

Estrategias Adicionales para la Atención Telefónica *

Si bien muchos psicólogos y pacientes han adoptado la videoconferencia para el tratamiento psicológico, esa opción no es viable para todos debido a limitaciones de acceso a la tecnología o a cuestiones de preferencia. La terapia telefónica o de audio cuenta con pruebas sólidas que respaldan su eficacia y debe considerarse una opción viable para la atención. Sin embargo, la terapia con sólo audio (telefónica) tiene aspectos singulares que los psicólogos y los usuarios deben tener en cuenta.

Después de examinar lo relativo a la tecnología para los servicios de tele psicología (equipo, fuerza de señal, claridad de voz, situación circundante del paciente, etc.), el psicólogo también requiere recabar un consentimiento plenamente informado, considerar las cuestiones éticas/legales pertinentes para la tele-salud mental y determinar si un tratamiento vía sólo audio es apropiado para el usuario. El psicólogo requiere realizar una evaluación de riesgo-beneficio para cada posible paciente, que aborde las necesidades de tratamiento y las consideraciones particulares del individuo en la tele-salud cognitivo-conductual vía sólo audio.

Al igual que en el caso de la tele-salud mental, el psicólogo necesita un plan para manejar las emergencias, así como una idea de los tipos de problemas que podrían indicar que la terapia de sólo audio no está funcionando para un individuo particular.

A continuación, se ofrecen algunos consejos para proporcionar servicios vía sólo audio.

Verifica el paciente y la ubicación

Una vez que hayas determinado que la terapia telefónica (sólo audio) es adecuada para un paciente en particular, planea preguntar frecuentemente y documentar el estado y situación del usuario. Como no puedes ver el escenario es importante asegurarte de que es, en efecto, tu usuario y que está en un lugar privado.

En caso de emergencia, confirma la ubicación del paciente al principio de cada nueva sesión para que puedas buscar ayuda si es necesario. Aunque tu usuario tenga un bajo riesgo de una emergencia de salud mental, ya se conocen incidentes como que un niño usuario activo durante la sesión de tele-salud mental, se caiga y empiece a llorar, y el psicólogo necesite contactar a los padres o tutores.

También pueden ocurrir otros percances, como que un paciente se medio asfixie mientras bebe agua o algo más serio como un accidente en casa o una amenaza de autolesión. Ten a la mano números telefónicos de emergencia, por ejemplo de Derechos Humanos (casos de maltrato y abuso), servicios médicos de emergencia (pacientes que describan síntomas de COVID-19, etc.). En caso de que viva solo ten a mano un contacto de emergencia acordado con el usuario, de alguien cercano que le pueda apoyar.

* Tomado de [my.apa.org](https://www.apa.org): *what psychologists are talking about*. Traducción y adaptación: Dr. J.J. Sánchez Sosa y Dra. Angélica Riveros, UNAM, México. Las palabras *paciente* y *usuario* se usan como sinónimos.

Asegurar la privacidad y la confidencialidad

Tanto el psicólogo como el paciente necesitan asegurar la privacidad y la confidencialidad durante y después de la sesión. Cada persona debe poder asegurar la situación y evitar que otros puedan identificar la actividad en el teléfono.

Por ejemplo, se puede identificar al paciente o al terapeuta en una lista de contactos sólo por sus iniciales. En las videoconferencias es posible ver si hay otra persona presente durante la sesión, pero en terapia vía sólo audio suele ser necesario confirmar verbalmente si la persona está sola o no.

Tanto el psicólogo como el usuario deben evitar el uso de un WiFi público o no seguro para llamadas en teléfono celular o equipo similar. Los audífonos mejoran la calidad del sonido, son cómodos y ofrecen más confidencialidad que el uso con altavoz. Cuando sea posible, evita usar tu teléfono personal, de ser posible, usa uno institucional.

Minimizar las distracciones

Con frecuencia los usuarios y los psicólogos encuentran útil tener una rutina antes y después de una sesión de tratamiento. Al igual que las visitas presenciales en consultorio requieren algunas actividades sencillas como saludo a los pacientes en la sala de espera, seguido de algo de papeleo por el psicólogo (preparar libreta de notas, etc.) e iniciar la sesión. Tanto al psicólogo como al usuario le puede ser útil planificar estas sencillas actividades unos minutos antes y después de las sesiones. Estas pequeñas transiciones hacia o desde la terapia pueden asegurar una mayor presencia sin distractores durante la sesión propiamente dicha.

