



PROTOCOLO

Atención Psicológica en Línea



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA COLEGIO DE PSICÓLOGOS COCHABAMBA

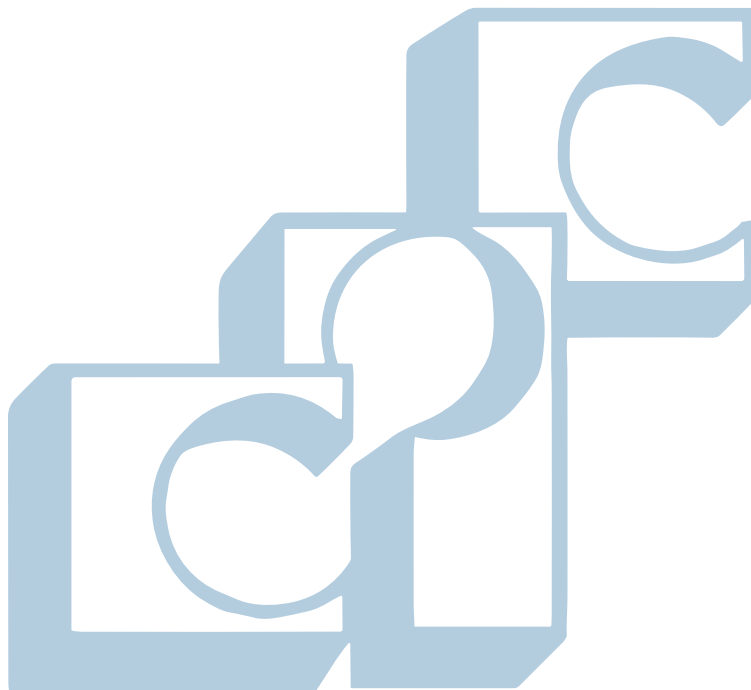
CRÉDITOS AUTORÍA

Colegio de Psicólogos de Cochabamba
DIRECCIÓN DEL EQUIPO REALIZADOR
Mgr. Sonia Paola Vera Villarroel
Lic. Gabriela Araya de Montecinos
Gestión 2023

Diagramación Y Portada

Diseñador Gráfico: Fabricio Tames Cabrera

NOTA: El presente documento se ha basado en la “Guía Técnica de Servicios Remotos, Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género”, de la Oficina Regional UNFPA para América Latina y El Caribe, publicada en agosto 2020. Disponible en: https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/unfpa_guiavbg_web_1.pdf





PROTOCOLO

Atención Psicológica en Línea

AGRADECIMIENTOS:

- Expertos y expertas psicólogos que participaron en la elaboración del documento.

MSc. Cristofer Ramiro Ortiz Flores

Lic. Paola Andrea Giménez Guarayo

Lic. Kiara Stephanie Gonzales Avilés

Lic. Josseth Andrea Añez Rivas

Lic Carlos Daniel Rocha Cárdenas

Lic. Luis Evelio Estrada Estrada

Mgr. Sonia Paola Vera Villarroel

Lic. Gabriela Arraya de Montecinos

Lic. Oscar Jiménez

Lic. Marcelo Bustamante Recamo

- Asesor Legal del Colegio de Psicólogos de Cochabamba.

Dr. Cristobal Wilder Novillo Cárdenas

CONTENIDO

7
PRÓLOGO

8
INTRODUCCIÓN

9
ANTECEDENTES

10
OBJETIVO GENERAL

10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

11
**I. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA
EN LÍNEA**

11
A. COMPETENCIA DE LOS/AS PROFESIONALES

12
B. CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES

14

C. CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA

14

D. POTENCIALIDADES SOBRE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

15

E. LIMITACIONES DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

16

2. MANEJO DE LA CONFIDENCIALIDAD

16

A. DIRECTRICES PARA MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS Y DE LA INFORMACIÓN

17

B. DIRECTRICES PARA MANTENER LA SEGURIDAD

19

3. INDICACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

19

A. CONSIDERACIONES INICIALES ANTES DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

20

B. ENCUADRE PARA BRINDAR ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

21

C. INICIO DE TRATAMIENTO

23

D. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PSICOMÉTRICA

24

4. ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA PARA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (NNA)

24

A. CONSIDERACIONES INICIALES ANTES DE BRINDAR LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA A NNA

25

B. ENCUADRE PARA LA ATENCIÓN EN LÍNEA PARA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

25

C. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA A NNA

27

5. LINEAMIENTOS DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN LÍNEA

27

A. OBJETIVOS DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

27

B. CONSIDERACIONES INICIALES ANTES DE BRINDAR LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

28

C. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN CRISIS



30
ANEXOS



32
BIBLIOGRAFÍA

PRÓLOGO

En noviembre del 2022, el Colegio de Psicólogos Cochabamba tomó la iniciativa para levantar un censo con el fin de identificar a los colegas que atendieron de forma online durante la Pandemia del COVID 19 y reunirlos para que compartan sus experiencias en este tipo de atención, de esta forma, se buscó concretizar un protocolo para la atención psicológica en línea con el objetivo de que los profesionales en Psicología se rijan bajo un instrumento legal que no solo acredite su ejercicio profesional en la modalidad virtual, sino que también garantice una atención psicológica de calidad, con profesionalidad y ética orientada a la población Cochabambina y Boliviana.

