

Directrices para el Ejercicio, a Distancia, de la Psicología

Las presentes directrices se diseñaron para abordar el desarrollo del área de prestación de servicios psicológicos a distancia, también conocida como *telepsicología*. Para efectos de los presentes lineamientos la telepsicología se define como la provisión de servicios mediante tecnologías de telecomunicación, como se expone más adelante en la sección de Definición de telepsicología.

El papel creciente de la tecnología en la prestación de servicios psicológicos y el desarrollo constante de nuevas tecnologías útiles en el ejercicio profesional presenta oportunidades, situaciones peculiares y desafíos a la práctica. En virtud del avance de la tecnología y el aumento del número de profesionales de la psicología que la usan al dar sus servicios se han preparado estas directrices para guiarles y perfeccionar su entrenamiento.

Estas directrices se basan en múltiples fuentes y comités de regulación profesional y ética nacionales e internacionales, por lo tanto, se basan tanto en experiencias profesionales documentadas y prácticas basadas en evidencia, como en definiciones ampliamente aceptadas y buscan ofrecer la mejor orientación posible para la práctica de la telepsicología.

En el presente documento se usan como sinónimos los términos "guía", "directriz" y "lineamiento" y se refieren a recomendaciones para conductas profesionales o actividades para profesionales de la psicología. Estas directrices tienen por objeto facilitar el progreso de la profesión y asegurar un alto nivel de calidad de la práctica profesional. También buscan estimular la investigación y no deben usarse como medio para establecer la identidad de sólo un determinado grupo o especialidad de la psicología ni para excluirles de su práctica en una zona determinada. Aunque no buscan ser estrictamente obligatorias, es muy importante su seguimiento en favor de los usuarios de los servicios psicológicos y del prestigio de la profesión. Estas directrices no pretenden reemplazar el juicio profesional de los profesionales de la psicología sino que buscan ayudarles a aplicar las normas de práctica profesional y éticas al usar las tecnologías de telecomunicación para dar sus servicios.

La práctica de la telepsicología implica requisitos legales, normas éticas, la situación misma de las tecnologías de telecomunicación, políticas institucionales, algunas restricciones externas y necesidades del contexto profesional. Algunas situaciones pueden requerir diferentes acciones y es responsabilidad del profesional de la psicología equilibrarlas apropiadamente, estas directrices buscan ayudarles a tomar esas decisiones. También es importante que los profesionales de la psicología conozcan y cumplan las leyes y reglamentos que rigen la práctica independiente (no-institucional) de la psicología en su jurisdicción o localidad así como entre jurisdicciones o fronteras internacionales. Esto es particularmente cierto cuando se dan servicios a distancia y el usuario está en otra jurisdicción ya que la ley y los reglamentos pueden diferir entre jurisdicciones. También es responsabilidad del profesional de la psicología que atiende a distancia mantener y mejorar la comprensión de conceptos en la prestación de servicios vía tecnologías de tele-

comunicación. Estas directrices no buscan contravenir la normatividad para profesionales de la psicología que trabajan en agencias o instituciones públicas. Como en toda circunstancia los profesionales de la psicología requieren conocer la normatividad de la práctica en la jurisdicción en que laboran y se espera que cumplan con esas normas.

Estas directrices son coherentes con principios éticos ampliamente establecidos y sigue siendo responsabilidad del profesional de la psicología aplicar todas las normas legales y éticas actuales cuando prestan servicios a distancia. Como en el caso de cualquier trabajo normativo, estas directrices se basaron en publicaciones seminales, pertinentes y recientes, incluyendo estudios relevantes de los últimos 15 años, además de estudios clásicos que dan apoyo empírico y ejemplos para el desarrollo de estos lineamientos.

Definición de Telepsicología

Para el propósito de estas directrices, la telepsicología se define como la prestación de servicios psicológicos mediante tecnologías de telecomunicación, que incluyen la preparación, transmisión, comunicación o el procesamiento de información por medios electrónicos, electromagnéticos, electromecánicos, electro-ópticos, etc. Las tecnologías de telecomunicación incluyen pero no se limitan a: teléfono, dispositivos móviles, interactivos, videoconferencias, correo electrónico, chat, texto e Internet (por ejemplo sitios web de autoayuda, blogs, medios sociales, etc.).

La información que se transmita puede ser por escrito o incluir imágenes, sonidos u otros datos. Esta comunicación puede ser sincrónica, con varias personas comunicándose en tiempo real (por ejemplo, videoconferencia o teléfono), o asincrónica (por ejemplo, correo electrónico, boletines o tableros en línea, almacenamiento, envío de información, etc.).

