiene la capacidad de interceptar y leer las comunicaciones de ida y vuelta por lo que podemos decir que las comunicaciones son seguras pero no privadas, además con este programa no se puede verificar la identidad de los contactos y tampoco protege las comunicaciones pasadas que podrían almacenarse de forma indefinida.

En suma, las comunicaciones deben estar cifradas con una clave a la que el proveedor del servicio no tenga acceso, debe contarse con métodos de verificación de la identidad del/la profesional y usuario/a, con sistemas que garanticen la seguridad de las comunicaciones



Colegio Oficial de Psicología
de Andalucía Occidental

actuales y pasadas de forma que se mantengan seguras aún en el caso de sustracción o pérdida de las claves de acceso, que haya posibilidad de borrar las copias locales de los mensajes de forma definitiva y que las copias de seguridad también estén encriptadas cualquiera que sea el soporte utilizado (incluyendo en dispositivos externos tales como CD / DVD, USB, Flash Drive, etc.). En cualquier caso, de acuerdo con la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal y con el Código Deontológico, es responsabilidad del/la profesional su custodia en un entorno seguro. Concretamente, en el artículo 46º del Código vigente se indica que: *“Los registros escritos y electrónicos de datos psicológicos, entrevistas y resultados de pruebas, si son conservados durante cierto tiempo, lo serán bajo la responsabilidad personal del Psicólogo en condiciones de seguridad y secreto que impidan que personas ajenas puedan tener acceso a ellos”*.

Ciertamente y dado que es difícil, en un nivel de “usuario”, estar al día en estos aspectos técnicos que, además, evolucionan con tanta rapidez, se recomienda a los colegiados y colegiadas que antes de iniciar el trabajo en la modalidad *on-line*, contraten los servicios de una empresa especializada en soluciones informáticas de este tipo y en protección de datos de carácter personal. La seguridad debe ser máxima y no basta con mantener de forma indefinida las tecnologías que actualmente se consideran adecuadas, sino que se deberán revisar y actualizar de forma regular los niveles de seguridad de los métodos utilizados.

Cuando se prestan servicios psicológicos mediante Internet se debe tener un especial cuidado para obtener de forma apropiada el *consentimiento informado*. Al inicio se deberá proporcionar información sobre los siguientes aspectos: (1) la identidad del psicólogo/a, titulación que le habilita para el ejercicio profesional en el ámbito clínico, el número de colegiación y dirección de la consulta, (2) la forma en la que se van a ofrecer los servicios, si es a ‘tiempo real’, a través de programas interactivos o por correo electrónico, o de forma mixta, (3) el tiempo de espera para las respuestas a los mensajes de correo electrónico o disponibilidad para establecer sesiones a “tiempo real” mediante *chats* o videoconferencia, (4) la forma en la que se van a recoger y archivar los datos y sistemas



Colegio Oficial de Psicología
de Andalucía Occidental

establecidos para proteger la seguridad y confidencialidad de los mismos así como sobre los derechos de los usuarios para el acceso a los mismos, (5) los límites de la confidencialidad (en el caso de que los archivos sean exigidos judicialmente o tengamos conocimiento de situaciones en las que estaríamos obligados a notificar a las autoridades, por ej., abuso sexual de un menor, etc.), (6) los riesgos potenciales, posibles contraindicaciones y alternativas de tratamiento, (7) los procedimientos previstos si surgieran situaciones de crisis o de emergencia y (8) los honorarios establecidos para las distintas formas de intervención y la forma de cobro.

Si trabajamos con menores o personas incapacitadas debemos asegurarnos de que las garantías sean las mismas que las que normalmente se exigen, entre ellas, asegurar clara y verificablemente la autorización de los padres o tutores (consentimiento por representación). En general, en el proceso de obtención del *consentimiento informado*, se deberá advertir previamente a los usuarios que la modalidad no es aplicable para todos los trastornos, sobre todo los graves y que está aún en fase experimental por lo que su utilidad puede que no se corresponda con el éxito de terapias presenciales que han demostrado ser eficaces y efectivas.

