

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Proyecto para optar por el grado de Licenciatura en Psicología

PROPUESTA DE UNA GUÍA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL EJERCICIO DE LA
TELEPSICOLOGÍA EN EL COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA
RICA

Proponente

Jose Andrés González Miranda, B63067

+50687194450, jose.gonzalezmiranda@ucr.ac.cr

Comité Asesor

M.Sc. Andrés Ruiz Sánchez (director)

M.Sc. Ana Cristina Monge Vargas (lectora)

M.Sc. Laura Rato Grisolvo (lectora)

Mayo, 2022



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

Sede Guanacaste

Carrera de
Psicología



UNIVERSIDAD: DE COSTA RICA

FACULTAD: CIENCIAS SOCIALES

SEDE: GUANACASTE

CARRERA DE: PSICOLOGÍA.

ACTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITO FINAL DE GRADUACIÓN No. 075

Sesión del Tribunal Examinador celebrada el día 9 de mayo del 2022, con el objeto de recibir la defensa del informe oral del:

ESTUDIANTE	CARNE	AÑO de EGRESO
Jose Andrés González Miranda	B63067	II-2021

Quien se acoge al Reglamento de Trabajos Finales de Graduación bajo la modalidad de **PROYECTO**, para optar al grado de Licenciatura en: **PSICOLOGÍA**.

Están presentes las y los siguientes miembros del Tribunal:

M.Sc. Enid Jaén Hernández En representación del Director Sede Guanacaste.	Presidente
Lic. Jonatán Pérez Rocha En representación de la Directora de Escuela Psicología.	Invitado
M.Sc. Andrés Ruiz Sánchez	Director T.F.G.
M.Sc. Ana Cristina Monge Vargas	Miembro del Comité Asesor
M.Sc. Laura Rato Grisalvo (Ausente)	Miembro del Comité Asesor

ARTICULO I

El Presidente informa que el expediente digital del Postulante contiene todos los documentos de rigor. Y declara que el Postulante cumple con todos los demás requisitos del plan de estudios correspondientes y, por lo tanto, se le solicita que proceda a hacer la exposición.



ARTICULO II

El Postulante hace la exposición oral de su trabajo final de graduación titulado: "**Propuesta de una guía sobre buenas prácticas para el ejercicio de la telepsicología en el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica**".

ARTICULO III

Terminada la disertación, las y los miembros del Tribunal Examinador interrogan al Postulante durante el tiempo reglamentario y, una vez concluido el interrogatorio, el Tribunal se retira a deliberar.

ARTICULO IV

El Tribunal considera el Trabajo Final de Graduación APROBADO y le confiere la calificación de: APROBADO CON DISTINCIÓN

ARTICULO V

El Presidente del Tribunal le comunica al Postulante el resultado de la deliberación y lo declara acreedor al grado de: **Licenciatura en Psicología**.

Se le indica la obligación de presentarse al Acto Público en modalidad presencial o virtual de Juramentación, al que será oportunamente convocado. Se da lectura del Acta # 075 que firmarán las y los Miembros del Tribunal Examinador y el Postulante. Al ser las diecinueve horas y treinta minutos del día nueve de mayo del dos mil veintidós se levanta la sesión.

ENID EMILIA JAEN
HERNANDEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por ENID
EMILIA JAEN HERNANDEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.05.10 15:13:06 -06'00'

Presidente

JONATAN
PEREZ ROCHA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
JONATAN PEREZ ROCHA
(FIRMA)
Fecha: 2022.05.10 00:40:30
-06'00'

Profesor Invitado

Documento
Firmado
Digitalmente
Andrés Ruiz Sánchez

Director T.F.G.

ANA CRISTINA DE LA
TRINIDAD MONGE
VARGAS (FIRMA)

Firmado digitalmente por ANA
CRISTINA DE LA TRINIDAD
MONGE VARGAS (FIRMA)
Fecha: 2022.05.10 07:22:48 -06'00'

Miembro del Comité Asesor

JOSE ANDRES
GONZALEZ
MIRANDA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
JOSE ANDRES GONZALEZ
MIRANDA (FIRMA)
Fecha: 2022.05.10 10:05:50
-06'00'

Postulante

Dedicatoria

A la persona creativa y llena de imaginación leyendo esto, que cada día se enfrenta al lado doloroso de ese talento en la forma de ansiedad, pero que sigue logrando enfocarse en lo que le importa en la vida; algunos días más que otros.

Agradecimientos

Primero, a la persona que desde que escribí la primera palabra del anteproyecto, me dio un escritorio para sentarme e intentarlo. La persona que me motiva cada día difícil que tengo, en cada palabra que escribí y después de todas las quejas que le di. La persona con la que me siento lo más auténtico que he sido, lo más apoyado que he estado, en familia. Que me acompaña con cariño a enfrentarme a lo que me asusta, y se acuerda de lo que me gusta. Te amo.

A la excelente profe y persona que me tomó en serio cuando este proyecto era solo una idea, incluso una ocurrencia; haciéndome sentir valioso y brillante, tal vez sin darse cuenta o tal vez con toda la intención; por yo ser diferente. La persona que me dio solamente un curso en verano, pero me ha inspirado como si fuera docente desde mi primer año. Colega, muchas gracias.

A las dos compañeras con las que hice tantísimos trabajos universitarios, que me enseñaron a trabajar en equipo, o más bien, a trabajar en un excelente equipo. Si yo nos hubiera visto desde afuera, qué envidia! Por la confianza nos tenemos, el apoyo nos dimos, y lo valorado me sentí, incluido y muy querido. Las quiero a las dos, y tengo muchas ganas de verlas viviendo sus vidas.

Agradezco además a mis papás por estar pendientes e interesados, a Andrey Solano por ser un amigo toda mi vida universitaria, a Andrés Ruiz por dirigir el proyecto, a Carlos Mata por ser tan atento, a Diego Leal y Kevin Monge por confiar y creer en mí. Muy agradecido con el CPPCR.

Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO DE REFERENCIA	11
2.1. Contextualización de la entidad interesada en el proyecto	11
2.2. Justificación	13
2.3. Antecedentes	14
2.4. Marco conceptual	19
2.4.1. <i>Tecnologías de la Información y la Comunicación</i>	19
2.4.2. <i>Telepsicología dirigida a la psicoterapia</i>	22
2.4.3. <i>Buenas prácticas</i>	24
2.5. Delimitación del problema	26
2.6. Objetivos del proyecto	27
2.6.1. <i>Objetivo general</i>	27
2.6.2. <i>Objetivos específicos</i>	27
2.6.3. <i>Objetivos externos</i>	28
III. MARCO METODOLÓGICO	28
3.1. Población	28
3.1.1. <i>La Comisión de Transformación Digital y Telepsicología así como la Fiscalía del CPPCR</i>	28
3.1.2. <i>Gremio de profesionales en Psicología de Costa Rica</i>	29
3.2. Instrumentos	29
3.3. Plan de trabajo	31
3.4. Manejo de la información	34
3.5. Propuesta de evaluación de proyecto	35
3.6. Consideraciones éticas	36
3.7. Cronograma	37
IV. RESULTADOS	38
4.1. Cuestionario aplicado	38

4.1.1. <i>Uso de tecnologías</i>	38
4.1.2. <i>Recuento de aprendizajes</i>	39
4.1.3. <i>Recopilación de intereses</i>	41
4.2. Establecimiento de categorías para la guía	44
4.3. Sistematización de entrevistas	47
4.3.1. <i>Fiscalía</i>	47
4.3.2. <i>Comisión de Transformación Digital y Telepsicología</i>	49
4.4. Guía elaborada	50
4.5. Devolución cualitativa sobre utilidad de la guía para el gremio	51
4.5.1. <i>Estructura general del producto</i>	51
4.5.2. <i>Redacción profesional</i>	51
4.5.3. <i>Orden de las secciones</i>	52
V. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	52
5.1. Integración de las entrevistas	52
5.2. Experiencias del gremio	54
5.3. Cambios a la guía	57
5.3.1. <i>Cambios iniciales</i>	57
5.3.2. <i>Cambios propuestos por el equipo de trabajo</i>	58
5.3.3. <i>Cambios propuestos por el criterio experto</i>	59
5.4. Evaluación general de proyecto	59
5.4.1. <i>Evaluación por parte del CPPCR</i>	60
5.4.2. <i>Evaluación del cumplimiento del cronograma</i>	61
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
6.1. Conclusiones	62
6.1.1. <i>Derivadas del primer objetivo específico</i>	63
6.1.2. <i>Derivadas del segundo objetivo específico</i>	63
6.1.3. <i>Derivadas del tercer objetivo específico</i>	64
6.2. Recomendaciones	64

6.2.1. <i>Al Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica</i>	64
6.2.2. <i>Al gremio de Profesionales en Psicología de Costa Rica</i>	65
IV. BIBLIOGRAFÍA	66
V. ANEXOS	75