Se suelen incorporar elementos tradicionales que se usan presencialmente tales como materiales psicoeducativos publicados en línea después de una sesión de terapia o que se usan de modo independiente (por ejemplo, terapia o promoción de liderazgo por videoconferencia). Durante la prestación de servicios de telepsicología pueden combinarse diversas tecnologías, por ejemplo, la videoconferencia y el teléfono para servicio directo, mientras que el correo electrónico se usaría para servicios no directos (por ejemplo, la calendarización de citas, envío de materiales de lectura, etc.).

Independientemente del tipo de servicio, los profesionales de la psicología serán conscientes de los posibles beneficios y limitaciones de su elección de tecnologías para usuarios determinados en situaciones particulares.

Definiciones operacionales

Se usan las siguientes definiciones operacionales de los términos empleados en estas directrices. Estos y otros términos se basan en definiciones elaboradas por diversos

organismos internacionales encargados de la normatividad sobre seguridad, ética, administración de servicios de salud y normas tecnológicas.

El término *usuario* se refiere al receptor de servicios psicológicos en el contexto de la atención a la salud, el trabajo, la supervisión o servicios de consultoría. El término *presencial* se refiere a las interacciones en las que el profesional de la psicología y el usuario están en el mismo espacio físico y no incluye interacciones de servicio mediante el uso de tele-comunicaciones.

El término *remoto*, en la prestación de servicios mediante tecnologías de tele-comunicaciones, se refiere a la prestación de un servicio que se recibe en un lugar diferente de donde está físicamente el profesional de la psicología. El término remoto no supone distancias específicas, puede referirse a un sitio al lado de la oficina del psicólogo o a miles de kilómetros. Los términos "jurisdicciones" y "jurisdiccional" se refieren a las organizaciones reguladoras o rectoras federales, estatales o locales.

Finalmente, hay términos relacionados con la confidencialidad y la seguridad. *Confidencialidad* significa que los datos o la información no se revelan ni se ponen a disposición a personas o instancias no autorizadas o ajenas al servicio. Las medidas de seguridad abarcan todas las salvaguardias administrativas, físicas y técnicas en un sistema de información. El término *sistema de información* es un conjunto interconectado de recursos informáticos dentro de un sistema e incluye hardware, software, información, datos, aplicaciones, contenido de las comunicaciones y la identidad de las personas.

Necesidad de las directrices

El papel cada vez más importante de las tecnologías de telecomunicaciones en la prestación de servicios y el desarrollo continuo de nuevas tecnologías útiles en la práctica de la psicología destacan la necesidad de contar con directrices para esta práctica. La tecnología permite aumentar el acceso de los usuarios a los servicios psicológicos quienes, aunque limitados por su ubicación geográfica, condición médica, diagnóstico psiquiátrico, limitaciones financieras, u otros obstáculos acceden a servicios psicológicos de alta calidad mediante el uso de la tecnología.

La tecnología también facilita la prestación de servicios psicológicos mediante otros métodos (por ejemplo, psicoeducación en línea o terapia por videoconferencia interactiva) e incluso complementa servicios psicológicos presenciales. El aumento del uso de la tecnología para dar servicios psicológicos en el área de la salud está documentado en algunas encuestas y en el creciente abordaje del tema en la literatura de investigación aplicada y profesional.

Es probable que algunos seguros que cubren gastos de atención a la salud psicológica inicien el pago por la prestación de servicios a distancia. Así, la disponibilidad de

directrices para la práctica de la telepsicología resulta oportuna y necesaria. Además, diversas instancias gubernamentales y asociaciones internacionales de psicología también desarrollan directrices para la prestación de servicios psicológicos a distancia.

Elaboración de las Directrices

Estas directrices se elaboraron con la contribución de diversos representantes de asociaciones de profesionales de la psicología en países de habla castellana. Inicialmente tuvieron su origen en comités de la Asociación Estadounidense de Psicología (APA), el Consejo de Asociaciones Estatales y Provinciales (ASPPB), y el Fideicomiso de Seguros de la APA (APAIT). Estas entidades aportaron conocimientos especializados y orientación a la Comisión de Telepsicología sobre muchos aspectos de la profesión, incluyendo las relacionadas con principios éticos, regulatorios y legales. Se incluyó una diversa gama de intereses y conocimientos técnicos característicos de la profesión, incluido el conocimiento de temas relevantes al uso de la tecnología, consideraciones éticas, movilidad, etc.