Otro tipo de problemas, ya estrictamente profesionales, son los relacionados con la calidad, idoneidad y eficacia de los servicios psicológicos proporcionados. Como premisa de partida, quienes trabajen en este ámbito, al igual que en las intervenciones tradicionales, deben hacerlo dentro del rango de su competencia, deberán reconocer sus limitaciones y tomar las medidas apropiadas si el servicio requerido va más allá de su competencia.

Especial precaución hay que tener con la evaluación psicológica “a distancia” ya que plantea numerosos problemas en cuanto al establecimiento de la validez de los instrumentos que se utilizan en la red ya que no se puede considerar sin más que los instrumentos tradicionales diseñados para la aplicación presencial, mantienen su fiabilidad y validez si se aplican por internet, problemas que tienen que ver, sobre todo,



Colegio Oficial de Psicología
de Andalucía Occidental

con la falta de control y la dificultad de comprobación de determinadas variables, por ejemplo, distracción, señales medioambientales, cansancio, posibles estados de intoxicación, la variabilidad técnica entre distintos equipos (hardware), distintas configuraciones del software *etc.*, factores que obviamente pueden influir en las respuestas. Por otro lado, tener la seguridad de que nadie está “ayudando” a la persona evaluada o, como indican Muñiz y Fernández-Hermida (2010), la dificultad para comprobar que la persona que se está evaluando es la que realmente dice ser, sobre todo en contextos de selección de personal o de pruebas con importantes repercusiones para la vida futura de la persona evaluada plantea serios problemas. Por tanto, hoy por hoy, realizar una evaluación únicamente mediante Internet, sería poco riguroso, otra cosa es realizar intervenciones mixtas y que algunos cuestionarios se pudieran completar mediante internet. Por otro lado, elaborar un informe psicológico clínico y menos aún pericial (por el mayor riesgo de simulación o engaño) realizado únicamente a partir de información obtenida “a distancia” podría constituir, entre otros aspectos, una vulneración del artículo 48 del Código Deontológico del COP, que dispone (énfasis añadido): *“Los informes psicológicos habrán de ser claros, precisos, rigurosos e inteligibles para su destinatario. Deberán expresar su alcance y limitaciones, el grado de certidumbre que acerca de sus varios contenidos posea el informante, su carácter actual o temporal, las técnicas utilizadas para su elaboración”*, aspectos que difícilmente pueden asegurarse a partir de una evaluación *on-line*. Consecuentemente, los profesionales deben reconocer las limitaciones potenciales de los procesos de evaluación llevados a cabo a través de internet y estar preparados para hacer frente a las limitaciones y el impacto potencial de esos procedimientos.

En cuanto a las intervenciones terapéuticas, una de las posibles ventajas de la terapia *on-line* es su complementariedad: se puede utilizar Internet para resolver con eficacia dudas puntuales que vayan surgiendo en el proceso terapéutico normal y también cuando una intervención “en persona” sea imposible, bien porque no estén disponibles servicios psicológicos presenciales en el lugar de residencia del cliente o porque éste desee mantenerse en el anonimato (intervenciones muy limitadas en estos casos) o manifieste



Colegio Oficial de Psicología
de Andalucía Occidental

cualquier problema físico o psíquico (problemas de movilidad, agorafobia, fobia social, etc.) que le impida o le dificulte el acudir a una terapia presencial. En muchos casos, un tratamiento a distancia puede ser también un primer paso para un tratamiento “en persona”, una vez que se hayan salvado, mediante las técnicas *on-line* los escollos que condujeron a un determinado cliente a elegir una terapia no presencial. No obstante, aunque hoy por hoy parece indudable que ningún otro medio es comparable con la terapia tradicional “cara a cara”, en algunos casos, una intervención “a distancia” podría ser eficaz. Requisitos relevantes son que el trastorno que presenta el cliente no tenga la consideración de grave o muy grave y que éste muestre la capacidad suficiente para comunicarse a través de este medio y para concretar a la hora de intercambiar información con el psicólogo sobre su problema.