Índice de tablas, figuras y anexos

Tabla 1. Recuento de los principales antecedentes internacionales en regulación y guía para el ejercicio de la telepsicología	17
Tabla 2. Tecnologías utilizadas por las personas profesionales en Psicología para brindar atención psicoterapéutica en línea.	38
Tabla 3. Aprendizajes adquiridos por las personas participantes al utilizar telepsicología, transcritos textualmente según la dimensión correspondiente	39
Tabla 4. Intereses de las personas profesionales en capacitación telepsicológica, sintetizados según las dimensiones deontológicas.	41
Figura 1. Importancia que tiene cada dimensión del ejercicio telepsicológico para las personas encuestadas.	43
Figura 2. apartados iniciales relevantes para la Guía de Buenas Prácticas en Telepsicología.	44
Figura 3. Propuesta de contenido temático referente al apartado de tecnologías dentro de la sección de Buenas Prácticas.	44
Figura 4. Propuesta de contenido temático para el apartado de las habilidades de terapeuta dentro de la sección de Buenas Prácticas.	45
Figura 5. Propuesta de contenido temático referente a los factores administrativos dentro de la sección de Buenas Prácticas.	46
Figura 6. Propuesta de contenido temático para el apartado sobre autocuidado incluido dentro de la sección de Buenas Prácticas.	47
Anexo 1. Guía de entrevista semiestructurada de necesidades de la telepsicología en Costa Rica	75
Anexo 2. Portada del formulario para recolectar la experiencia profesional con la telepsicología	76
Anexo 3. Guía para evaluación del producto por parte del CPPCR.	76
Anexo 4. Guía para criterio experto en la utilidad de la guía para profesionales.	77

Anexo 5. Documento para consentimiento informado de personas entrevistadas.	78
Anexo 6. Cronograma para la ejecución del proyecto	80
Anexo 7. Guía de Buenas Prácticas para la Telepsicología en Costa Rica	81

RESUMEN

Objetivo: El presente Trabajo Final de Graduación en Modalidad Proyecto se dedicó a la producción de una guía sobre buenas prácticas para el ejercicio de la telepsicología de las personas agremiadas ante el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

Procedimiento: En la primer etapa se consultó la bibliografía nacional e internacional referente a la práctica de la telepsicología para el establecimiento de categorías de análisis de las buenas prácticas mediante potenciales secciones para la guía. Seguido a esto, se identificó las principales prácticas relacionadas con el ejercicio de la telepsicología en el gremio de psicoterapeutas de Costa Rica mediante el uso de un cuestionario, junto a dos entrevistas realizadas a representantes del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. Se sistematizó las prácticas recolectadas en concordancia con las regulaciones del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, para así llegar a la elaboración de una guía sobre buenas prácticas para el ejercicio de la telepsicología dirigido al gremio de profesionales en Psicología de Costa Rica. **Resultados y conclusiones:**

En Costa Rica se aceleró el uso de la modalidad telepsicológica mediante la inclusión de las TIC en la práctica profesional, especialmente a raíz de la emergencia sanitaria por la pandemia por Covid-19, sin haber un documento de consulta sobre buenas prácticas en dicha modalidad. Resolviendo tal necesidad, se produjo una Guía de Buenas Prácticas en Telepsicología que resulta un aporte al estado actual de la disciplina psicológica, mostrando un primer acercamiento a las secciones y contenidos que debe contener una guía sobre buenas prácticas específica para el ejercicio telepsicológico en Costa Rica.

Palabras clave: Tecnologías de la Información y Comunicación, Telepsicología dirigida a la psicoterapia, Ejercicio Profesional de la Psicología, Regulación Ética y Deontológica, Revisión Sistemática.

Cita bibliográfica: González-Miranda, J. A. (2022). *Propuesta de una guía sobre buenas prácticas para el ejercicio de la telepsicología en el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica* [Tesis de Licenciatura en Psicología]. Universidad de Costa Rica.

I. INTRODUCCIÓN

A través de los años ha ido incrementando la presencia de iniciativas para promover la atención en salud a distancia, pues en el 2016 el Global Health Observatory de la Organización Mundial de la Salud (OMS) señaló que casi un 30% de los países censados tenían programas de telesalud apoyados económicamente por su respectivo gobierno. Este interés al apostar por atención a distancia señala no solo una demanda por parte de las personas habitantes sino también una efectividad en el uso de la modalidad.

Este aumento se vio abruptamente acelerado con la aparición de la pandemia mundial por Covid-19, pues los sistemas de salud en multitud de países introdujeron incentivos y mayor flexibilidad para fomentar la adopción de esta modalidad, además de propiciar la coordinación con proveedores de telecomunicación y empresas tecnológicas en aras de reducir los contagios por Covid-19 sin detener la atención a la población (OMS, 2021).

En esta realidad, se empezó a visualizar la necesidad de generar material guía procurando la ética en el ejercicio psicológico, para además generar un manejo apropiado de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de las personas profesionales que van adoptando esta modalidad; por lo que aparecieron documentos como los de Argüello et al. (2020) y Farkas et al. (2020), con la intención de abordar la temática específica de dar consulta a distancia en el contexto de la enfermedad por coronavirus.

Konnin et al. (2020) señalan que el aumento en el uso de la teleconsulta, se atribuye a tres principales factores; una mayor apertura por parte de las personas profesionales a migrar a la modalidad, aumento en la confianza por parte de la clientela y regulaciones que promueven su uso por la emergencia por Covid-19. Las guías consultadas en la sección de antecedentes del

presente documento parecen aportar a estos tres factores; pues guían a las personas profesionales en un cambio menos abrupto a la modalidad a distancia, garantizan criterios éticos básicos estandarizados para la atención de la población de una legislación específica y promueven el uso de la telepsicología. Greenbaum (2020) documenta que la American Psychological Association (APA) defiende la utilidad de las guías y regulaciones como la estrategia principal para migrar a la modalidad a distancia.

Para el país, el Colegio de Profesionales en Psicología (CPPCR) visualizó la importancia de regular la atención en línea previo a la pandemia mundial, pues en el 2019 se actualizó el Código de Ética en el art. 49 para incluir la modalidad a distancia, donde "...la persona colegiada podrá utilizarla cuando la naturaleza del caso particular lo permita y lo requiera, apegándose a las normas éticas...".

Luego de esto, a finales del 2019 se planteó la primera versión de los Lineamientos Para el Uso de la Psicología en Línea, que fueron reformados en tres ocasiones hasta dar con la versión actual (CPPCR, 2020a). Además, durante el 2020 fue publicado un documento aclarando estos mismos lineamientos, con recomendaciones para la atención durante la pandemia mundial.

Los lineamientos ético-profesionales son clave para iniciar la regulación y promoción de las buenas prácticas para la telepsicología costarricense, aunque se debe proyectar el desarrollo de material más extensivo y descriptivo bajo el marco de la legalidad establecida por el CPPCR, como se plantea en el presente proyecto. De esta forma, el objetivo que se tiene es generar una propuesta de guía sobre buenas prácticas para el ejercicio de la telepsicología de las personas agremiadas ante el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, para el trabajo psicoterapéutico individual.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Contextualización de la entidad interesada en el proyecto

En el artículo 1 de la Ley N. 6144 del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (1977) se indica que esta instancia es “una corporación pública, profesional, con domicilio en la ciudad de San José” con las siguientes finalidades relacionadas a la regulación del ejercicio de la ciencia psicológica en el país:

- Promover el estudio y avance de la ciencia psicológica.
- Velar porque las especialidades psicológicas se ejerzan profesionalmente con arreglo a las normas de la ética.
- Dar asesoría en los programas docentes para formación de profesionales en psicología que se desarrollen dentro del país y colaborar con las universidades costarricenses, con los medios al alcance del Colegio, para el aprovechamiento óptimo de recursos que incrementen la investigación y la docencia en las diversas áreas de la psicología.
- Promover la utilización de técnicas e instrumentos psicológicos adecuados al país.
- Estimular el intercambio de conocimientos científicos.
- Fomentar la creación o ampliación de servicios psicológicos, para hacerlos asequibles a toda la población costarricense.
- Prohijar las asociaciones de psicólogos que se formen de acuerdo con sus especialidades, tanto con propósitos científicos como para protección del ejercicio profesional.
- Impulsar las actividades culturales de sus miembros.
- Evacuar las consultas que le formulen los Poderes del Estado en las materias de competencia del Colegio.

- Atender los asuntos que otras leyes le encomienden.

La primer asamblea general de este colegio se realizó el 17 de marzo de 1978 integrada por quienes propusieron la ley así como las personas graduadas de psicología a la fecha en que se promulgó la Ley. Esta asamblea fue presidida por el Sr. Alberto Sáenz y permitió el establecimiento de la primer junta directiva de la corporación (Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica [CPPCR], s.f.).

Actualmente, el CPPCR se compone a nivel ejecutivo por la Dirección Ejecutiva y a nivel directivo por la Asamblea General, la Fiscalía y la Junta Directiva. Además, existen comisiones temporales y permanentes como la Comisión de Transformación Digital y Telepsicología, que resulta especialmente novedosa pues se creó en febrero del 2021 (A. Obando, comunicación personal, 22 de abril, 2021).

De acuerdo con A. Obando (comunicación personal, 21 de abril, 2021) dicha comisión tiene como objetivo principal “Asesorar al gremio en el uso de nuevas tecnologías aplicadas al ejercicio de la psicología con base en mejores prácticas, investigación y estándares internacionales”, y cuenta con los siguientes objetivos específicos:

- Asesorar a la Junta Directiva del CPPCR en la emisión o actualización de lineamientos relacionados con la práctica de la psicología.
- Acompañar al gremio en los procesos de transformación digital requeridos para adaptar los servicios relacionados con la psicología a la población que requiere o solicita colaboración por medios digitales

- Capacitar en conjunto con otras comisiones a las y los profesionales en psicología en habilidades digitales y blandas requeridas para adaptarse a la transformación digital de forma eficiente.