Las telecomunicaciones presentan tanto oportunidades como desafíos para los profesionales de la psicología. La telepsicología aumenta la capacidad de un psicólogo para prestar servicios a usuarios y amplía enormemente el acceso a los servicios que, sin tecnologías de telecomunicación, no estarían disponibles para muchos usuarios. Se dedicaron muchas horas a la reflexión y el análisis de la necesidad de orientación a los profesionales de la psicología en esta área de ejercicio. Hay temas complejos relacionados con la práctica de la telepsicología y experiencias que se abordan cada día en el uso de la tecnología. Se buscó identificar aspectos únicos que aportan las tecnologías de telecomunicaciones a los servicios psicológicos, distintos de los presenciales

Dos componentes importantes de este nuevo contexto tecnológico son: **1.** el conocimiento y la competencia del psicólogo en el uso de las tecnologías de telecomunicación y **2.** la necesidad de asegurar que el usuario comprenda los riesgos de pérdida de seguridad y confidencialidad.

Dos puntos destacados se centraron en el propio conocimiento de la atención a distancia por el profesional de la psicología y su competencia en la prestación de servicios por esos medios. Un punto clave adicional es la práctica interjurisdiccional. Se busca motivar a los profesionales de la psicología a que se familiaricen y cumplan con las leyes y reglamentos pertinentes al dar servicios psicológicos en ámbitos distintos al local.

Estas directrices no promueven mecanismos para regular la práctica interjurisdiccional, si bien la profesión no dispone aún de mecanismos para regular los servicios psicológicos en los ámbitos interjurisdiccional e internacional conviene desarrollar mecanismos que permitan esa práctica dada la rapidez con que evoluciona la tecnología y su creciente uso por parte de los profesionales de la psicología que trabajan en muy diversos sitios.

Competencias del psicólogo

Directriz 1. Los profesionales de la psicología que dan servicios de telepsicología tomarán medidas razonables para asegurar su competencia con las tecnologías usadas y su posible impacto en usuarios, supervisados, u otros profesionales.

Fundamento. Los profesionales de la psicología tienen la obligación ética básica de prestar servicios profesionales sólo dentro de los límites de su competencia basados en su formación, experiencia supervisada, consulta, estudio, o experiencia profesional. Como en toda área emergente en que aún no hay normas, los profesionales de la psicología que usan la telepsicología aplican las mismas normas sobre su competencia y asumen la responsabilidad de evaluar continuamente sus competencias, capacitación, necesidad de consultoría, experiencia y gestión de riesgos para una práctica competente.

Aplicación. Los profesionales de la psicología asumen la responsabilidad de evaluar continuamente tanto su profesionalismo como sus competencias técnicas al dar servicios de telepsicología. Quienes usen o planeen usar las telecomunicaciones al prestar servicios se esforzarán por obtener una formación profesional pertinente para desarrollar los conocimientos y habilidades necesarias. Esas competencias pueden requerir formación adicional, experiencia y capacitación, incluyendo revisar la literatura pertinente, asistir a programas de formación (profesional o técnica) o de educación continua específica para prestar servicios a distancia. Se exhorta al profesional de la psicología a recibir consultoría especializada de colegas u otras fuentes.

También se exhorta al personal de psicología a examinar la evidencia para decidir si determinadas tecnologías son adecuadas para un usuario, basándose en la literatura de investigación disponible sobre sus resultados, sobre reorientación de la práctica, además de las preferencias del propio usuario. Puede no haber investigación disponible sobre algunas tecnologías específicas y debe informarse a los usuarios qué tecnologías no cuentan con evidencia de su eficacia. Esto, sin embargo puede no ser motivo para negar el servicio al usuario. La falta de evidencia en una nueva área no indica necesariamente que un servicio sea ineficaz y se exhorta al profesional de la psicología a documentar sus opciones y experiencia respecto al uso del uso de telecomunicaciones al prestar servicios.

Los profesionales de la psicología requieren comprender la necesidad de revisar su competencia al hacer telepsicología, así como la capacidad del usuario para participar y comprender plenamente los riesgos y beneficios de la intervención con tecnologías específicas. Los profesionales de la psicología harán esfuerzos razonables para entender cómo las características culturales, lingüísticas, socioeconómicas y otras, individuales (por ejemplo, estado de salud, estabilidad psiquiátrica, discapacidad física o cognitiva, preferencias personales, etc.), pueden afectar el uso útil de las telecomunicaciones en la prestación de servicios.

Los profesionales de la psicología capacitados para manejar situaciones de emergencia en servicios clínicos presenciales normalmente están familiarizados con los recursos o servicios disponibles en su localidad para ayudar a usuarios en crisis. Al proveer atención a distancia el profesional de la psicología hará esfuerzos para identificar y aprender a acceder a recursos de manejo de emergencias en la localidad del usuario, tales como teléfonos de emergencia, admisión en hospitales, recursos locales de canalización o clínicas especializadas y tratará de que el usuario cuente con una persona de apoyo si está disponible.