En suma, en la actualidad la prestación de servicios psicológicos por internet sólo puede servir como un complemento de los modos más tradicionales “cara a cara”, pero hoy por hoy no pueden reemplazarlos. Por lo tanto, el camino a seguir sería el desarrollo de modelos híbridos, que incorporan ambas formas de prestación de servicios

Bibliografía

American Psychological Association (2015). *Guidelines for the Practice of Telepsychology*. <http://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology.aspx>

Baños, R., Botella, C., Garcia-Palacios, A., Guillén, V., Quero, S. y Marco, J. (2007). La utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación e psicología clínica. Recuperado el 14 de febrero de 2016 de <http://www.uoc.edu/uocpapers/4/dt/esp/botella.pdf>

Baker, D. C., y Bufka, L. F. (2011). Preparing for the telehealth world: Navigating legal, regulatory, reimbursement, and ethical issues in an electronic age. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42, 405-411.



Colegio Oficial de Psicología
de Andalucía Occidental

Barak, Azy, et al. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26, 109-160.

Botella, C., Legeron, P., Optale, G. y Riva, G. (2006). *Cybertherapy*. Ámsterdam: 23

Chakrabarti, S. (2015). Usefulness of telepsychiatry: A critical evaluation of videoconferencing-based approaches. *World Journal of Psychiatry*, 5, 286–304.

Del Rio Sánchez, C. (2005). *Guía de Ética Profesional en Psicología Clínica*. Madrid: Pirámide

European Federation of Psychologists Associations (EFPA) (2001). *The provision of psychological services via the Internet and other non-direct mean*. <http://www.efpa.be>

Neimark, G. (2009). Patients and text messaging: A boundary issue. *The American Journal of Psychiatry*, 166, 1298-1299

Nelson E.L., Davis K., y Velasquez S.E. (2013). Ethical considerations in providing mental health services over videoteleconferencing. En: Myers K, Turvey CL, (eds): *Telemental health. Clinical, technical, and administrative foundations for evidence-based practice*. Amsterdam: Eslevier Inc; pp. 47–62.

Muñiz, J. y Fernández-Hermida, J.R. (2010). La opinión de los psicólogos españoles sobre el uso de los tests. *Papeles del Psicólogo*, 31, 108-121



¹ En cualquier comunicación hay transferencia de datos y eso implica “almacenamiento” aunque sea temporal, por eso hay que usar un servicio de nube que cumpla la legislación. Obviamente el alojamiento de datos en la nube implica que puede estar en diferentes países (la AEPD ha publicado un listado de países que mantienen un nivel adecuado y no adecuado de protección que puede verse en el enlace siguiente:

https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canalresponsable/transferencias_internacionales/index-ides-idphp.php). El acuerdo *Safe Harbor* (o de Puerto Seguro) ha sido derogado en octubre de 2015 por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), pero la AEPD ha concedido una moratoria y desde febrero hay un nuevo acuerdo en negociación llamado *Privacy Shield*, que se espera vea la luz antes de finalizar la mencionada moratoria. En documento de la AEPD cuyo enlace se ha aportado se hace referencia, además, a supuestos en los que no será necesaria la autorización de la dirección de la AEPD, entre ellos “Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o para el diagnóstico médicos, la prestación de asistencia sanitaria o tratamiento médicos o la gestión de servicios sanitarios” y también “Cuando el afectado haya dado su consentimiento inequívoco a la transferencia prevista” (artículo 34 de la LOPD), supuestos que podrían ser aplicables a nuestra profesión. Otra cuestión sería la utilización de servicios como AWS de Amazon, Dropbox o GDrive de Google (aunque este último afirma que opera desde Irlanda) que, a día de hoy, están comprometidos desde que fue tumbado el acuerdo *Safe Harbour*. No obstante, en el momento actual, la mayoría de los servicios de nube que se ofrecen en nuestro país por empresas serias y solventes se ajustan a los parámetros exigidos por la AEPD. Para una información más amplia se recomienda la consulta de los siguientes documentos:

https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/Guias/GUIA_Cloud.pdf

https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canalresponsable/transferencias_internacionales/AplicacionSentenciaSH-ides-idphp.php