2.2. Justificación

El Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (2020a) publicó los Lineamientos Para el Uso de la Psicología en Línea, señalando el avance sistemático de las TIC en la práctica profesional como la razón principal para comenzar a regular el tema en específico por primera vez en el país. Dicho documento ha sido actualizado y se ha acompañado por la publicación de una breve guía para el uso de la modalidad dentro del marco de la emergencia nacional sanitaria (CPPCR, 2020b).

La necesidad de la incorporación de las TIC en el ejercicio profesional de la psicología, aunado al acelerado acoplamiento al trabajo a distancia durante la pandemia por Covid-19 (según señalan Argüello et al. 2020; Farkas et al., 2020; American Psychological Association [APA], 2021; Australian Health Practitioner Regulation Agency 2020; y el Collegi Oficial de Psicologia de Catalunya, 2020) permiten visualizar el problema de la ausencia de una guía general para las buenas prácticas de la telepsicología en Costa Rica, para utilizarse en una realidad más amplia que solo la emergencia sanitaria por Covid-19.

Perrin et al. (2020) resaltan la importancia de que se propongan lineamientos y sugerencias para la práctica psicológica a distancia, debido a que en la emergencia por la pandemia mundial se dificulta que los órganos responsables logren supervisar o atender todos los procesos; pero que además se debe proyectar el uso de la modalidad a largo plazo y plantear un material que sea útil en un contexto post-pandemia.

Finalmente, se debe señalar que en Costa Rica hay cerca de 9 000 profesionales en psicología con estatus activo, de acuerdo con C. Mata (comunicación personal, 18 de marzo de 2022); quienes tienen la posibilidad de migrar a la atención a distancia, por lo que resulta importante la presente guía, para que oriente a largo plazo en las buenas prácticas profesionales.

2.3. Antecedentes

A continuación se presenta una revisión de diferentes manuales para el ejercicio profesional, guías de buenas prácticas y otros materiales que pretenden capacitar o regular en el ejercicio de la telepsicología a nivel mundial; enlistados según su año y país de publicación. Esta temática resulta especialmente relevante ante la pandemia por Covid-19 y ha implicado la producción acelerada de material dirigido a la población de profesionales en psicología en pro del bienestar de quienes acceden a los servicios proporcionados. Al final de la sección se encuentra una recopilación de los principales antecedentes (tabla 1).

Para el ejercicio de la telepsicología en Canadá, desde el 2015 la Ontario Psychological Association plantea una serie de buenas prácticas que se consideraban prioridad en ese momento; para la solicitud del consentimiento informado, la confidencialidad y seguridad de los datos, uso de la tecnología y además para la evaluación psicológica virtual

En Estados Unidos la American Psychological Association se encarga de regular el ejercicio de la psicología (incluida la mediada por las TIC) por lo que resulta importante señalar que existen una guía principal donde se aborda mayoritariamente recomendaciones éticas y técnicas según los estándares que ya maneja la organización, aunque no se detallan estrategias ni

operacionaliza las habilidades de terapeuta necesarias para la práctica profesional a distancia (APA, 2013).

Sataloff et al. (2017) publicaron una guía para ejercer la telepsicológica, junto al Consejo General de la Psicología de España sobre lo que implica trabajar en esta modalidad; recuentan los estándares éticos que se esperan de las personas profesionales y especialmente presentan indicaciones para el uso de la videoconferencia (en las dimensiones clínicas, técnicas y administrativas) de manera concisa y puntual.

Un año más tarde, de la Torre y Pardo (2018) publicaron con el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid la Guía para la Intervención Telepsicológica proporcionando un conjunto de indicaciones para apoyar a las personas profesionales en clínica a distancia durante la toma de decisiones. En dicho documento se agrupan variedad de conceptualizaciones relevantes, así como requisitos para la práctica clínica y un conjunto de anexos guía para la construcción de documentos como consentimientos informados.

Campbell et al. (2018) recomiendan prácticas para manejar una serie de situaciones emergentes durante el ejercicio telepsicológico en el libro “A Telepsychology Casebook: Using Technology Ethically and Effectively in Your Professional Practice”, publicado y recomendado por la APA para las personas estadounidenses profesionales en psicología que deseen prepararse para trabajar a distancia.

El CPPCR (2020a) publicó un documento de carácter ético-profesional con una serie de Lineamientos para el Uso de la Psicología en Línea, y lo acompañó una guía breve de aclaración y apoyo durante la emergencia nacional por Covid-19 (CPPCR, 2020b); siendo estos los únicos antecedentes nacionales para el presente proyecto. Los documentos recuentan las ventajas y las

limitaciones de la modalidad a distancia, e indica requerimientos técnico-informáticos mínimos y competencias profesionales para ejercer; así como un ejemplo de consentimiento informado.

En Australia, el Australian College of Rural and Remote Medicine (2020) plantea una breve guía de trabajo para ofrecer consulta de telesalud (incluida la telepsicología), enlistando algunos de los principales aspectos clínicos, técnicos y contextuales de esta modalidad de servicios de salud, sin plantear recomendaciones específicas ni ejemplos.

Argüello et al. (2020) responden a la necesidad de ejercer la telepsicología en México durante la pandemia con la Guía de Atención Psicológica Virtual para Personas de Grupos Vulnerables en Crisis por la Pandemia Covid-19, enfocada en la intervención (a distancia) en crisis, desde un marcado enfoque cognitivo-conductual y de los primeros auxilios psicológicos; orientando para manejar crisis y no proyectado a guiar a largo plazo.

En el caso de Colombia, una articulación entre el Colegio Colombiano de Psicólogos y la Asociación Colombiana de Facultades de Psicología dio origen a una guía de Sugerencias para la Formación y el Desempeño Profesional Responsable (Acero et al., 2020). Respecto de esta guía, sobresale la inclusión de una sección con preguntas frecuentes relacionadas con la práctica de la telepsicología, así como varias plantillas de elaboración de consentimientos informados; denotando en el gremio de psicoterapeutas una necesidad de capacitación en los aspectos ético-legales del trabajo mediado por las TIC.

Un trabajo interinstitucional en Chile permitió generar una guía de buenas prácticas para el ejercicio de la Telepsicología en Infancia en Tiempos de Covid-19 partiendo de los lineamientos de la APA (2013) ya mencionados en la presente contextualización, así como

recomendaciones éticas de instancias españolas; finalmente señalaron una ausencia de regulaciones para esta modalidad de trabajo psicológico en Chile (Farkas et al., 2020).

Nuevamente en Estados Unidos, la APA (2021) ofrece un curso asincrónico en línea sobre buenas prácticas en el ejercicio de la telepsicología llamado “Telepsychology Best Practice 101 Series” donde se abordan las temáticas de competencia en la diversidad cultural, uso de las TIC, aspectos éticos-legales y gestión del pago de honorarios.

Finalmente, cabe resaltar que instituciones como la Australian Health Practitioner Regulation Agency (2020), el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya (2020), así como el Colegio Oficial de Psicología Castilla y León (2019) publicaron guías breves centradas en la ética de la telepsicología clínica, recontando lineamientos y regulaciones legales sin profundizar en otros aspectos.

Procurando la visualización de los antecedentes consultados en regulación y guía del ejercicio psicológico a nivel mundial, se presenta la siguiente tabla a modo de resumen.

TABLA 1. RECUENTO DE LOS PRINCIPALES ANTECEDENTES INTERNACIONALES EN REGULACIÓN Y GUÍA PARA EL EJERCICIO DE LA TELEPSICOLOGÍA

Título del documento	Año de publicación	Organización	Aspectos contemplados
Guidelines for the Practice of Telepsychology	2013	American Psychological Association	Recomendaciones éticas y técnicas según los estándares de la organización

Título del documento	Año de publicación	Organización	Aspectos contemplados
Guidelines for Best Practices in the Provision of Telepsychology	2015	Ontario Psychological Association	Consentimiento informado, confidencialidad-seguridad de los datos, uso de la tecnología y evaluación psicológica virtual
Guía para la práctica de la Telepsicología	2017	Consejo General de la Psicología de España	Uso de la videoconferencia: dimensiones clínicas, técnicas y administrativas
Guía para la Intervención Telepsicológica	2018	Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid	Conceptualizaciones relevantes, requisitos para la práctica clínica y anexos guía
A Telepsychology Casebook	2018	American Psychological Association	Recomendaciones para manejar multiplicidad de emergentes
Aproximación a la Telepsicología	2019	Colegio Oficial de Psicología Castilla y León	Recomendaciones éticas y legales básicas
Recomendaciones para Ejercer la Telepsicología	2020	Collegi Oficial de Psicologia de Catalunya	Recomendaciones éticas y legales básicas
Framework and Guidelines for Telehealth Services	2020	Australian College of Rural and Remote Medicine	Recuentan aspectos clínicos, técnicos y contextuales de la consulta a distancia
Telehealth guidance for practitioners	2020	Australian Health Practitioner Regulation Agency	Código de conducta profesional al utilizar TIC y expectativas para profesionales

Título del documento	Año de publicación	Organización	Aspectos contemplados
Telepsicología: Sugerencias para la Formación y el Desempeño Profesional Responsable	2020	Colegio Colombiano de Psicólogos y la Asociación Colombiana de Facultades de Psicología	Recomendaciones, responde preguntas frecuentes e incluye plantillas para consentimientos informados
Guía de Atención Psicológica Virtual para Personas de Grupos Vulnerables en Crisis por la Pandemia Covid-19	2020	Universidad Autónoma de Nayarit	Intervención en crisis a distancia desde un enfoque cognitivo-conductual para primeros auxilios psicológicos
Telepsicología en Infancia en Tiempos de Covid-19	2020	Pontificia Universidad Católica de Chile	Guía de buenas prácticas para el trabajo con menores de edad en crisis
Telepsychology Best Practice 101 Series	2021	American Psychological Association	Curso en línea que aborda: competencia en la diversidad cultural, uso de las TIC, aspectos éticos-legales y gestión del pago de honorarios

Nota. Elaboración propia empleando los antecedentes consultados.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Tecnologías de la Información y la Comunicación

Sánchez (2008) señala que para las TIC se han planteado diversas conceptualizaciones; desde una aproximación muy general se afirma que son “...tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información” (p. 156); donde los ordenadores o computadoras han

tenido un papel protagonista pues habilitaron la manipulación y almacenamiento de la información (en todos los formatos en que se presenta).