El profesional de la psicología preparará un plan para abordar carencia de recursos apropiados, en particular los necesarios en una emergencia, y otros factores pertinentes que pueden influir en la eficacia y la seguridad de dicho servicio. Los profesionales de la psicología harán esfuerzos razonables para analizar con los usuarios y, en su caso, proporcionar instrucciones escritas claras sobre qué hacer en una emergencia (por ejemplo, cuando hay riesgo de suicidio). Como parte de la planificación para emergencias, se exhorta al profesional de psicología a familiarizarse con las normas de la región del usuario y, en su caso, las diferencias de normatividad en la jurisdicción del psicólogo, también requiere documentar todos sus esfuerzos de planificación de emergencias.

Según corresponda, los profesionales de la psicología tendrán presente el conjunto de planes para dar de alta a sus usuarios cuando los servicios a distancia ya no sean necesarios o deseables. Si un usuario experimenta crisis o emergencias reiteradas, sugiriendo que requeriría servicios presenciales, el profesional de la psicología tomará medidas razonables para remitir al usuario a un recurso local de salud mental o bien empezar a proporcionar servicios presenciales.

A los profesionales de la psicología que hacen supervisión o dan consultoría a distancia a personas u organizaciones se les exhorta a consultar con otras personas conocedoras de las peculiaridades que plantea la tecnología de telecomunicación para supervisión o consultoría.

Los profesionales de la psicología que prestan servicios a distancia se esforzarán por familiarizarse con la literatura de investigación aplicada o profesional sobre la prestación de servicios mediante tecnologías de telecomunicación y ser competentes al usar la modalidad tecnológica de que se trate. Si proporcionan supervisión o consultoría harán esfuerzos razonables para ser competentes a distancia en estos servicios profesionales. Dado que el desarrollo de competencias de supervisión suele incluir supervisión presencial se exhorta a los supervisores que, cuando sea posible, incluyan sesiones de supervisión presenciales a fin de que los supervisados adquieran las competencias requeridas y experiencia.

Normas de atención psicológica a distancia

Directriz 2. El profesional de la psicología hará todo lo posible para asegurar que las normas de ética y profesionalismo se cumplan desde el principio y a lo largo de toda la atención a distancia.

Fundamento. El profesional de la psicología que presta servicios a distancia aplica las mismas normas éticas y profesionales que se requieren cuando se prestan servicios presenciales. El uso de las tecnologías de telecomunicación para servicios psicológicos es relativamente nuevo y en rápida evolución. Por lo tanto, se exhorta a los profesionales de la psicología a tener especial cuidado en evaluar la idoneidad de usar estas tecnologías desde antes de comprometerse y durante su uso, para determinar si esa modalidad de servicio es apropiada, eficaz y segura.

La telepsicología abarca una amplia gama de servicios psicológicos que usan diversas tecnologías (videoconferencia interactiva, teléfono, texto, correo electrónico y aplicaciones móviles de la red, entre otras). La investigación reciente en telepsicología sugiere que ciertos tipos de intervenciones telepsicológicas interactivas tienen la misma eficacia que sus homólogas presenciales (específicamente por videoteleconferencia y teléfono).

Por lo tanto, antes de que los profesionales de la psicología proporcionen servicios a distancia se les insta a realizar una evaluación inicial para determinar la conveniencia de dar ese servicio. En su caso, examinará posibles riesgos y beneficios de la atención a distancia para las necesidades particulares del usuario, incluyendo cuestiones éticas y culturales que puedan surgir dependiendo del medio (videoconferencia, texto, correo electrónico, etc.) y definirá las mejores opciones disponibles para dar el servicio. También puede comparar el servicio que daría presencialmente y decidir por qué el servicio a distancia es equivalente o preferible al presencial. Esta evaluación de idoneidad del tipo de servicio es continua a lo largo de toda la duración de la prestación de servicios.

Aplicación. Cuando se dan servicios a distancia es importante tener en cuenta las preferencias del usuario respecto de esa modalidad. El profesional de la psicología requiere examinar los beneficios específicos de dar servicio remoto (por ejemplo, acceso a la atención, acceso a consultoría, confort del usuario, adaptación a necesidades especiales, etc.), riesgos específicos (por ejemplo, seguridad de la información, gestión de emergencias, etc.). Los profesionales de la psicología serán conscientes de factores tales como la ubicación geográfica, la cultura, la competencia tecnológica (tanto del psicólogo como del usuario) y, en su caso, condiciones médicas, su estado y estabilidad mental, diagnóstico psiquiátrico, uso actual o previo de sustancias, historia de tratamientos, y necesidades terapéuticas relevantes a la idoneidad de la atención a distancia. Se exhorta a los profesionales de la psicología a informar de los riesgos y beneficios de los servicios de telepsicología que se ofrecerán al usuario y documentar dicha información. Conviene un contacto inicial con el usuario para conversar sobre estos puntos y/o para una evaluación inicial.