Durante el proceso de elaboración de este protocolo, se realizaron diversas revisiones bibliográficas de documentos similares sobre todo de España y América Latina donde la “Guía técnica de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género” de la Oficina Regional de UNFPA para América Latina y El Caribe tuvo un papel protagónico por compartir la pertenencia a un territorio y su idioma, a saber: Centro y Sud América donde mayoritariamente se habla el español. Para validar el documento se hizo una consulta a los profesionales psicólogos colegiados ubicados a través del censo, estos profesionales dan atención en el área clínica y educativa de forma particular, así como en instituciones. Por lo que se trata de un esfuerzo de conjunto, por lo tanto, enriquecido desde diversas experiencias y miradas.

A todas las personas que brindaron su colaboración: ¡Muchas gracias! Sin duda alguna, su participación ha sido fundamental y sus aportes valiosos para poder llegar a este resultado final.

INTRODUCCIÓN

En una crisis de salud pública como la pandemia de COVID-19, se implementaron medidas de “distanciamiento social” para frenar la propagación de la infección, varias personas vieron sus procesos de atención psicológica detenidos o requirieron nuevos, como efecto de la situación de encierro, muchas personas empezaron a desarrollar distintos cuadros psicológicos que debían ser atendidos (UNFPA, 2020).

Por lo que los servicios digitales (se refiere al uso de herramientas tecnológicas, como chatear en línea, enviar mensajes de texto y realizar videollamadas) permitieron ofrecer remotamente los servicios psicológicos como una alternativa para poder seguir garantizando el acceso a estos servicios esenciales. Sin embargo, la prestación de servicios digitales presenta nuevos desafíos que las instituciones y organizaciones en general no estaban preparadas para enfrentar (UNFPA, 2020).

En este contexto, las/os Psicólogas en Cochabamba y del mundo entero se vieron en la necesidad de adaptarse a los nuevos cambios, pero también de mantenerse a la vanguardia para tomar en cuenta a todas aquellas personas a quienes se les dificulta desplazarse dentro del territorio nacional, se encuentran en otro país o que tienen algún tipo de discapacidad, u otras razones les impiden ser atendidas de forma presencial.

Para ello se desarrollaron normas y lineamientos que buscan brindar una atención psicológica en línea de calidad, que garantice seguridad, confidencialidad, calidez, profesionalismo y ética para las personas usuarias. Dicho protocolo ha sido diseñado para que los profesionales en Psicología ofrezcan este tipo de servicio, aplicando todos los aspectos técnicos y legales que deberán cumplir de manera integral, así como las normas contempladas en el código de ética del psicólogo.

ANTECEDENTES

Son antecedentes del protocolo de atención en línea los siguientes:

- La práctica de la psicología en la ciudad de Cochabamba como en el departamento se remonta a principios de la década de los 80 del siglo pasado, en ese entonces no existía atención en línea o a distancia por medios tecnológicos/ virtuales.
- Poco a poco con el desarrollo de dicha práctica, se dio inicio en el ámbito citadino servicios de terapia psicológica de carácter privado. A fines de los años 90 y principios del nuevo siglo, experiencias que podemos llamar a distancia de carácter pre-virtual, hicieron que se habilite servicios privados de atención psicológica de emergencia vinculados a Organizaciones No Gubernamentales relacionados con la asistencia en contención y acompañamiento psicológico dirigidos a personas que atravesaban por estados de depresión profunda o personas que habían contraído el VIH.
- Sin embargo, fue a partir del año 2020 declarada la pandemia de COVID -19, que llegó a nuestro país extendiéndose por todo nuestro territorio lo cual obligó a crear servicios de atención psicológica virtual a la población de Cochabamba. Primero, a iniciativa de profesionales particulares y luego a través de instituciones de salud pública y ONGs.
- La demanda por servicios psicológicos era creciente, muy relacionada a estados depresivos, angustia, ansiedad excesiva y otros tradicionales producto del encierro obligatorio. Fue de este modo que se empezó a prestar servicios en línea, utilizando las distintas aplicaciones que la tecnología de comunicación ligada al internet nos brindaba, (WhatsApp, Telellamada, Zoom, Meet, etc.); tratando de dar cuenta de dicha demanda y satisfacerla de acuerdo a las posibilidades tecnológicas de cada profesional.

- El servicio brindado se realizó sin contar con lineamientos propios de la aplicación de un protocolo de atención en línea que oriente sus pasos en el marco de la observancia de un marco legal, ético y profesional, por ello es que se vio la necesidad de elaborar un documento base.
- Cabe también referirse en este apartado, a la estructura organizativa del presente documento, el cual tiene como referencia la experiencia de El Salvador, específicamente de la Oficina Regional UNFPA para América Latina y El Caribe, publicada en agosto 2020, cuyo esfuerzo por crear un protocolo técnico que oriente la práctica de atención psicosocial en línea orientada a pacientes durante el encierro por COVID-19, nos sirve como referente para la elaboración del presente documento **“PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA ONLINE”**.