A finales del 2004, el Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe investigó la presencia de una definición sobre las TIC y más de la mitad de las naciones no habían abordado el tema ni lo tenían pendiente en sus agendas. La definición que estaba en mayor uso era la de Colombia, entendiendo que las TIC son “...el conjunto de instrumentos [...] como la telefonía, los computadores y la internet que permiten comunicarse” (p. 6).

Baelo y Cantón (2009) propusieron un debate con respecto a las definiciones más recientes de las TIC donde se emplea “nuevas tecnologías” como sinónimo; pues una mayoría de los instrumentos que entraron en auge con la aparición de la ingeniería electrónica son empleadas para la comunicación, aunque señalan que ese sinónimo no es preciso ya que se pudiera emplear para cualquier aparato electrónico que aparezca en el mercado. Además indican que referirse a “nuevas” implica trazar una línea ante las tecnologías convencionales (como la telefonía), que siguen siendo utilizadas para la información y comunicación y por ende parte de la definición de las TIC.

Cuando se ha trazado una línea entre las diferentes tecnologías se ha entendido en dos conjuntos; las tecnologías de la comunicación (como la televisión y el radio) y las de la información (como la telemática), sin establecer categorizaciones de “nuevo versus viejo”; pues para que algo sea catalogado como novedoso se depende del contexto, por ejemplo por las dificultades de acceso históricas que han vivido las zonas rurales (Sánchez, 2008).

Según lo anterior se establece que la definición de las TIC queda a criterio de instancias superiores en los países o a consenso de las disciplinas a las que les concierne el tema. diversas publicaciones nacionales que estudian específicamente estas tecnologías, no presentan una definición que se utilice para Costa Rica (Picado y Rivas, 2013; Vallejos, 2017 [tesis de Maestría]; Gómez y Ramírez, 2017 [tesis de Maestría]; Tapia, 2018) e incluso no consideran necesario definir las TIC (Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento, 2009; Herrera et al., 2015; Sandí, 2017 [tesis de Licenciatura]; Ríos, 2017).

En un documento donde sí se ensaya una definición de las TIC por parte de un investigador costarricense; se plantea que dichas tecnologías no se reducen al software y al hardware que las almacena, sino que existen producto de la interacción e intercambio de información. Además indica que estas aparecen para mejorar la calidad de vida de la especie humana y facilitar el acceso a los servicios (Salas, 2019, tesis de Especialidad en Medicina).

Sánchez y Sánchez (2018) amplían definiendo estas tecnologías como una herramienta de desarrollo personal, ya que un mayor acceso a información y a la posibilidad de comunicarse implica una serie de ventajas así como repercusiones para quienes las usan; sobretodo cuando se contrasta con las personas que tienen dificultades de acceso, con una sociedad dirigida a la omnipresencia de las TIC en la cotidianidad.

Gabelas et al. (2015) proponen la ampliación del término a tecnologías de la relación, información y comunicación (TRIC), argumentando que con los surgimientos de los ecosistemas virtuales en espacios como las redes sociales, se requiere identificar las vinculaciones socio-culturales que se presentan y lo que esto implica para las personas más allá del intercambio de

información. La idea de incluir esta variable psicológica en el concepto ha sido compartida por autores como Busquet et al. (2013), Garrido et al. (2016) y Bernal et al. (2019).

Producto de la revisión de variedad de documentos sobre las TIC, Baelo y Cantón (2009) presentan una serie de beneficios de incluir las TIC en los procesos de educación superior:

- La facilidad para el acceso a la información y la variedad de información disponible.
- El desarrollo de espacios flexibles para el aprendizaje.
- La variedad de canales de comunicación que permiten.
- La eliminación de las barreras espacio-temporales.
- Las posibilidades de realimentación por su gran interactividad.

Aunque se plantean desde las ciencias de la educación, los últimos tres puntos son especialmente generalizables para el contexto del trabajo psicológico a distancia, pues se requiere utilizar la versatilidad y la trascendencia de las TIC para innovar en los procesos del ejercicio profesional.

Finalmente, se establece para el presente proyecto, que las tecnologías de la información y comunicación en el trabajo psicológico a distancia son aquellas que permiten comunicarse, intercambiar información; respondiendo a estándares éticos y funcionales según las necesidades de cada contexto y la accesibilidad que cada persona requiera; mediante aparatos electrónicos como computadoras, teléfonos celulares, telefonía fija y otros.

2.4.2. Telepsicología dirigida a la psicoterapia

Fiene et al. (2019) definen la telesalud como la provisión de cualquier servicio de salud de forma remota mediante las TIC. El uso de esta modalidad se puede deber a dificultades de

acceso físico o por preferencia de la persona consultante. Sobre el término, Fatehi y Wootton (2012) afirman que en la literatura se ha utilizado telemedicina y *e-salud* como sinónimos. Las principales tecnologías utilizadas para ofrecer consulta de telesalud según Rodríguez et al. (2019) son *las bases de datos* (facilitan el manejo de expedientes) y *la telefonía* (llamadas por teléfono y videollamadas). La telepsicología se incluye dentro de este concepto más amplio.

El consenso científico indica que la calidad de los servicios de salud brindados de manera presencial ante los prestados mediante las TIC es muy similar, especialmente en la satisfacción por parte de la persona usuaria y el establecimiento de la alianza terapéutica (Backhaus et al., 2012; Reese et al., 2016; McCord et al., 2020; Martin et al., 2020).

La APA (2013) y su Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists define la telepsicología como la prestación de cualquier tipo de servicio psicológico utilizando las TIC, de forma sincrónica (comunicación en tiempo real) o asincrónica (intercambiando y almacenando información); ya sea para ampliar el alcance de un servicio que se facilita de manera presencial o como servicios virtuales independientes.

La definición anterior se ha mantenido vigente desde que fue propuesta, pues ha sido empleada por autores como Murphy y Pomerantz en el 2016, el CPPCR (2020), McCord et al. (2020), Hames et al. (2020) y Martin et al. (2020). En las ocasiones en que se ha ampliado la conceptualización se ha dirigido a describir las estrategias específicas de uso de las TIC, para entornos web o aplicaciones móviles específicas y su utilidad empírica en el proceso terapéutico (Batastini y Morgan, 2016; Corey y Ben, 2020; Wang et al., 2020).

La APA (2013) señala que la telepsicología utilizada para ofrecer psicoterapia implica una serie de consideraciones a seguir entre las que están la ética, atender códigos de conducta,

manejo de expedientes digitales, sensibilidad cultural y prácticas organizacionales-administrativas para negocios que ofrecen servicios terapéuticos mediante las TIC. Tales consideraciones son indicadas por la APA (2013) para cualquier terapeuta independiente del modelo o modelos terapéuticos que utilice, pues refiere a indicaciones en cuanto a buenas prácticas y no a la entrega de la psicoterapia como tal.

Según la revisión anterior, el concepto de telepsicología dirigida a la psicoterapia se refiere a cualquier servicio de acompañamiento terapéutico a distancia, mediante las TIC; independiente del modelo o psicoterapias específicas que se utilicen durante las sesiones, ya sea individual (en esta se centra la presente propuesta), pareja, familia o grupos.

Además, la tecnología que se utilice para facilitar la intervención no hace diferencia en el concepto general; pues se incluye desde la telefonía y mensajería, hasta el uso de internet. En el presente documento se utilizan como sinónimos de telepsicología la psicología en línea, psicología a distancia y psicología mediada por TIC.

2.4.3. Buenas prácticas

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015) define las buenas prácticas como las experiencias guiadas por procedimientos comprobados y pautas aconsejables, adecuadas a un marco normativo o un parámetro consensuado; así como toda experiencia documentada con resultados positivos para un determinado contexto.

Años después, la OMS (2017) amplía la definición incluyendo que una buena práctica es aquella que ha demostrado de manera confiable, mediante la investigación, conducir a un resultado deseado; sin necesidad de emplear recursos exorbitantes y siendo aplicable en

contextos similares. Se les conoce también como “mejores prácticas” y “prácticas óptimas”. Para identificar buenas prácticas, este organismo internacional propone los siguientes criterios:

- Eficacia: “debe funcionar y lograr resultados mensurables” (p. 7).
- Eficiencia: “debe dar resultados con un nivel razonable de recursos y tiempo” (p. 7).
- Relevancia: “debe abordar los problemas [...] prioritarios” (p. 7).
- Solidez ética: “debe respetar las normas de ética vigentes relativas a las poblaciones de seres humanos” (p. 7).

