

Psicoterapia por teléfono durante la pandemia

La pandemia de COVID-19 ha llevado a una rápida transición en la que las reuniones, conferencias y citas psicológicas se llevan a cabo de forma virtual, por teléfono, vídeo y a través de internet.

Pero mucho antes de que las videoconferencias fueran una opción, los psicólogos y otros proveedores de atención de la salud se conectaban con los pacientes por teléfono y les proporcionaban apoyo e intervención cuando era necesario. Años de investigación respaldan la eficacia de las intervenciones psicológicas por teléfono (Varker, Brand, Ward, Terhaag y Phelps, 2019).

Accesibilidad y continuidad de la atención

El acceso a los servicios telefónicos es una cuestión de equidad sanitaria y justicia social. Muchos pacientes y algunos psicólogos no tienen acceso ni capacidad para utilizar teléfonos celulares con video o internet o suficiente velocidad de banda ancha. Esto es especialmente cierto en el caso de los numerosos grupos de población vulnerables a los que prestan servicios los psicólogos, entre ellos adultos mayores, las personas con discapacidad, habitantes de zonas rurales y personas con ingresos muy bajos, entre otros.

Si bien los psicólogos y los pacientes suelen estar acostumbrados a la práctica en persona, los servicios telefónicos pueden garantizar que las personas que necesitan servicios psicológicos puedan seguir teniendo acceso a la atención necesaria durante este período de COVID-19.

Eficacia en diversos antecedentes y condiciones de salud

Más de 20 años de investigación muestran que la psicoterapia cuidadosamente administrada por teléfono es tan efectiva como la atención prestada en persona. Una revisión de 13 estudios encontró reducciones significativas en síntomas de ansiedad y depresión con terapia proporcionada por teléfono (Coughtrey y Pistrang, 2018).

Estos hallazgos se extienden a las poblaciones de pacientes con trastornos médicos (Heckman y colaboradores, 2017, 2018; Thompson y colaboradores, 2015). De modo similar, los adultos mayores también se benefician de la terapia telefónica (Brenes y colaboradores, 2010 y Mozer y colaboradores, 2008). Esto es particularmente importante dado que esas personas pueden tener menos familiaridad y acceso a videoconferencia y a menudo corren un mayor riesgo de contraer COVID-19.

Pacientes satisfechos y cambio positivo

Los pacientes informan de una alta satisfacción con la terapia telefónica (Turgoose et al., 2018). De hecho, en algunos estudios que comparan la teleterapia con la terapia tradicional, los pacientes que participan en la teleterapia completaron un mayor número de sesiones antes de abandonar la terapia que los de terapia presencial (Hernández-Tejada y otros, 2014).

También hay evidencia de que se puede establecer una fuerte alianza terapéutica al realizar terapia telefónica (Stiles-Shields et al., 2014) e incluso de que se puede reducir el suicidio con intervenciones realizadas por teléfono (Rhee et al., 2005). Por último, la prevención de recaídas y la mejora de conductas de autocuidado de la salud pueden lograrse con éxito mediante la psicoterapia telefónica (Baker et al., 2018).

Una herramienta adicional para una atención óptima

En un momento en que muchas personas se sienten abrumadas y ansiosas, la continuidad de la atención es esencial. Los psicólogos y otros proveedores de servicios de salud mental deben sopesar cuidadosamente sus opciones para brindar atención a los pacientes actuales y nuevos en este momento.

Es necesario equilibrar los avances en la tecnología con la comodidad y competencia propias al usar estas herramientas para satisfacer mejor las necesidades de la población. Dada la gran cantidad de investigaciones que indican que la psicoterapia administrada por teléfono puede ser tan eficaz como la atención prestada en persona, los psicólogos tienen una herramienta más que utilizar para dar una atención óptima a los pacientes.

Los psicólogos están capacitados para ayudar a otros a adaptarse y cambiar el comportamiento y ahora es un momento crítico para ampliar su capacidad de satisfacer las necesidades de los pacientes con nuevas estrategias.