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a los profesionales en psicología un protocolo para la atención psicológica en línea, para que se rija bajo un instrumento que garantice un servicio de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar lineamientos de atención psicológica en línea, en áreas o campos de aplicación de la psicología clínica, educativa y social, para el desarrollo de las sesiones, etc.
- Establecer los lineamientos éticos, para el desarrollo de las sesiones de atención psicológica en línea.
- Definir los lineamientos técnicos para el desarrollo de las sesiones de atención psicológica de las personas usuarias utilizando servicios digitales.

1

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

En el presente instrumento se hace referencia a la persona que recibe el servicio psicológico como “USUARIO”, así como también se le denomina “ATENCIÓN EN LÍNEA” al servicio que abarca distintas plataformas tecnológicas para brindar servicios de psicodiagnóstico y terapia psicológica, a través de videollamadas y videoconferencias.

A. COMPETENCIA DE LOS/AS PROFESIONALES

Los profesionales que se dediquen a la atención psicológica en línea deben:

- Contar con Título en Provisión Nacional como Profesional en Licenciatura en Psicología.
- Estar inscrito en el Colegio de Psicólogos de Cochabamba.
- Contar con la experiencia necesaria para la Intervención Psicológica.
- Desarrollar contenidos de manera constante en la formación de terapia presencial acompañando a su formación profesional.
- Aplicar distintos modelos psicoterapéuticos validados, herramientas de evaluación, estrategias para realizar un psicodiagnóstico e intervenciones y mantenerse al día con temas de relevancia psicológica, hacer uso

apropiado de los recursos científicos y técnicos para el buen desarrollo de la psicoterapia.

- Contar con conocimientos sobre la atención en línea y (como está) adaptar las intervenciones psicológicas y los tratamientos a los diferentes medios tecnológicos.
- Registrar en expediente clínico, el recibo de la información a sus pacientes sobre las limitaciones técnicas profesionales, autorizaciones y otros para la atención en línea.
- Trabajar y colaborar de manera interdisciplinaria con profesionales de la salud.
- Contar con un listado de profesionales o Instituciones de salud para referir o derivar a las personas usuarias en caso de que necesite atención especializada o de emergencia.
- Es importante considerar el cuidado pertinente con trastornos psicológicos agudos o graves a ser atendidos bajo esta modalidad, tales como casos borderline, neurosis graves, psicosis, casos de violencia sexual.

B. CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES

La atención psicológica en línea se rige bajo los principios éticos y legales establecidos en el código de ética del Colegio de Psicólogos - Cochabamba

DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD

Se refiere al derecho de una persona a que la información que brinda sea recolectada, utilizada y almacenada de manera segura, y que no sea divulgada o utilizada, si no se cuenta con el consentimiento informado de la persona usuaria. Por lo tanto, los psicólogos tomarán todas las medidas necesarias para proteger y mantener la confidencialidad de los datos, de la información revelada en terapia, así como la identidad de los y las usuarios.

DERECHO A LA PRIVACIDAD

Es responsabilidad de los psicólogos garantizar la protección y privacidad de los datos de la persona usuaria. Por lo tanto, debe garantizar que terceros o terceras no puedan acceder a información confidencial, así como velar que el/la usuario se encuentre en un espacio donde otras personas no puedan escuchar tus sesiones terapéuticas.

DERECHO A LA SEGURIDAD

Cada profesional en psicología debe prevenir las amenazas potenciales para su trabajo: virus informáticos, hackers, robo de dispositivos tecnológicos, daños en discos duros o portátiles, fallo en los sistemas de seguridad, software defectuoso, facilidad de acceso a ficheros, (defectuosos) facilidad de acceso a ficheros electrónicos no protegidos y tecnología anticuada o disfuncional.

Por lo tanto, es responsabilidad de cada profesional en Psicología, tomar las medidas de seguridad que protejan y controlen el acceso a los datos de la persona usuaria dentro de un sistema de información y adoptar los medios adecuados para cumplir con tales directrices.

DERECHO A LA INFORMACIÓN

Profesionales de la Psicología deben preservar la transparencia sobre su trabajo y la utilización de herramientas tecnológicas.

- o Asegurarse de que la persona usuaria reciba toda la información sobre el servicio de atención psicológica en línea que se le está ofreciendo y del cual va a participar.
- o En caso de que la persona usuaria pida información sobre las herramientas y los procedimientos utilizados en la terapia, se le deberá proporcionar toda la información técnica y científica. Es necesario que los procedimientos utilizados tengan evidencia empírica y una garantía de eficacia para resolver los problemas de las y los usuarios.
- o Informar, de forma explícita, sobre las limitaciones de la atención psicológica en línea.
- o Crear buenas prácticas en relación con la prestación de servicios de atención psicológica en línea.
- o Cumplir con el contrato terapéutico verbal, establecido con la persona usuaria. (horarios, honorarios, medios, etc.).