Sydor (2010) afirma que establecer buenas prácticas es un proceso de prueba y error para refinar los procedimientos; por lo que invita a las personas que las utilicen a aportar en su construcción colectiva documentando los resultados que obtengan y realizando sugerencias de cómo proceder con base en estos.

Moran et al. (2018) señalan que las buenas prácticas en una disciplina deben responder a las regulaciones de instancias superiores, como es el caso de las asociaciones internacionales o Colegios Profesionales. Además, establecen que las buenas prácticas deben tener objetivos claros para que puedan ser empleadas en los momentos pertinentes.

En la psicología, Espada et al. (2020) señalan que se deben tener en cuenta ciertos criterios de buenas prácticas como la supervisión por parte de un comité de ética cuando se involucra la intervención en grupos de personas, responder a la legislación y regulación del ejercicio profesional vigente en cada país, así como valorar la utilidad de las prácticas que se proponen hacia la producción de conocimiento relevante y novedoso.

Bakeman y Goodman (2020) señalan que a la hora de establecer buenas prácticas se requiere, en un primer momento, definir claramente cada unidad discreta de conducta cuya

efectividad vaya a ser evaluada más adelante; pues la correcta codificación es clave para su observación y registro. De esta forma, se puede garantizar que las buenas prácticas sean evaluadas; con respecto a cada objetivo, en diferentes contextos (con las similitudes suficientes).

Enfatiza la APA (2013) que las guías para las buenas prácticas en telepsicología deben funcionar como material de consulta y no como un proceso a seguir ni ser de carácter obligatorio (como los reglamentos), pues estas recomendaciones trabajan en conjunto con el criterio de cada terapeuta; por lo que deben ser generales para atender a todas las corrientes psicoterapéuticas.

Finalmente, a la hora de establecer buenas prácticas en telepsicología, DeLuca et al. (2020) señalan que se debe partir de la información existente en el trabajo a distancia pues se ha realizado suficiente investigación (incluso en aplicaciones de teléfono móvil) para trabajar, por lo que no se debe recaer en adaptar las prácticas presenciales a la virtualidad. Además, señalan que tomar en cuenta la seguridad individual de las personas participantes es especialmente importante durante el establecimiento de buenas prácticas de teleconsulta.

Los autores consultados resaltan la importancia de la investigación para el establecimiento de buenas prácticas, así como la inclusión de diversas perspectivas y experiencias prácticas debidamente documentadas. El consenso para establecerlas indica que se requiere la revisión de resultados empíricos y el ajuste de estos a un contexto y marco legal determinado, incluyendo estrategias para evaluar su efectividad.

2.5. Delimitación del problema

Como se expuso en la justificación; el avance sistemático de las TIC y la emergencia sanitaria a causa de la pandemia por Covid-19 son las principales razones por las que se está

migrando al ejercicio telepsicológico (CPPCR, 2020a; Argüello et al. 2020; Farkas et al., 2020; American Psychological Association [APA], 2021; entre otros).

Ante el avance del uso de la modalidad a distancia en Costa Rica, se plantearon lineamientos que la regulan (CPPCR, 2020a), que fueron aclarados ante las medidas de distanciamiento físico a causa de la pandemia por Covid-19 (CPPCR, 2020b). A pesar de lo anterior, no hay una guía que proyecte a largo plazo aspectos para procurar las buenas prácticas al continuar utilizando la modalidad fuera del contexto de emergencia, algo que Perrin et al. (2020) señalan que se debe tener en cuenta, pues la telepsicología no va a desaparecer.

Según la anterior delimitación del problema por abordar mediante este proyecto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿qué características y contenidos debe tener una guía sobre buenas prácticas para el ejercicio de la telepsicología (orientada a la psicoterapia individual) de las personas agremiadas del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica?

2.6. Objetivos del proyecto

2.6.1. Objetivo general

Producir una guía sobre buenas prácticas para el ejercicio de la telepsicología de las personas agremiadas ante el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

2.6.2. Objetivos específicos

1. Consultar la bibliografía nacional e internacional referente a la práctica de la telepsicología para el establecimiento de categorías de análisis de las buenas prácticas.

2. Identificar las principales prácticas relacionadas con el ejercicio de la telepsicología en el gremio de psicoterapeutas de Costa Rica delimitando el alcance de las práctica profesional.

3. Sistematizar las prácticas recolectadas en concordancia con las regulaciones del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

4. Elaborar una guía sobre buenas prácticas para el ejercicio de la telepsicología dirigido al gremio de profesionales en Psicología de Costa Rica para su respectiva evaluación.

2.6.3. Objetivos externos

- Propiciar las buenas prácticas para la atención telepsicológica en el gremio de profesionales en Psicología de Costa Rica.

- Aportar a la disciplina psicológica una guía sobre buenas prácticas para el ejercicio telepsicológico en Costa Rica.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Población

3.1.1. La Comisión de Transformación Digital y Telepsicología así como la Fiscalía del CPPCR

Ambas instancias del CPPCR fueron **población de consulta** en diferentes momentos durante el desarrollo del proyecto, detallado en la sección de Plan de Trabajo. Para el primer acercamiento, la Comisión de Transformación Digital y Telepsicología así como la Fiscalía del CPPCR eligieron una persona representante para participar de la entrevista. En el segundo momento, la Fiscalía integró a dos personas para realizar la evaluación del producto. La

Comisión ya mencionada, dado que se encuentra en un proceso de reestructuración, no participó de esta etapa.

3.1.2. Gremio de profesionales en Psicología de Costa Rica

Criterio de inclusión: haber realizado al menos una sesión de psicoterapia individual a distancia en los últimos 30 días previo a la aplicación del cuestionario.

El gremio de profesionales en Psicología de Costa Rica será la **población beneficiaria** por la guía, por lo que también se les incluyó como **población de consulta** antes y después de la generación de la propuesta. También se detalla el orden y modalidad de su participación en la sección Plan de Trabajo del presente documento.

Para la primer consulta (formulario), se planteó la participación de una muestra que fuese no representativa, y de un mínimo de 120 personas (el mínimo para tener representatividad estadística según Hernández et al., 2014), seleccionadas por muestreo no probabilístico de “bola de nieve”, según lo define Hernández et al. (2014). Se procuró incluir participantes de varias zonas del país, diversos sectores etarios y enfoques de psicoterapia; profesionales que laboran en organizaciones y quienes ejercen liberalmente. Para la segunda consulta se seleccionó a tres profesionales (priorizando atestados y experiencia) quienes revisaron el producto elaborado y emitieron un criterio experto, estrategia válida para la generación de los resultados presentados más adelante.

3.2. Instrumentos

Entrevista semiestructurada. Necesidades de la telepsicología en Costa Rica

Los objetivos de esta entrevista fueron ampliar en la comprensión de la realidad costarricense para el ejercicio de la profesión en modalidad a distancia, así como conocer

recomendaciones básicas que tienen las instancias reguladoras hacia las personas profesionales que utilicen la modalidad. El anexo 1 presenta la guía para la entrevista semiestructurada, donde las últimas dos preguntas se realizaron exclusivamente a la representación de la Fiscalía.

Formulario. Experiencia profesional con la telepsicología

Elaborado en la herramienta Microsoft® forms (anexo 2) con una mayoría de preguntas de carácter cualitativo, tuvo como objetivo consultar por experiencias y recomendaciones en la práctica telepsicológica a profesionales que hayan utilizado la modalidad de trabajo recientemente.

La primer sección presentó un consentimiento informado donde se solicita a la persona confirmar haber leído las condiciones y aceptar participar. Posteriormente, se consultó por vivencias profesionales (mediante cinco preguntas) y luego por las dimensiones que consideran que engloba esta modalidad de práctica (dos preguntas).

Guía para criterio experto. Evaluación del producto

Con el fin de que La Comisión de Transformación Digital y Telepsicología, así como la Fiscalía del CPPCR evaluaran por escrito el proyecto desarrollado y el producto generado, se propuso la guía para evaluación del producto en función del proyecto integral ante la institución. En este instrumento se incluyen las dimensiones relevantes de la guía pero además el proceso total realizado (anexo 3). La Fiscalía eligió a dos profesionales Fiscales para la revisión y devolución, mientras que la Comisión no participó de esta etapa pues se encuentra en proceso de reestructuración de sus miembros.

Guía para criterio experto. Evaluación de utilidad de la guía para profesionales

En el anexo 4 se enlista los aspectos generales que se le solicitó a las personas profesionales tener en cuenta al emitir su criterio profesional por escrito sobre el producto, aunque se instó a la elaboración de un criterio profesional tan amplio como consideren pertinente procurando sugerir formas de crecimiento y mejora.

3.3. Plan de trabajo

Para la consecución de los objetivos establecidos se enlistan las siguientes etapas:

***Etapas 1.** Revisión de la bibliografía nacional e internacional referente a la práctica de la telepsicología*

Este proceso se llevó a cabo mediante la consulta exhaustiva del Código de Ética y Deontológico del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (2019), los Lineamientos para el uso de la Psicología en Línea (CPPCR, 2020a) y el documento titulado Servicios de Telepsicología durante la Emergencia Nacional Sanitaria por el COVID-19 (CPPCR, 2020b)

Se planteó una revisión bibliográfica en bases de datos así como de documentos públicos en sitios web de Colegios Profesionales de Psicología o instituciones reguladoras de la telesalud a nivel mundial según los siguientes criterios:

- Año de publicación entre 2016 y 2021
- Artículos científicos de APA PsycArticles, ProQuest, Wiley Online Library y Sage Journals.
- Publicaciones con recomendaciones para el ejercicio de la telepsicología basadas en la evidencia, según lo delimitado por la APA (2006).
- Documentos de Colegios Profesionales de Psicología con recomendaciones para el ejercicio de la telepsicología.