Si bien es importante disponer de un espacio separado para implementar la terapia por motivos de privacidad, esto también es importante para la concentración y el enfoque. Anima al usuario a hacer lo necesario para encontrar ese espacio, tal vez en un automóvil, el baño o en una banca más o menos lejos de otros, bajo un árbol.

Cuando uses un teléfono "inteligente" en sesiones vía sólo audio, apaga las demás aplicaciones: timbres, notificaciones y alarmas que puedan interrumpir ese tiempo reservado exclusivamente para abordar las preocupaciones de salud mental y el comportamiento del usuario. Por último, coloca boca abajo la pantalla del teléfono y recomienda a tu usuario a hacer lo mismo para que incluso los textos silenciados u otras notificaciones no les distraigan.

Mantener buena práctica ética

Los principios del Código Ético y demás guías de la buena práctica profesional presencial se aplican por igual a la terapia vía audio. La tecnología no cambia los fundamentos de las buenas prácticas éticas, de las guías del ejercicio y del consenso profesional. Tomar nota de cualquier preocupación y de la relación riesgo-beneficio, es importante para documentar buenas decisiones clínicas.

Reconocer las diferencias de comunicación

La mayoría de las personas están acostumbradas a comunicarse con otros cara a cara, aunque ahora muchas veces eso sea mediante videoconferencia. La terapia de audio sigue requiriendo buenas habilidades de comunicación, y necesitamos escuchar las señales no verbales en lugar de verlas. Algunos psicólogos pueden preferir escuchar las diferencias en el ritmo del habla o del discurso, las pausas, las vacilaciones, los cambios de tono o inflexión de la voz u otras señales, en vez de concentrarse todo el tiempo en una pantalla para detectar señales y cambios no verbales.

Con la práctica, uno se va sintonizando con estos tipos de señales "no verbales", pero los psicólogos pueden descubrir, sobre todo al principio, que necesitan ser más abiertos y directos en su comunicación de empatía y en establecer una relación de comunicación. Decir cosas como *"no puedo ver tu cara en este momento, dime lo que sientes"* o *"no puedes verme pero estoy triste porque te enfrentaste a esa situación tan difícil"* puede facilitar el intercambio emocional.

También pueden necesitarse vocalizaciones más frecuentes que indiquen que estás escuchando a tu usuario, tales como (con énfasis) "mhm", "te entiendo", "sí" "ajá", "ya veo". Puede ser necesaria una mayor capacidad para tolerar el silencio, especialmente porque no puedes ver al usuario que puede estar lidiando con material difícil, pensamientos desafiantes o emociones intensas.

Con todos nuestros usuarios, hay que prestar especial atención cuando su cultura, etnia o idioma difiere del nuestro. Cuando nos comunicamos sólo por teléfono, vamos a necesitar "revisarnos" para asegurar que no hacemos suposiciones inexactas a partir de lo que escuchamos sin contar con información visual.

Esto simplemente requiere mayor conciencia y sensibilidad a esas diferencias y a cómo pueden sonar diferentes por teléfono en vez de cara a cara. Normalmente esto es problema al principio de una relación de tratamiento, cuando el usuario y el terapeuta apenas se conocen.

Busca ayuda cuando la necesites

Cuando no estés seguro de lo que debes hacer, consulta con colegas bien informados, o los lineamientos pertinentes, los códigos de ética y las normas profesionales. En lo que respecta a las cuestiones jurídicas, consulta un experto en estos asuntos, puedes consultar con la Sociedad Mexicana de Psicología en difusion@psicologia.org.mx

Como ocurre con toda la atención a la salud, la calidad de la relación en el tratamiento es crítica, y hay que poner atención al construir y el mantener una relación sólida para ayudar tanto al psicólogo como al usuario a navegar con éxito por la tele-salud mental vía sólo audio y alcanzar los objetivos del tratamiento.