En caso de requerimiento fiscal u orden judicial de remisión de actuación psicoterapéuticas y/o actuaciones electrónicas; estas se podrán autenticar y refrendar ante Notario de Fe Pública, conforme establece la ley 483 art. 19 inc.j.

C. CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA

Los profesionales en Psicología se comprometen a:

- Garantizar la calidad científica del ejercicio profesional al servicio del bienestar individual y social de la persona.
- Respetar la dignidad e integridad de la persona, apegado al cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y a los fines científicos de la profesión.
- Aplicar sus conocimientos con efectividad, eficiencia y eficacia, respetando la integridad de la persona y de las instituciones con quienes trabaja.
- Contribuir al desarrollo científico de la ciencia psicológica y mantener un constante crecimiento personal y profesional.
- Conservar en el ejercicio de la profesión la dignidad y equilibrio necesarios para su desempeño.
- Adoptar una actitud abierta y respetuosa a las diferentes corrientes psicológicas.
- Cumplir principios, normas éticas y legales que regulan el Ejercicio de la Profesión de la Psicología.

D. POTENCIALIDADES SOBRE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

Algunas de sus potencialidades se presentan a continuación:

- **Accesibilidad**
Facilita el acceso a muchas personas que presentan dificultades para acudir a psicoterapia presencial, ya sea porque tienen problemas para movilizarse, no disponen de horario en el día por trabajo, están de viaje, viven en áreas rurales o distantes a la ciudad, o son personas con diversidad funcional, entre otras razones.
- **Rentabilidad**
Reduce tiempo y gastos de desplazamiento.

- **Mantenimiento de la regularidad**
La atención psicológica en línea brinda la posibilidad de mantener un contacto regular y continuado para aquellas personas a las que se les dificulta la continuidad presencial.
- **Disponibilidad de la información**
La información del usuario (historia clínica, resultados de pruebas, etc.) es fácilmente accesible y rápida para profesionales y personas usuarias.
- **Facilidades tecnológicas para profesionales**
Permite mayor intercambio de información entre profesionales y facilidades en registros y análisis de la información recabada.
- **Favorece la atención de primeros auxilios psicológicos** y alivio emocional oportuno.

E. LIMITACIONES DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

Antes de optar por la atención psicológica en línea es necesario que las y los profesionales en psicología conozcan e informen las limitaciones de este tipo de atención, ya que:

- No todas las personas utilizan medios tecnológicos, ni los servicios digitales. Y no todas tienen los conocimientos suficientes de cómo se utilizan ciertas plataformas para realizar videollamadas.
- Se requiere un mayor gasto inicial para disponer de toda la tecnología apropiada para brindar y recibir atención psicológica en línea.
- No todos los trastornos mentales pueden ser atendidos bajo la modalidad virtual de la misma manera, requieren especial atención y cuidado los trastornos de la personalidad borderline, psicosis, personas con discapacidad y casos de violencia sexual.
- La atención psicológica en línea presenta mayores dificultades legales, ya que se desconoce o no hay suficiente claridad de la normativa legal y recomendaciones éticas.
- En base a experiencias contextualizadas es necesario ir mejorando el proceso y tratamiento psicológico en la modalidad virtual, aspecto que requiere permanente formación.
- Existen mayores riesgos para la protección de la información.

2

MANEJO DE LA CONFIDENCIALIDAD

A. DIRECTRICES PARA MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS Y DE LA INFORMACIÓN DURANTE EL SERVICIO

- Pedir al usuario o usuaria buscar un lugar privado, en el que no haya presencia de terceras personas, para poder garantizar la privacidad de la sesión y de la información compartida.
- Garantizar que otras personas, tales como personal administrativo, familiares o amistades no tengan acceso a información confidencial que puede estar resguardada en sus dispositivos celulares, computadoras, correos electrónicos, programas, entre otros.
- No se deberá compartir cuentas de correo electrónico ni contraseñas utilizadas para acceder a plataformas digitales (Zoom, Skype, Teams, Google Meet, entre otros) como herramientas para la atención psicológica en línea con familiares, pareja, amistades. Por lo que se deberá crear correos electrónicos profesionales distintos a los personales.
- Cerrar las plataformas digitales con las que se realiza la atención psicológica en línea después de su uso.

- Para prevenir el Hackeo de dispositivos tecnológicos, se evitará compartir computadoras con otras personas y si es así, utilizar usuarios distintos y contraseñas personales seguras.

Es responsabilidad de cada profesional prever todos estos inconvenientes u otros que se puedan suscitar, evitando el uso de la información de las y los usuarios para fines distintos al ámbito profesional, debiendo hacer uso de todos los recursos tecnológicos a su mano, para garantizar la privacidad y confidencialidad, y así reducir percances que pueden afectar a ambas partes.