- Documentos de instituciones reguladoras del ejercicio de la telesalud con recomendaciones específicas para el ejercicio de la telepsicología.

Etapa 2. Acercamiento a la población de consulta

Con el propósito de ampliar el entendimiento de la realidad de la modalidad de trabajo psicológico a distancia en el país, así como de las buenas prácticas por recomendar, se planteó realizar dos entrevistas semiestructuradas (utilizando el anexo 1 como guía); a una persona representante de La Comisión de Transformación Digital y Telepsicología así como una representación de la Fiscalía del CPPCR. Dichas entrevistas se llevaron a cabo y se grabaron mediante la plataforma Zoom, en un horario acordado con cada persona.

Se envió un correo electrónico a cada instancia del CPPCR explicando y solicitando la entrevista, con la forma de consentimiento informado adjunta (anexo 5). Se indicó la disponibilidad del encargado para realizar la entrevista (según el plazo establecido en el cronograma) y se solicitó responder nombrando a una persona representante que indicó su disponibilidad para dicha entrevista. Seguido se generó, por parte del CPPCR, el enlace para el espacio virtual en Zoom donde se llevó a cabo la entrevista.

En la reunión con la persona representante, se inició saludando y presentándose, para seguidamente abordar el consentimiento informado. Luego, se les solicitó firmarlo digitalmente y luego se dio inicio a la grabación de la reunión, de esta forma dando comienzo a la entrevista empleando el anexo 1 como guía, ampliando según el entrevistador consideró pertinente para cada espacio.

Además, se propuso recolectar valoraciones de un mínimo de ciento veinte profesionales sobre su experiencia profesional con la telepsicología, empleando el formulario

descrito en la sección de instrumentos del presente documento, que fue habilitado durante el plazo establecido en el cronograma del proyecto.

Etapa 3. Sistematizar las prácticas identificadas desde la revisión bibliográfica y la consulta

Partiendo de la información recolectada en las etapas anteriores se propuso establecer categorías para organizar las prácticas identificadas según las dimensiones ya reguladas, en proceso o pendientes de regulación por parte de la institución (aspectos éticos, tecnológicos, entre otros que se consideren pertinentes).

Además, se planteó realizar una delimitación clara y concisa de las recomendaciones recolectadas para la persona terapeuta. Se redactaron otras recomendaciones que no consisten en prácticas pero que encajan en las categorías establecidas anteriormente.

Etapa 4. Elaborar una guía sobre buenas prácticas en el ejercicio de la telepsicología

Partiendo de las categorías establecidas en la fase anterior, se redactó las recomendaciones para buenas prácticas en formato de guía, incluyendo las principales consideraciones legales planteadas por el CPPCR que permitió justificar la relevancia de lo que se sugiere en el documento. La guía se elaboró según los siguientes aspectos generales:

- Elementos identificadores como nombre de la organización, título de guía, autor y otros.
- Introducción de la guía que permite vislumbrar claramente lo que se va a trabajar dentro de esta.
- Un índice que presenta todas las partes que contiene la guía mediante jerarquías de títulos y subtítulos.

Etapa 5. Consulta a personas del gremio por su criterio sobre la guía

Se solicitó a tres profesionales quienes ejercen psicoterapia individual a distancia revisar el producto (empleando el anexo 4 como guía) y emitir (vía correo electrónico) una valoración por escrito, recomendando posibilidades de mejora si así lo consideran pertinente. La selección de estas personas se realizó por experiencia, priorizando a aquellas con más uso de la telepsicología como modalidad principal de trabajo.

La evaluación del producto respondió al último objetivo específico, que es únicamente la elaboración de una guía, por lo que el gremio no debe abordar la propuesta con respecto al proyecto aquí establecido; ya que esa tarea corresponde al CPPCR y se contempla en la sección de propuesta de evaluación de proyecto.

3.4. Manejo de la información

Etapa 1. Revisión de la bibliografía nacional e internacional referente a la práctica de la telepsicología

Para el análisis de la información recopilada en esta etapa se propuso en un primer momento redactar, estableciendo categorías, los principales requerimientos que tiene el CPPCR para el ejercicio de la telepsicología, donde luego se registró textualmente todas las recomendaciones encontradas en función de los criterios legales del Colegio.

Etapa 2. Acercamiento a la población de consulta

Las entrevistas realizadas por la plataforma de Zoom, fueron grabadas y conservadas en formato de audio, para finalmente ser integradas al presente informe mediante una sistematización según cada pregunta establecida de la guía y señalando si se realizó alguna que no estuviera planteada.

Como categorías de sistematización se propuso los aspectos éticos, legales y deontológicos de la telepsicología; pues se entrevistó a representantes de la entidad encargada de regularlos y las preguntas fueron planteadas según estos tres aspectos generales.

En el caso del formulario digital, cuando se cumplió el plazo establecido en el cronograma para su aplicación, se descargó las respuestas cuantitativas en formato XLSX para reportarlas de forma descriptiva y acceder al uso que le dio la muestra a los dispositivos electrónicos en consulta así como la valoración que tuvo las dimensiones del ejercicio telepsicológico. Con las respuestas de texto se transcribieron todas las respuestas para cada pregunta y se organizaron las conductas recolectadas por las categorías tecnológica, administrativa, habilidades de terapeuta, ético-legal, y publicitaria.

Las etapas 3 y 4, al ser de categorización y construcción, incluyen los criterios para el manejo de la información dentro del plan de trabajo.

Etapas 5. Consulta a personas parte del gremio por su criterio sobre la guía

Las notas proporcionadas sobre el documento se agruparon textualmente según son de forma (redacción apropiada para profesionales en Psicología, Jerarquía funcional en los títulos, las secciones tienen un orden práctico, estructura general del producto) o de fondo (utilidad del contenido, pertinencia, aplicabilidad en el propio contexto profesional y aporte a la telepsicología). Luego se tomó las decisiones y efectuaron correcciones que permitieron mejorar la calidad de la guía siempre en concordancia con las regulaciones del CPPCR.

3.5. Propuesta de evaluación de proyecto

El proceso principal de evaluación fue el seguimiento (por parte del equipo asesor) del cumplimiento de las metas establecidas en el cronograma de trabajo según los plazos propuestos;

realizando los ajustes y correcciones que fueron requeridos ante los cambios en los tiempos. Hubo la posibilidad de adelantar las etapas 4 y 5 pues se completó las tareas antes de lo propuesto.

Al finalizar ciertas etapas se realizó reuniones con el director del proyecto para recibir realimentación referente al trabajo realizado y sugerencias para el proceso siguiente. Además, se mantuvo contacto constante con la Fiscalía del Colegio así como ambas lectoras del proyecto.

Dándose por concluida la etapa 5 del proyecto y realizado el informe final, se solicitó a La Fiscalía del CPPCR evaluar el proyecto (empleando el anexo 3) y de esta manera proveer la realimentación que consideraron necesaria. Es importante señalar que esta evaluación responde al objetivo general de una propuesta de guía, por lo que la revisión del producto se dará en el marco del proyecto íntegro. Para dar por terminado el proceso se contó con la guía de buenas prácticas construida y el informe de proyecto avalado por el equipo asesor.

El informe de proyecto, así como el producto final se entregaron a la organización para que esta comience el proceso de valoración y adaptación de la propuesta, con disposición por parte del autor para mantenerse de cerca con las correcciones que se requieran en pro de la publicación de la guía para el uso en el gremio.

3.6. Consideraciones éticas

Se utilizó un formulario de consentimiento informado (anexo 5) para la participación de las entrevistas, donde se hace saber a las personas participantes (quienes son profesionales en Psicología) que colaborar en estos espacios es completamente voluntario y que puede desistir en cualquier momento del proceso. La información obtenida se integró en el proceso de

construcción aunque no se identificó como aportada por personas en particular. No se documentó la identidad de la persona representante de cada instancia.

Para el formulario en Microsoft® Forms se planteó un consentimiento informado en la primer página donde se detalla el manejo que se va a dar a la información, así como el propósito de la consulta. Además, se mantuvo presente el Capítulo IV (del Secreto Profesional) en el Código de Ética y Deontológico (CPPCR, 2019) al plantear las consultas sobre experiencias profesionales con la telepsicología, para acceder a la información útil y no vulnerar ningún derecho humano. El formulario se responde de forma anónima.

En el caso de las devoluciones realizadas por correo electrónico o mensajería, las correcciones se documentaron en el presente informe, fueron a lugar y no se identificó la identidad de las personas expertas. No se incluye direcciones de correo electrónico ni otros datos de contacto de ninguna persona participante.

3.7. Cronograma

El cronograma donde se detalla los pasos que se siguieron para el desarrollo del proyecto se encuentra en el anexo 6 del presente documento.

IV. RESULTADOS

A continuación se presenta la información obtenida mediante el cuestionario aplicado; desglosado empleando tablas y figuras para presentar el uso que se le da a la tecnología por parte del gremio, los aprendizajes que han tenido al integrar la modalidad y los intereses que tienen para capacitarse. Seguido se exponen figuras con la propuesta inicial para las secciones de la guía, planteadas con base en la revisión bibliográfica. Luego se presenta la sistematización de las entrevistas realizadas a la Comisión de Transformación Digital y Telepsicología, así como a la Fiscalía del CPPCR. Finalmente, se detalla las devoluciones y respectivas correcciones realizadas hasta llegar al producto final de guía adjunto en el anexo 7.