Al igual que cuando prestan servicios presenciales, los profesionales de la psicología se esforzarán por seguir las mejores prácticas de prestación de servicios de la literatura empírica y la profesional pertinentes a la modalidad a distancia (incluidas las consideraciones culturales). Tendrán en cuenta la familiaridad y competencia del usuario para usar tecnología de telecomunicación. Se insta a los profesionales de la psicología para reflexionar sobre las consideraciones culturales y la gestión de cualquier emergencia que pueda surgir durante la atención a distancia.

Los profesionales de la psicología evaluarán el entorno remoto en el que prestarán servicios para determinar qué impacto podría haber en la eficacia, privacidad o seguridad de la intervención. Esta evaluación requiere conversar con el usuario sobre su situación en el sitio donde recibirá el servicio, la disponibilidad de apoyos o estrategias en caso de emergencia, riesgo de distracciones, pérdida de privacidad u otro impedimento que afecte la eficacia del servicio. Los profesionales de la psicología analizarán con los usuarios lo que éstos harán para asegurar que las sesiones no se interrumpan y que su entorno sea cómodo y propicio para maximizar el impacto del servicio ya que el profesional de la psicología no podrá controlar esos factores.

Se insta a los profesionales de la psicología a que vigilen y evalúen regularmente el progreso de su usuario y determinen si los servicios a distancia siguen siendo apropiados y benéficos. Si hay algún cambio significativo en el usuario o en la interacción terapéutica, que cause preocupación, los profesionales de la psicología tomarán medidas apropiadas para reevaluar y ajustar la idoneidad del servicio a distancia. Si hubiera razones para pensar que continuar la atención a distancia ya no es benéfico o se comprometiera el bienestar físico o psicológico del usuario, el profesional de la psicología las discutirá a fondo con éste, incluyendo la posibilidad de terminar el servicio remoto notificándole por adelantado y canalizándole a otra opción adecuada.

Consentimiento informado

Directriz 3. Los profesionales de la psicología obtendrán del usuario y documentarán su consentimiento informado. Éste abordará las preocupaciones específicas sobre la atención a distancia tomando en cuenta la normatividad aplicable a cualquier consentimiento informado.

Fundamento. Explicar y obtener el consentimiento informado prepara el escenario para la relación entre el profesional de la psicología y el usuario. El profesional describirá de manera completa y clara los servicios a distancia que dará y documentará el consentimiento informado. También explicará la forma en que van a interactuar dependiendo de las tecnologías de telecomunicación específicas que usarán. Los profesionales de la psicología pueden tener que informarse sobre cómo las características socio-económicas, lingüísticas, culturales, etc. del usuario pueden afectar su comprensión del consentimiento informado.

Los servicios a distancia pueden requerir condiciones y salvaguardas contra posibles riesgos a la confidencialidad, seguridad de la información y las diferencias con los servicios presenciales. El profesional de la psicología estará pendiente de procedimientos apropiados para garantizar la seguridad de los datos e información del usuario al usar un medio de telecomunicación específico e informarle sobre ellos. Por ejemplo qué datos se almacenarán y de qué manera, cómo se tendrá acceso a ellos, cuán seguros estarán al comunicarse por un medio determinado y las vulnerabilidades a la confidencialidad de esa tecnología.

Aplicación. Desde antes de iniciar su servicio a distancia los profesionales de la psicología serán conscientes de la importancia de obtener y documentar el consentimiento informado por escrito de sus usuarios respecto a los servicios que prestarán. Es importante utilizar un lenguaje comprensible y evaluar la necesidad de abordar aspectos lingüísticos o culturales (u otros factores) que puedan afectar la comprensión del consentimiento por parte del usuario, incluyendo los relativos al medio de telecomunicación que se use, por ejemplo, cómo se comunicarán dentro y fuera de las sesiones.

Se exhorta a los profesionales de la psicología a discutir con sus usuarios los temas relacionados con la confidencialidad cuando usen telecomunicaciones. En este sentido los profesionales de la psicología requieren ser conscientes de riesgos inherentes a una tecnología particular incluyendo hardware, software, otros componentes del equipo y los procesos usados al prestar servicios a distancia. Si es necesario, explicárselos a sus usuarios incluyendo problemas tecnológicos o limitaciones debidas a la disponibilidad, continuidad e idoneidad de los servicios específicos (por ejemplo, pruebas, evaluaciones y la terapia misma). Los profesionales de la psicología podrían establecer acuerdos con sus usuarios para que participen activamente en la protección de su datos e información (por ejemplo, no reenviar a otros los correos electrónicos del profesional).