Cada profesional tiene la obligación de afrontar con ética su actuar, mostrándose responsable al informar oportunamente a su usuario o usuaria, sobre la vulneración de los sistemas de seguridad o la pérdida potencial de su información clínica, derivadas del uso de tecnologías de telecomunicación, si los hubiera.

Por otro lado, las y los profesionales deberán ser conscientes de las implicaciones éticas y prácticas sobre la búsqueda de información personal acerca de sus usuarios y usuarias en la web. Por lo que no debe establecer vínculos con la persona usuaria a través de redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter con el objetivo de evitar la distorsión de la relación terapéutica y conflictos que pongan en duda el comportamiento ético del profesional.

B. DIRECTRICES PARA MANTENER LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Con el fin de garantizar aspectos mínimos de seguridad:

- El equipo tecnológico debe contar con un software antivirus que proteja contra vulneraciones de seguridad.
- Se deberá contar con un respaldo de la información en un dispositivo alternativo o en la nube (como Google Drive, Dropbox, icloud, OneDrive, entre otros) para prevenir la pérdida de información en caso de que el equipo se dañe.
- Realizar copias de la información (historias u otra información clínica) semanalmente.
- Todas las copias deberán estar cifradas y almacenarse en área externa y segura, sin conexión a Internet.

- Utilizar aplicaciones o plataformas en las que se puedan encriptar los datos confidenciales de la persona usuaria para su almacenamiento. Existen actualmente, plataformas de comunicación que dentro de su política incluyen la comunicación encriptada y la protección de la información compartida.
- Guardar toda la información de la persona usuaria, tales como datos de identificación y contacto, consentimiento informado, datos de evaluación, objetivos, plan de tratamiento, fechas y duración de las sesiones e información relativa a una apta de honorarios en carpetas por medio de contraseñas seguras.

3

INDICACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

A. CONSIDERACIONES INICIALES ANTES DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

- Desde el inicio, el o la profesional concientizará a la o el usuario que la modalidad ideal de consulta es la presencial, pero que la atención psicológica en línea se puede aplicar en circunstancias especiales.
- Llevar a cabo un contacto presencial inicial con la persona para realizar una evaluación diagnóstica, llenar la ficha de identificación con los datos personales y de contacto. Esta sesión inicial sirve para explicarle a la persona usuaria la forma de trabajo, elegir la herramienta tecnológica a utilizar durante la atención psicológica en línea. (videollamada, Meet, Zoom, etc.).
- El profesional, a través de la evaluación inicial determinará si la persona puede ser tratada de manera virtual, tomando en consideración si esta es adecuada, eficaz, privada y segura para las circunstancias de cada usuario de manera individual.

B. ENCUADRE PARA BRINDAR ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

La atención psicológica en línea requiere que se cumplan los aspectos relacionados al encuadre psicológico:

- Si la modalidad acordada es virtual, deberá establecer los límites de contacto entre profesional y paciente, poniendo especial atención a lo que implica la atención a distancia y la intervención en línea, lo cual no significa contacto ilimitado con él o la psicóloga.
- Acordar la duración de las sesiones, días y horario de atención para contactar al terapeuta.
- Respetar los horarios establecidos tanto por la persona usuaria como por él o la profesional y manejarlos como si se tratase de una cita presencial.
- Cada profesional deberá tener especial cuidado en el manejo de seguimientos fuera de la sesión.
- Cuando se considere que proseguir con los servicios deja de ser beneficioso o representa riesgos para el bienestar de la usuaria se recomienda a las y los profesionales discutir dichas preocupaciones con la persona. Y de ser necesario, finalizar la atención psicológica en línea con la notificación correspondiente y se deberá hacer la correspondiente referencia a otro profesional especializado u ofrecer cualquier servicio alternativo que requiera el o la usuaria, como atención médica, legal, social, entre otros.
- Acordar el protocolo a seguir en caso de que el servicio en línea se pueda ver interrumpido, ya sea por fallas electrónicas, caída del servicio de Internet y/o corte de energía eléctrica.
- La información brindada a la persona usuaria sobre el cobro y las tarifas de la atención psicológica en línea deben ser transparentes y claras tanto en costo como en la modalidad de pago.
- Es importante señalar a la persona usuaria que se necesitará un mínimo de ancho de banda para que la atención psicológica en línea se lleve a cabo sin interrupciones. Si esta persona no tiene acceso a un ancho de banda adecuado para Videollamada, debe garantizarse lo mínimo necesario para una comunicación por audio de calidad. Establecer con la persona usuaria los mecanismos de acción ante situaciones

fuera de lo ordinario que impliquen riesgo o una descompensación. De ese modo se debería contar con un directorio de otras personas profesionales o instituciones, para derivar en caso de necesidad de atención, internamiento psiquiátrico, asesoría legal, asistencia policial o médica.