4.1. Cuestionario aplicado

Participantes: 39

Género: 79% mujeres y 21% hombres

Edad promedio: $42,6 \pm 1,3$ años.

Lugar de residencia: hubo respuestas provenientes de las 7 provincias.

4.1.1. Uso de tecnologías

TABLA 2. TECNOLOGÍAS UTILIZADAS POR LAS PERSONAS PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA PARA BRINDAR ATENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA EN LÍNEA.

Tecnología	Utilización (%)	Cantidad de personas que la utilizaron
Videollamada	92	36
Teléfono	51	20
Aplicaciones móviles	31	12

Tecnología	Utilización (%)	Cantidad de personas que la utilizaron
Mensajería SMS	0	0
Correo electrónico	0	0

n= 39

Según la información anterior, más del 90% de las personas consultadas ha utilizado la videollamada para brindar psicoterapia a distancia, posicionándose esta como la herramienta preferida. La mitad de la muestra indica haber utilizado el teléfono en al menos una ocasión, por lo que esta se mantiene como una opción vigente. Ninguna persona indicó haber brindado consulta mediante correo electrónico ni mensajería SMS.

Las plataformas web y aplicaciones móviles más utilizadas por las personas participantes en el cuestionario fue Zoom® para realizar videollamadas, así como Microsoft® Teams y Google® Meet con la misma finalidad. Aunque Meta® WhatsApp fue utilizada para llamadas de audio y video, esta resalta por su empleo como espacio para agendar sesiones. Otras menos mencionadas fueron Skype® y Apple® FaceTime para realizar las sesiones, Telegram® para comunicación asincrónica y doxy.me para servicios integrales de telepsicología.

4.1.2. Recuento de aprendizajes

TABLA 3. APRENDIZAJES ADQUIRIDOS POR LAS PERSONAS PARTICIPANTES AL UTILIZAR TELEPSICOLOGÍA, TRANSCRITOS TEXTUALMENTE SEGÚN LA DIMENSIÓN

CORRESPONDIENTE

Dimensión			
Tecnológica	Administrativa	Ética	Habilidades de terapeuta
Tener dos equipos porque uno solo puede fallar.	Evitar el ausentismo.	Considerar que hay personas que no saben utilizar la tecnología por lo cual no es para todos.	Los estilos directivos me han funcionado mejor, tuve que estructurar las sesiones utilizando más técnicas y la escucha activa.
La importancia de tener un plan (que el paciente conozca) en caso de que aúna de las dos personas se les pierda la conexión.	La capacidad de optimizar el tiempo y poder atender a más personas.	Las personas tienen condiciones de privacidad para expresarse desde sus casas y que otras se sienten muy bien desde sus espacios.	Es igual de eficiente que la presencial. Se logra el Rapport y la empatía sin problemas. La atención y motivación se mantienen durante la sesión. Hay compromiso.
Tolerancia a problemas técnicos.	Tener que elaborar una serie de documentos, presentaciones, vídeos y mensajes de textos útiles para mis consultantes.	Más accesibilidad.	Es posible dar orientación básica o primeros auxilios psicológicos.
Se deben considerar el conocimiento y manejo de herramientas tecnológicas.	Contar con un espacio idóneo que permita una conversación fluida sin interrupciones ni ruido.	Qué es una opción viable para algunos casos, no todos encajan en esta modalidad.	También desarrollar la destreza de observar a través de la pantalla elementos del lenguaje corporal de la persona cliente.
La importancia de contar con un buen equipo de audio y video.			Mantener la concentración del paciente sin que esté revisando correos o mensajes.

Se visualiza que, en los aspectos tecnológicos, las personas profesionales se toparon dificultades en el manejo y respaldo de las TIC, por lo que encontraron formas de brindar una mejor calidad del servicio mediante planes de contingencia. En la dimensión administrativa, las personas re-pensaron el espacio de consultorio en función de una cámara, prepararon material audiovisual de apoyo y consiguieron optimizar la cantidad de pacientes que recibían.

Considerando la dimensión ética y deontológica, la telepsicología implicó una mayor sensibilidad para evaluar si funciona o no esta modalidad de consulta según el caso, aunque generó mayor accesibilidad al servicio e implicó que las condiciones de privacidad ya no dependían únicamente de la persona terapeuta, sino también del espacio en donde se dispusiera a recibir la atención cada cliente.

En cuanto a las habilidades de terapeuta, la modalidad demandó prestar atención a formas de comunicación distintas al lenguaje corporal e incluso a los gestos faciales (en el caso de la consulta telefónica), pues ya no se podía acceder al mismo tipo de información que con la observación en persona. Además hubo una necesidad de tener habilidades en intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos.

4.1.3. Recopilación de intereses

TABLA 4. INTERESES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES EN CAPACITACIÓN TELEPSICOLÓGICA, SINTETIZADOS SEGÚN LAS DIMENSIONES DEONTOLÓGICAS.

Tecnológicos	Administrativos	Éticos	Habilidades de terapeuta
Medios tecnológicos novedosos.	Desarrollo de material físico de apoyo para la sesión virtual.	Implicaciones ético-legales de las distintas plataformas de videollamada.	Atención breve en emergencias.

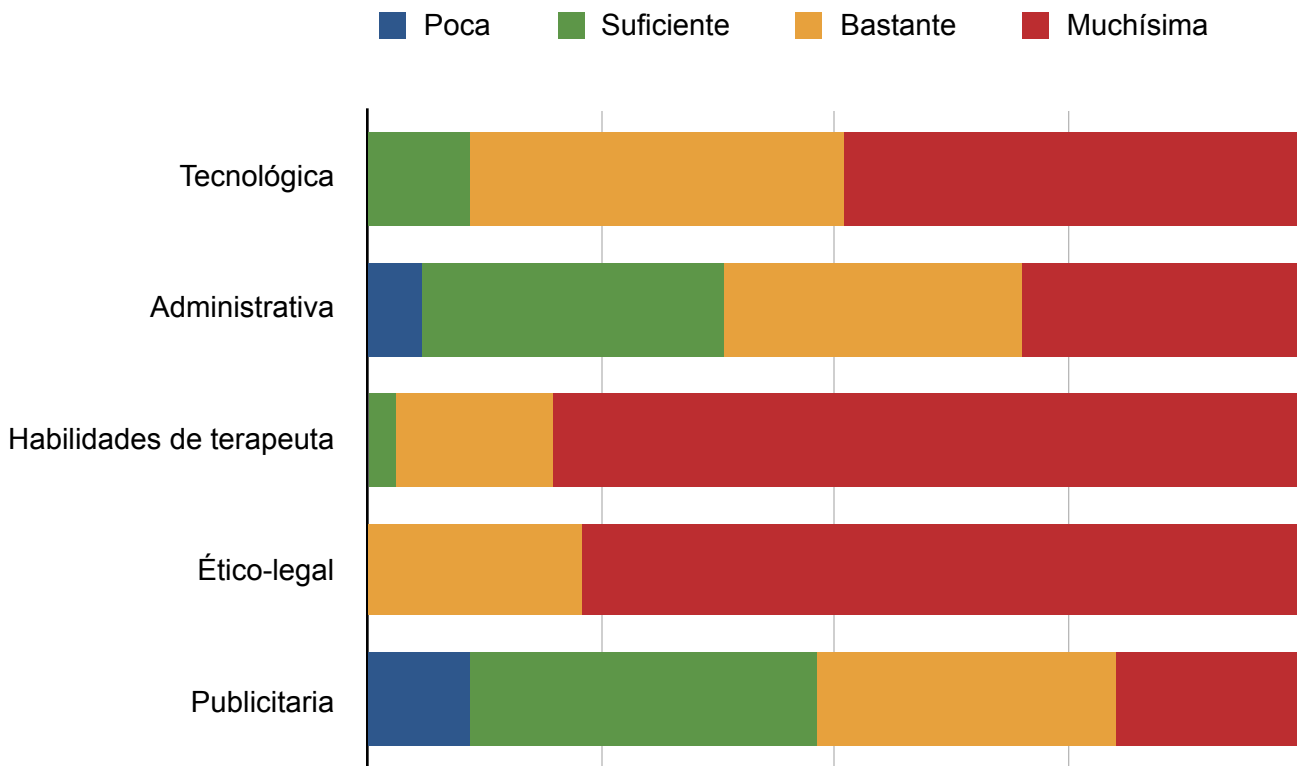
Tecnológicos	Administrativos	Éticos	Habilidades de terapeuta
Diseño web e ilustración.	Manejo de expedientes virtuales.	Consentimiento informado para consulta en línea.	Manejo de crisis.
Aplicaciones web en el proceso terapéutico.	Facturación electrónica y cobro de honorarios.	Atención a personas fuera del territorio nacional y personas extranjeras.	Atención a menores de edad.
Realidad virtual.		Casuística en el uso o no-uso de la modalidad.	Aplicación y revisión de pruebas psicométricas.

Los intereses de capacitación se orientan a la aclaración de dudas sobre el proceder ético y deontológico en determinadas situaciones, así como el uso de distintas plataformas mediante una necesidad latente de recomendación de marcas. Los aspectos administrativos se relacionan con los tecnológicos, donde se busca una capacitación en el uso de distintas herramientas cada vez más dinámicas. Las habilidades de terapeuta deseadas se involucran con aspectos que éticamente son muy rígidos, donde solo las excepciones permitirían ese tipo de ejercicio.