Si se trata de servicios privados (no institucionales o pro bono) otro aspecto peculiar de la atención a distancia es el del cobro de honorarios y la facturación. Como parte del consentimiento se requiere acordar con el usuario estos puntos. A veces la facturación necesita reflejar el tipo de tecnología usada, los servicios prestados y, en su caso, la estructura de honorarios para cada componente del servicio (por ejemplo, video, chat, mensajes de texto, correo electrónico, servicios telefónicos, tarifas de grupos en sala de charla, programación de emergencias, etc.). A veces incluso se requiere incluir cargos incurridos por cualquier interrupción o falla del servicio electrónico, cargos por exceso de datos, reducciones de tarifas por fallas en la tecnología, y cualquier otro costo asociado al servicio.

Confidencialidad de la información y los datos

Directriz 4. Los profesionales de la psicología que dan atención a distancia protegerán la información y los datos y mantendrán su confidencialidad e informarán a sus usuarios de

algún posible riesgo significativo si se perdiera la confidencialidad al usar telecomunicaciones.

Fundamento. El uso de las tecnologías de telecomunicación y sus rápidos avances suponen desafíos únicos para los profesionales de la psicología en cuanto a protección de la confidencialidad de sus usuarios y requieren informarse sobre esos riesgos. Cuando sea necesario los profesionales de la psicología consultarán expertos en tecnología para mejorar sus conocimientos en materia de telecomunicaciones para aplicar medidas de seguridad en su práctica y así proteger la confidencialidad de los datos e información de sus usuarios.

Algunos riesgos a la confidencialidad ocurren por el uso de los motores de búsqueda o ingreso a redes sociales, incluso por parte del profesional de la psicología pues pueden detectarlo sus usuarios u otros y comprometer una relación profesional.

Los profesionales de la psicología comprenderán e informarán a sus usuarios de los límites de la confidencialidad y los riesgos de posible acceso o divulgación de información confidencial durante el servicio, incluidos los de que otros tengan acceso a comunicaciones electrónicas. Los profesionales de la psicología estarán conscientes de las implicaciones éticas y prácticas de investigar, por su parte, información personal de sus usuarios en línea y, en su caso, acordarán la conveniencia de esta actividad con sus usuarios y lo que se hará con esa información, ya que podría afectar los límites de conducta apropiada del profesional.

Adicionalmente, los profesionales de la psicología ponderarán los riesgos y beneficios de relaciones duales con sus pacientes sancionadas por los códigos éticos (por ejemplo convertirse en "amigos" en una red como "facebook"). Los profesionales de la psicología que usen las redes sociales para ambos (usuario y profesional) examinarán los propósitos profesionales y personales y se familiarizarán con los posibles riesgos para la privacidad y confidencialidad y buscarán reducirlos ciñéndose estrictamente a su código ético.

Seguridad y transmisión de datos e información

Directriz 5. Los profesionales de la psicología que dan servicios a distancia tomarán medidas para garantizar la seguridad del lugar donde guarden los datos de sus usuarios para evitar que accidentalmente alguien los encuentre o los divulgue.

Fundamento. El uso de las tecnologías de telecomunicación para servicios psicológicos presenta riesgos a la seguridad y la transmisión de datos e información del usuario. Estos riesgos para la integridad de la información pueden ocurrir ya sea por virus informáticos, hackers, robo o daño a discos duros o memorias portátiles o por usar tecnología dañada u obsoleta.

Otros riesgos pueden surgir de prácticas de empresas proveedoras de tecnología, como la comercialización de información transmitida vía correo electrónico. Los profesionales de la psicología estarán conscientes de estos posibles riesgos y tomarán medidas razonables para proteger y controlar el acceso a los datos de los usuarios en su sistema informático y estarán familiarizados con la normatividad jurídica aplicable al almacenamiento y la transmisión electrónica de información del usuario en su localidad. Al adoptar procedimientos para garantizar la seguridad de los datos del usuario los profesionales de la psicología considerarán los posibles riesgos e impacto del uso no intencional de dispositivos tecnológicos públicos y privados en las relaciones terapéuticas activas o concluidas y las salvaguardias requeridas para diferentes ambientes físicos (por ejemplo si hay un recepcionista o asistente).

Aplicación. Se exhorta a los profesionales de la psicología a analizar los riesgos en el entorno de su práctica para asegurar que los datos e información del usuario sean accesibles sólo a personas autorizadas y recurrir a consultoría experta cuando requieran conocimientos adicionales sobre análisis de estos tipos de riesgos.