C. INICIO DE TRATAMIENTO

La atención psicológica en línea requiere de elementos técnicos para tomar en cuenta:

- Contar con las condiciones materiales necesarias, definiendo: espacio físico, conexión de Internet estable, computadora personal o teléfono móvil.
- Los espacios físicos para la atención psicológica en línea deben cumplir con los mismos requisitos de una sesión presencial, tales como: buena iluminación para que ambas partes tengan claridad, visibilidad y comodidad.
- Garantizar la privacidad del espacio físico para la psicoterapia para asegurar que la conversación no pueda ser escuchada por otras personas. Es importante que las sesiones no sean interrumpidas, ya que él o la profesional no será capaz de controlar estos factores de manera remota.
- Garantizar la consolidación de un espacio físico adecuado.
- El profesional psicólogo deberá considerar aspectos básicos de la comunicación virtual, tales como: mirar a la cámara, quitar objetos distractores o posibles sonidos que puedan aparecer al fondo, si se conecta con el celular, asegurar que ninguna llamada o mensaje de texto pueda interrumpir la atención psicológica en línea.
- Manejar con facilidad y mantener actualizados los conocimientos sobre el manejo de las distintas herramientas tecnológicas (como aplicaciones telefónicas, plataformas de comunicación y programas de computadoras), así como conocer sus ventajas y limitaciones.
- Se debe utilizar aplicaciones de videoconferencia que hayan sido previamente examinadas y que cuenten con los parámetros de verificación, confidencialidad y seguridad correspondientes y necesarias para ser utilizadas con este fin.

- Las aplicaciones deben cumplir ciertos requisitos, como mínimo para ser utilizadas en la atención psicológica en línea:
 - Ser reconocidas por tener altos niveles de seguridad.
 - Encriptación o cifrado de extremo a extremo.
 - Buena calidad de video y de audio.
 - Permitir la comunicación por chat.
 - Permitir el envío de archivos.
 - Permitir la utilización de compartir pantalla.
 - De esta manera, el o la terapeuta podrá utilizar diferentes tipos de recursos para llevar a cabo con mayor facilidad la sesión de terapia. Algunas aplicaciones que cumplen con todos los requisitos antes mencionados son: Google Meet, Microsoft Teams, Zoom.
 - Imágenes de referencia para un espacio psicoterapéutico en línea

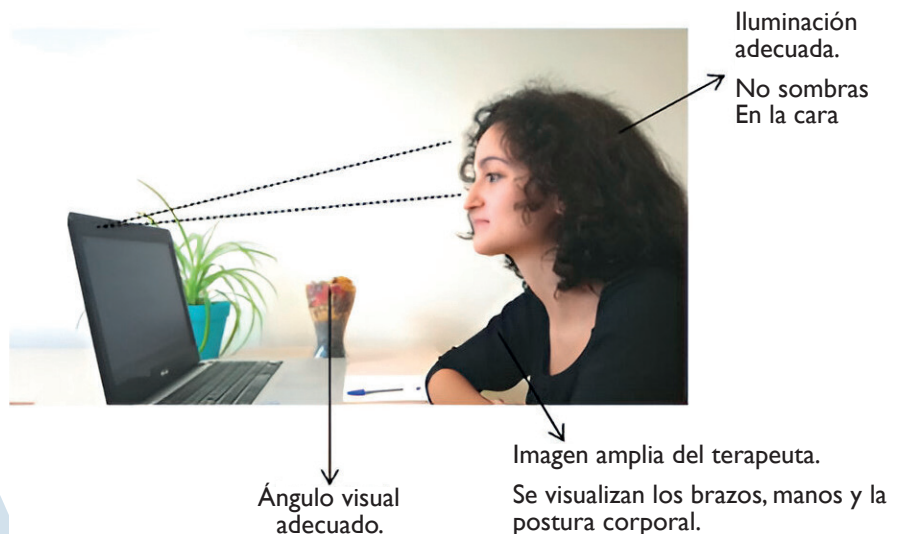
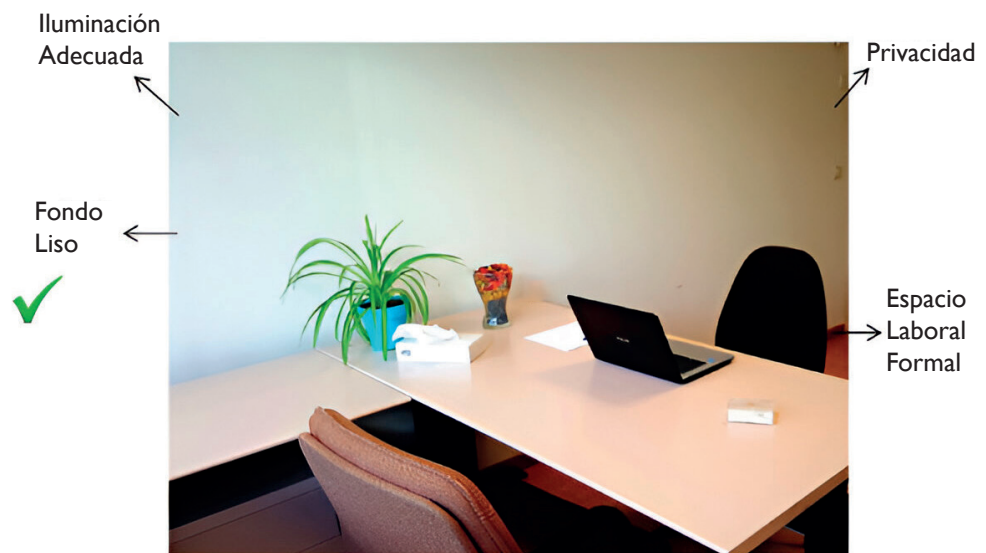




