



## GUÍA PRÁCTICA PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA POR VIDEOCONFERENCIA

El objetivo de esta Guía Práctica es ofrecer a los y las profesionales de la Psicología, un conjunto de principios y recomendaciones básicas que les faciliten el ejercicio de su práctica profesional cuando utilizan la videoconferencia como herramienta de comunicación con los usuarios del servicio que ofrecen.

1. Definición de conceptos relacionados con la atención psicológica por videoconferencia:

**Telepsicología:** utilización de las tecnologías de comunicación para proporcionar servicios de atención psicológica a distancia. A través de ella se eliminan las barreras de distancia y se mejora la igualdad de acceso a servicios que de otra manera no estarían disponibles para todas las personas.

**Videoconferencia:** comunicación sincrónica que se establece entre personas que se encuentran físicamente en diferentes lugares. Los participantes pueden ver, hablar y en algunos casos, intercambiar documentos digitales, con su interlocutor como si estuvieran compartiendo el mismo espacio físico.

**Psicología online:** sitios web automatizados y en ocasiones, independientes de un psicólogo, que proporcionan información sobre Psicología, contienen cuestionarios y/o test, foros de discusión, etc. Algunos de ellos prestan ayuda psicológica, pero de forma más general e inespecífica que la Telepsicología. Una de las principales características de este medio es la asincronía, lo que facilita su permanente disponibilidad

**Atención psicológica por videoconferencia:** Situación de comunicación, tecnológicamente mediada, entre el psicólogo y su cliente (paciente, usuario), que se lleva a cabo con una finalidad de ayuda o de servicio. Las características de este medio tecnológico permiten establecer una interacción comunicativa sincrónica, en la que es posible reconocer, además del canal verbal, los elementos no verbales, gestuales y conductuales de la comunicación humana.

## 2. Principios y recomendaciones:

- I. La atención psicológica por videoconferencia (APV) se llevará a cabo por profesionales legalmente capacitados para la práctica profesional de la Psicología en cualquiera de las especialidades contempladas por las legislaciones de su lugar de residencia habitual.
- II. Los profesionales que lleven a cabo APV contarán con una formación específica y acreditada para la prestación de sus servicios, que incluya tanto aspectos básicos de informática, Internet o herramientas web, como aspectos legislativos, de seguridad e investigación en el ámbito de la Telepsicología.
- III. La APV está sujeta a los mismos estándares de calidad/competencia/código deontológico que la atención psicológica prestada por medios más tradicionales, teniendo en cuenta sus características específicas.
- IV. De forma previa al inicio de la prestación del servicio, los psicólogos y psicólogas que atienden mediante videoconferencia deberán informar a sus clientes/pacientes/usuarios, de sus credenciales para el ejercicio de la profesión así como de la ubicación y de la legislación vigente en su lugar de residencia, que será la que regule la prestación de su servicio, independientemente de la ubicación del cliente.
- V. Los psicólogos y psicólogas que prestan sus servicios mediante videoconferencia deberán conocer la ubicación de sus clientes/pacientes así como de la legislación vigente en su lugar de residencia, asegurándose que le pueden prestar los servicios requeridos.
- VI. La APV se prestará de forma que garantice la privacidad y confidencialidad a todos los clientes, utilizando para ello únicamente herramientas y medios técnicos que aseguren dicha privacidad y cumpliendo la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal).
- VII. Los psicólogos y psicólogas que prestan sus servicios mediante videoconferencia serán competentes en el manejo de la tecnología que utilizan en su trabajo, manteniendo su nivel de competencia a través de un desarrollo profesional continuo y actualizado y, cuando sea necesario, recurriendo al asesoramiento y consulta de técnicos especializados.
- VIII. En APV la seguridad de la información y la seguridad informática serán un objetivo prioritario. Es responsabilidad de los profesionales mantener un plan de seguridad que contenga todas las medidas necesarias para preservar la información y los equipos informáticos de cualquier posible amenaza, así

como de informar a los clientes de forma accesible y clara sobre sus políticas de seguridad.

- IX. Los profesionales que utilizan APV se asegurarán de que los clientes cuentan con las habilidades necesarias para el manejo de videoconferencia antes de comenzar la prestación de sus servicios. Para ello, facilitarán información clara y comprensible; utilizarán herramientas que no requieran conocimientos técnicos complejos y realizarán con su cliente las pruebas técnicas que sean necesarias para conseguir una atención de la máxima calidad.
- X. Antes de iniciar la APV es imprescindible facilitar al cliente/paciente/usuario algún medio alternativo de comunicación para contactar en caso de que se produzcan fallos del sistema y/o por situaciones de emergencia.
- XI. La atención a menores se realizará siempre con la autorización sus padres, que deberán estar presentes en el desarrollo de la entrevista o, al menos, al inicio y al final de la misma (como si llevaran al niño o niña a una consulta presencial y luego lo recogieran).
- XII. La APV tiene algunas limitaciones debido a las características de este medio de comunicación; por ello no resulta conveniente hacer informes psicológicos, ni diagnósticos clínicos, basados solamente en entrevistas por videoconferencia. Además, hay que tener en cuenta que hay evaluaciones psicológicas que requieren la utilización de elementos manipulativos, u otro tipo de exploraciones, que no se pueden usar cuando las entrevistas se llevan a cabo por videoconferencia.
- XIII. Hay que tener en cuenta que la APV no es adecuada para todo los tipos de problemas conductuales, mentales o psicológicos. El profesional debe valorar en cada caso la idoneidad o no de este medio para prestar sus servicios; en este sentido, en algunos casos debería complementar la atención por este medio con la atención clásica presencial.
- XIV. Finalmente, corresponde a los profesionales, que utilizan este medio para realizar su labor asistencial, el promover por los medios a su alcance la regulación y el reconocimiento legal y social de la APV, así como impulsar la investigación en este campo.

### 3. Legislación relevante para la práctica de la Psicología en España:

Ley 43/1979, de 31 de diciembre, sobre creación del Colegio Oficial de Psicólogos.

Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias.

Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social. Apartado 2 de la disposición adicional sexta.

Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública. Disposición adicional séptima sobre la regulación de la Psicología en el ámbito sanitario (modificada por la disposición final octava de la Ley 3/2014 sobre defensa de los consumidores).

Real Decreto 183/2008, de 8 de febrero, por el que se determinan y clasifican las especialidades en Ciencias de la Salud y se desarrollan determinados aspectos del sistema de Formación Sanitaria Especializada.

### 4. Otra legislación aplicable:

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de esta Ley.

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.