Los profesionales de la psicología adoptarán políticas y procedimientos para controlar el acceso a la información del usuario en los sistemas informáticos. Se puede codificar (encriptar) la información confidencial del usuario para su almacenarla o transmitirla y usar equipo y "software" seguros, así como contraseñas robustas.

En caso de un filtrado de información o violación a su acceso, los profesionales de la psicología notificarán a su usuario y a otras instancias apropiadas lo antes posible. Se les exhorta a hacer sus mejores esfuerzos para asegurar que los datos y la información electrónica permanezcan accesibles al profesional a pesar de los problemas con el equipo, el software, etc., conservando un respaldo seguro de tales datos.

Los profesionales de la psicología definirán qué tipo de tecnología (correo electrónico, teléfono, videoconferencia, texto, etc.) usarán y cómo lo harán en caso de ser el método principal de contacto profesional o como complemento a otra modalidad. Al conservar correos electrónicos, mensajes en línea, etc., los profesionales de la psicología requieren estar conscientes de que preservar el contenido completo puede ser preferible a resumir o parafrasear la información.

Eliminación de datos e información

Directriz 6. Los profesionales de la psicología que prestan servicios a distancia eliminarán los datos e información sobre sus usuarios, cuando ya no sirvan un propósito profesional o jurídico, de manera que se proteja contra actividades o acceso no autorizado.

Fundamento. En concordancia con los códigos éticos de la psicología y dados los retos impuestos por el uso de tecnologías de telecomunicación para servicios a distancia, se exhorta a los profesionales de la psicología a implementar procedimientos para destruir

con seguridad los datos e información de los usuarios, para preservar al máximo su confidencialidad y privacidad. Por lo tanto, se insta a los profesionales de la psicología a analizar los riesgos de sus sistemas de información y asegurar la plena y completa eliminación de datos e información electrónica, incluyendo la forma en que se almacenó y se transmitió.

Aplicación. Se insta a los profesionales de la psicología a desarrollar políticas y procedimientos para la destrucción de datos e información relacionada con sus usuarios, incluyendo, en su caso, componentes de software y hardware usados en la prestación de servicios a distancia. Para garantizar la confidencialidad y la seguridad de cualquier usuario, borrará cuidadosamente todos los datos e imágenes de los medios de almacenamiento antes de reutilizarlos o eliminarlos. Los profesionales de la psicología serán conscientes de las delicadas implicaciones de almacenaje en tecnologías de telecomunicación.

Los profesionales de la psicología documentarán los procedimientos de eliminación de los datos e información y las tecnologías usadas para almacenarlos o transmitirlos; estarán pendientes de virus informáticos, programas maliciosos, "cookies", etc. y deberán deshacerse de ellos de forma rutinaria y continua.

Pruebas psicológicas y evaluación

Directriz 7. Los profesionales de la psicología atenderán las peculiaridades que implica usar, a distancia, instrumentos y evaluaciones diseñadas para uso presencial.

Fundamento. El uso de pruebas psicológicas y otros procedimientos de evaluación son un área de práctica profesional en que se forman y entrenan a los profesionales de la psicología, su uso requiere pericia y experiencia. Mientras que, para algunos síntomas ya se administran en línea instrumentos de detección, la mayoría se diseñaron para administrarse en persona. Por lo tanto, se exhorta a los profesionales de la psicología a familiarizarse íntimamente con el impacto singular de tales pruebas, su idoneidad para diversas poblaciones, y sus limitaciones de administración, de manejo de datos e interpretación cuando se aplican a distancia. Los profesionales de la psicología mantendrán la integridad de los procedimientos de aplicación de pruebas y evaluaciones al usarse mediante telecomunicaciones y serán conscientes de las adaptaciones necesarias, al aplicarse a distancia, para diversas poblaciones. Estas directrices son consistentes con las normas de los códigos éticos y las normas de calidad sobre la aplicación de instrumentos y evaluaciones.

Aplicación. Cuando los profesionales de la psicología apliquen una prueba psicológica u otro procedimiento de evaluación mediante telepsicología, se asegurarán de cuidar la integridad de las propiedades psicométricas de la prueba o procedimiento (por ejemplo confiabilidad y validez) así como las condiciones de administración del manual de la prueba al adaptarlo para usarse a distancia. Se requiere considerar si las modificaciones a

la prueba, el ambiente o las condiciones en que se aplica preservan su utilidad. Algunas condiciones incluyen, por ejemplo, si el acceso del usuario a un teléfono celular, a internet o a otras personas al momento de la evaluación podría comprometer la confiabilidad o la validez del instrumento o de su administración. Si el usuario recibe "asesoría" (*coaching*) o tiene acceso a respuestas, a su calificación o a su interpretación vía internet, también se comprometen los resultados. Los profesionales de la psicología también considerarán posibles distractores que afecten el desempeño en la evaluación y que pueden no notarse a distancia (por ejemplo, cosas que el usuario vea, oiga o huela durante la evaluación).