Imagen amplia, ángulo visual adecuado, fondo adecuado, visibilidad de elementos corporales relevantes: manos, brazos, postura.



Escasa visibilidad de elementos corporales relevantes: manos, brazos, postura y ángulo visual inadecuado.

D. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PSICOLÓGICA

Cada profesional debe evaluar y considerar si existe la posibilidad de realizar la evaluación en un espacio presencial, de no ser posible, tiene que cumplir los siguientes aspectos para hacerlo en línea:

- Como punto importante a tomar en cuenta tenemos la entrevista inicial clínica lo más profunda correspondiente a cada caso.
- Seleccionar el conjunto de pruebas psicológicas diseñadas para su aplicación en línea.
- Asegurar la integridad de las pruebas psicológicas, procedimiento y pertinencia de su aplicación al área correspondiente (fiabilidad y validez) y procurar mantener las condiciones de administración indicadas en la prueba manual para su uso en herramientas tecnológicas tomando en cuenta las modificaciones correspondientes.
- Apoyarse en toda fuente de información necesaria del o la usuaria para robustecer la impresión diagnóstica de los casos, tales como la historia personal, familiar, clínica, educativa, laboral y social.

4

ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA PARA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

A. CONSIDERACIONES INICIALES ANTES DE BRINDAR LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)

- Es fundamental tomar en cuenta la edad del NNA sobre todo en relación con sus capacidades cognitivas: razonamiento, concentración, atención, comprensión verbal, lenguaje y comunicación, así como otros procesos psíquicos que se ven involucrados en las actividades o estrategias con las que se trabajará virtualmente.
- En la atención psicológica en línea para NNA víctimas de abuso sexual o de otro tipo de violencia, es prioritaria la contención y proceder con la notificación y derivación a instancias de protección llamadas por ley.

B. ENCUADRE PARA LA ATENCIÓN EN LÍNEA PARA NIÑAS Y NIÑOS

- Al igual que con la terapia presencial, se requiere autorización del padre, madre o tutor/a legal, para que accedan a que su hijo/a reciba atención psicológica en línea. Esta autorización se puede realizar a través del correo electrónico o a través de un formato que contenga la firma virtual del padre, madre o tutor/a legal. (El formato de Consentimiento Informado para niños, niñas y adolescentes, adjunto en anexos).
- Es obligación del terapeuta explicarle al padre, madre o tutor/a cómo se lleva a cabo la sesión, las actividades y las dinámicas que se harán con los NNA.
- Debe pedir autorización al padre, madre o tutor/a si necesita descargar aplicaciones o plataformas para terapia de juego, intervenciones o aprendizaje de estrategias.
- En la atención psicológica en línea con NNA, el padre, la madre o tutor/a deben estar presentes durante el inicio de la sesión para dar su apoyo a la conexión de la plataforma digital y solventar cualquier problema de conexión que pueda aparecer durante la sesión.
- Desde el inicio del tratamiento, cada profesional debe aclarar al padre, madre o representante legal que podrá solicitarle su participación en la evaluación y/o intervención psicológica cuando sea conveniente.
- Una vez establecido el encuadre, el NNA debe quedarse con el profesional en un espacio adecuado para el trabajo psicológico, exento de ruidos o distractores, de ser necesario contar con la presencia de un facilitador.

C. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA A NNA

- Considerar la edad del NNA para el tiempo designado a la sesión, con los menores de edad a menudo no se tiene un límite de tiempo, debido a que debe existir la confianza del menor de edad para interactuar con el terapeuta.

- Es importante colocar la cámara de modo que se pueda ver toda la habitación. Esto permite que la persona se mueva e involucra diferentes juguetes que el cuidador/a (idealmente) le ha proporcionado con anticipación.
- Cada terapeuta debe prever el material necesario y pertinente para la intervención.

5

LINEAMIENTOS DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN LÍNEA

A. OBJETIVOS DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

1. Brindar alivio emocional inmediato.
2. Facilitar el afrontamiento al hecho emergente motivo de la intervención.
3. Contener el impacto origen de la emergencia.
4. Derivar a redes de apoyo adecuadas.

B. CONSIDERACIONES INICIALES ANTES DE BRINDAR LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

- Cada profesional debe haber recibido capacitación teórica y entrenamiento práctico adecuado en primeros auxilios psicológicos acreditado por el Colegio de Psicólogos de Cochabamba.