Los profesionales de la psicología se familiarizarán con cuestiones específicas que puedan surgir cuando atienden a distancia y harán arreglos apropiados para lidiar con ellas (por ejemplo, cuestiones, cognitivas, físicas, sensoriales, culturales o la edad). Además, los profesionales de la psicología buscarán recurrir a un asistente capacitado que pueda vigilar en el lugar remoto y verificar la identidad del usuario, apoyarle al administrar pruebas y proteger su seguridad y confidencialidad. Esto incluirá valorar la calidad de las tecnologías que use, el equipo y lo necesario para aplicar la prueba o evaluación. También explicarán a los usuarios los posibles efectos en los resultados al aplicarlas a distancia en contraste con su aplicación presencial.

Al documentar los resultados de los procedimientos de evaluación, los profesionales de la psicología anotarán que la aplicación se hizo a distancia y por qué medio así como, en su caso, los ajustes hechos para su buena aplicación. Los profesionales de la psicología tratarán de usar las normas (en caso de haberlas) de la prueba, derivadas de su administración a distancia. Así, los profesionales de la psicología reconocerán las posibles limitaciones de todas las evaluaciones que hagan a distancia y tomarán providencias para lidiar con esas limitaciones.

Práctica profesional interjurisdiccional

Directriz 8. En caso necesario, los profesionales de la psicología se familiarizarán y cumplirán la normatividad aplicable cuando presten servicios a distancia a usuarios que estén en otras jurisdicciones nacionales o internacionales.

Fundamento. Por los rápidos avances de las telecomunicaciones, el dar servicio interjurisdiccional (intencional o no intencionalmente) se está convirtiendo en una realidad para los profesionales de la psicología. Esa prestación de servicios puede incluir desde profesionales que estén temporalmente fuera de su localidad hasta los que ofrezcan sus servicios a través de fronteras jurisdiccionales como modalidad de práctica para aprovechar las nuevas tecnologías de telecomunicaciones. Los sistemas institucionales de atención tales como sistemas públicos de salud o asistencia normalmente ya cuentan con lineamientos éticos y sobre el tipo de servicios que prestan los profesionales de la psicología: éstos requieren conocer y cumplir la normatividad que rija la prestación de servicios psicológicos inter-jurisdiccionales del sitio en que sus usuarios reciban la atención.

Aplicación. Es importante que los profesionales de la psicología conozcan la normatividad de la prestación de servicios mediante telecomunicaciones a usuarios dentro y entre jurisdicciones, comprenderán dicha normatividad (incluyendo los requisitos de licencias o cédulas profesionales requeridas) y en su caso incluirán esta información en los consentimientos informados. Hay jurisdicciones sin leyes específicas que rijan la prestación de servicios psicológicos a distancia. Cuando presten estos servicios en esas jurisdicciones, los profesionales de la psicología estarán pendientes de declaraciones que emitan las autoridades regulatorias pertinentes a fin de informarse de los aspectos legales de esa prestación de servicios.

Dado el rápido crecimiento en el uso de la telecomunicación, los profesionales de la psicología se esforzarán por mantenerse al tanto de cambios en los requisitos de licencia y otros, en cuanto a práctica interjurisdiccional. Algunos países requieren credenciales específicas para dar servicios en el área de la salud entre jurisdicciones dada la contribución de diversas profesiones ante prioridades federales o regionales.

En el caso de México, por ejemplo, los profesionales de la psicología que cumplan con los requisitos de formación de posgrado y supervisión clínica previstos en la *Ley de Salud Mental* podrán atender usuarios a distancia tanto en los estados regidos por esa ley como en aquellos que carecen de normatividad específica a ese respecto. Sin embargo los profesionales de la psicología que residan en estados que no tienen esa ley y no cumplan con los requisitos de formación y entrenamiento, no podrán legalmente atender pacientes a distancia que residan en estados donde dicha ley está vigente.

Conclusión

Las presentes directrices, más que prescribir acciones específicas, buscan ofrecer la mejor orientación disponible para incorporar tecnologías de telecomunicación en la prestación de servicios psicológicos. La tecnología y su aplicabilidad a la profesión de la psicología constituyen un área dinámica con más cambios que ya se avecinan. Estas directrices tampoco incluyen todas las posibles consideraciones aplicables y tendrá que prevalecer el buen juicio del profesional de la psicología dentro de lo previsto por los códigos éticos vigentes como marco que le guíe en este contexto de la evolución de su campo profesional.