- Coordinar con otras redes y organismos de apoyo para la derivación según el caso.
- Deberá desarrollar el sentido de escucha responsable para comprender la situación.
- Considerar la adecuación de la escuadra a la situación crítica.
- Cada profesional debe fortalecer la confianza y seguridad, siendo cortés, honesto y transparente, estar alerta sobre las oportunidades de dar énfasis a las cualidades y fortalezas de la persona.
- Uso de cámaras en caso de ser necesario y ser posible.
- Contar con redes de apoyo.

C. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN CRISIS

Cuenta con 7 fases que se describen brevemente a continuación:

1. INTRODUCCIÓN:

El profesional debe identificarse y ofrecer su ayuda.

2. ESCUCHA ACTIVA:

El profesional debe brindar un espacio para que la persona cuente de manera espontánea lo que le está ocurriendo. Evitar el impulso de “hacer algo” por la persona que está sufriendo o de querer resolver su problema.

3. ESTABILIZACIÓN:

Contener a la persona que se encuentra muy afectada emocionalmente. Luego de escuchar y generar la alianza con la persona afectada, se le brindarán herramientas de regulación emocional para poder seguir trabajando, tales como técnicas de respiración, PNL, EMDR, entre otros.

4. PRIORIZAR NECESIDAD:

Implica centrar el discurso de la persona en el problema que más le aqueja para poder trabajarlo. Debe llevar a la persona afectada a identificar su malestar.

5. PSICOEDUCACIÓN:

Ayudar a la persona a reconocer las conductas que le ponen en un riesgo mayor y aquellas en las que se protege de mejor manera. Trabajar en pensamiento brindando las herramientas a la persona para que pueda resignificar su malestar y orientar su acción hacia acciones constructivas, sin olvidar el establecimiento de metas.

6. DERIVAR A FASES DE APOYO:

Ayudar a la persona a contactar a las instituciones u organizaciones de apoyo social que podrán ayudarle a resolver sus necesidades ahora y más adelante.

7. TERMINAR LA CONVERSACIÓN:

Brindarle un cierre a la intervención.





ANEXOS

Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A continuación, se sugiere leer atentamente los siguientes puntos y hacer conocer cualquier duda al respecto del mismo:

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

El propósito del siguiente documento es exclusivamente de uso confidencial entre el padre, madre y/o tutor/a, apoderado/a, autorizando la intervención psicológica de carácter online o la evaluación psicológica.

2. CONFIDENCIALIDAD

El presente documento es de uso privado, su información como nombre, fecha y motivo de consulta estarán en el documento, más no será divulgado, permitiendo la seguridad y confidencialidad del paciente, únicamente se tendrá acceso al mismo por vías legales correspondientes.

3. ACEPTACIÓN

Si usted está de acuerdo con los puntos anteriormente mencionados le sugerimos llenar el formulario a continuación.

En Cochabamba a _____ de _____ del _____

Yo _____ con C.I. _____ en calidad de padre /Madre/Otro _____ con el/la paciente _____ autorizo que el NNA reciba atención psicológica en línea con el/la profesional _____, con C.I. _____ y matrícula profesional _____, tras conocer el enfoque y la modalidad de intervención y/o evaluación, asegurando que tanto video como imágenes del menor de edad sean de un uso único y exclusivo para la finalidad terapéutica o evaluativa, respetando la confidencialidad y con fines necesarios enmarcados en el código profesional y de atención psicológica en línea, respetando al menor de edad y su entorno bajo las leyes y normas correspondientes.

**FIRMA DEL PADRE/MADRE Y/O APODERADO
CARNET DE IDENTIDAD**

**FIRMA DEL PROFESIONAL
CARNET Y MATRÍCULA PROFESIONAL**

BIBLIOGRAFÍA

De la Torre, M. y Pardo, R. (2018). Guía para la intervención Telepsicológica. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid

Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba. (2018). Protocolo de intervención en situaciones de crisis y/o urgencias en salud mental. Córdoba: Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba y Observatorio de Salud Mental y Derechos Humanos.

Cordón, P., Muñoz, S., Fernández, R. y De León, A. (2020). Manual de primeros auxilios psicológicos: adaptado a contexto de pandemia covid-19 y aplicación remota. Ciudad de Guatemala: Voluntarios Unidos en Catástrofe (VOLUNCA).

Cortés, P. y Figueroa, R. (2017). Manual abcde para la aplicación de primeros auxilios psicológicos: en crisis individuales y colectivas. (1.a edición). Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile y Centro Nacional de Investigación para la Gestión Integrada de Desastres Naturales.

De la Torre, M. y Pardo, R. (2018). Guía para intervención telepsicológica. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists. (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. American Psychologist, 68(9), 791- 800. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1037/a0035001>

UNFPA Oficina Regional de América Latina y el Caribe. (2020). Guía técnica de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género. Disponible en: https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/unfpa_guiavbg_web_1.pdf

Código de Ética del Colegio de Psicólogos Cochabamba