Se consultó a la población por la importancia que tienen las diferentes dimensiones referentes al ejercicio telepsicológico en su propia práctica profesional, y tal como se observa en la figura 1 (pág. 42), para las dimensiones de habilidades de terapeuta y de la ética profesional, hay un consenso en que tienen muchísima importancia y se les debe prestar senda atención a la hora de establecer consulta en modalidad virtual. Lo anterior responde a una claridad en el gremio desde el ejercicio presencial de la disciplina sobre lo que resulta imprescindible manejar para brindar una efectiva consulta psicoterapéutica.

Las áreas administrativa y publicitaria son las valoradas como menos importantes de todas las consultadas, pues corresponden a la gestión de la persona terapeuta y no incluyen directamente a las personas usuarias, además reflejando que estas no son prioridades desde la consulta presencial, aunque desde la revisión teórica se sabe que igualmente son necesarias para el funcionamiento de un servicio de consulta telepsicológica. La tecnológica es considerada bastante importante pero no tanto, a pesar de ser la más característica del ejercicio telepsicológico. A continuación se presenta la figura detallando lo anterior.

FIGURA 1. IMPORTANCIA QUE TIENE CADA DIMENSIÓN DEL EJERCICIO TELEPSICOLÓGICO PARA LAS PERSONAS ENCUESTADAS.



4.2. Establecimiento de categorías para la guía

A continuación se presenta los resultados de la etapa 3 del plan de trabajo, donde se establecen categorías y se realiza la delimitación de las temáticas para las buenas prácticas por incluir dentro de la guía.

FIGURA 2. APARTADOS INICIALES RELEVANTES PARA LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN TELEPSICOLOGÍA.



La introducción de la guía se plantea inicialmente como un espacio donde se aclare el origen de esta, los objetivos que tiene y cómo se justifica su necesidad, para finalmente indicar consideraciones de uso para la práctica profesional. En la sección de conceptos, se recopila lo que se entiende por Buenas Prácticas, Telepsicología orientado a la psicoterapia y las TIC. La sección de consideraciones éticas se planteó que responda a una revisión de los lineamientos en función del ejercicio telepsicológico.

FIGURA 3. PROPUESTA DE CONTENIDO TEMÁTICO REFERENTE AL APARTADO DE TECNOLOGÍAS DENTRO DE LA SECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS.

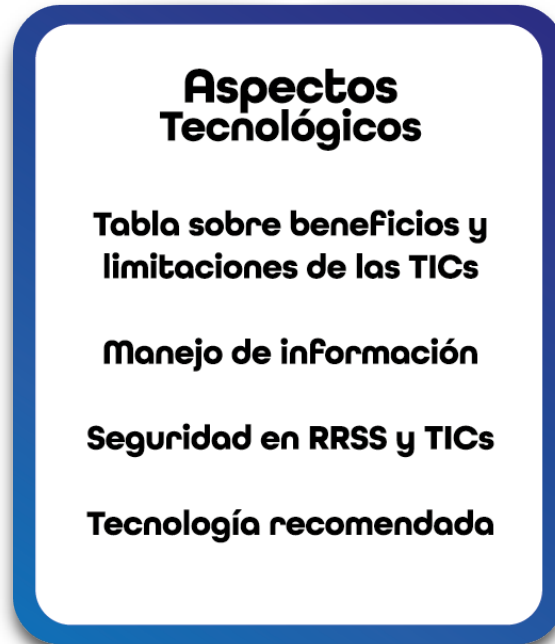
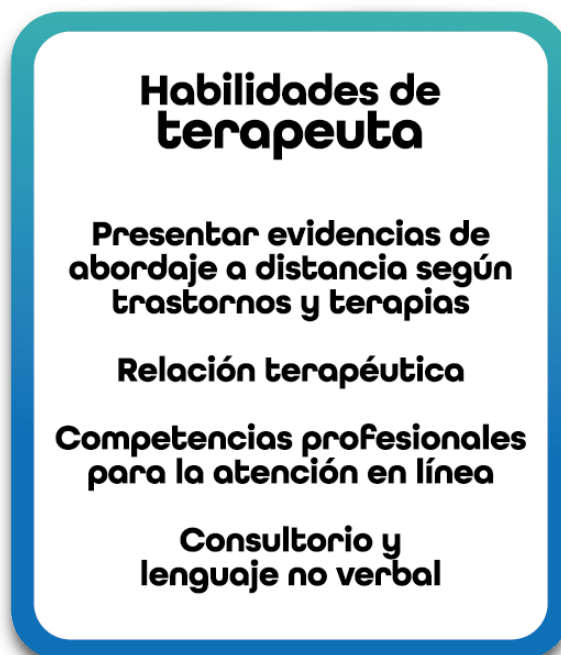


FIGURA 4. PROPUESTA DE CONTENIDO TEMÁTICO PARA EL APARTADO DE LAS HABILIDADES DE TERAPEUTA DENTRO DE LA SECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS.



Sobre los aspectos tecnológicos se propuso inicialmente comparar distintas tecnologías y lo que estas tienen para ofrecer en el trabajo a distancia, así como recomendar sobre el manejo de información, recomendaciones de seguridad en redes sociales y en general en las TIC. En las Habilidades de Terapeuta se planteó presentar una recopilación de evidencias del abordaje de distintos casos telepsicológicos, además de una revisión sobre la relación terapéutica, las competencias profesionales necesarias para el uso de la modalidad y otras consideraciones vinculadas.

FIGURA 5. PROPUESTA DE CONTENIDO TEMÁTICO REFERENTE A LOS FACTORES ADMINISTRATIVOS DENTRO DE LA SECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS.

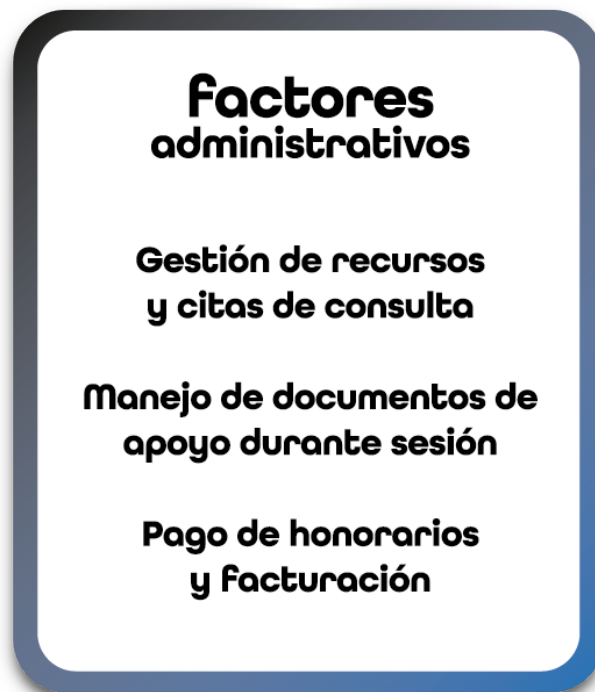
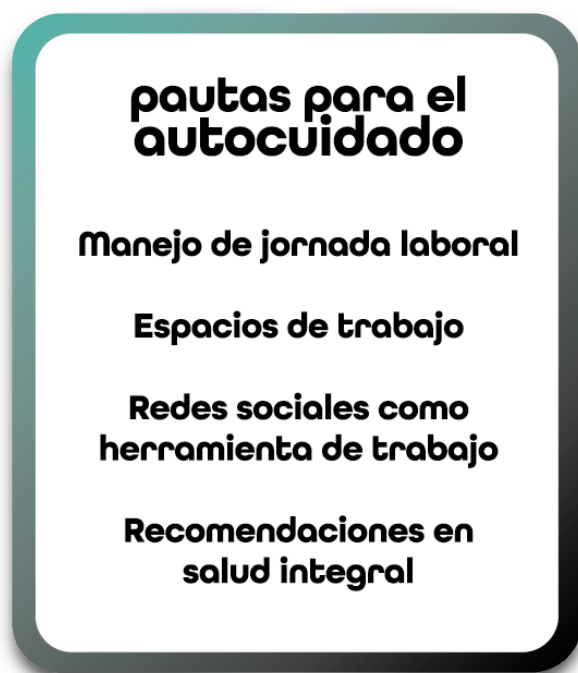


FIGURA 6. PROPUESTA DE CONTENIDO TEMÁTICO PARA EL APARTADO SOBRE AUTOCAUIDADO INCLUIDO DENTRO DE LA SECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS.



Para el apartado de factores administrativos se propuso darle prioridad a la gestión de recursos y citas, así como el manejo de materiales de apoyo y otras herramientas durante la sesión; junto al pago de honorarios y facturación que son propios del ejercicio liberal. En las pautas para el autocuidado se priorizó el manejo de la jornada y los espacios de trabajo, las redes sociales como herramienta en la práctica profesional junto a recomendaciones de salud y bienestar integral.

4.3. Sistematización de entrevistas

4.3.1. Fiscalía

La entrevista se realizó al Oficial de Fiscalía en la fecha 26/01/2022 durante 60 minutos. Según el entrevistado, la atención y el detalle técnico con respecto a la tecnología se torna importante ante la implementación de la modalidad en línea, especialmente porque tales

competencias tecnológicas no son inherentes a las habilidades de terapeuta, así que quienes tengan intención en utilizar la telepsicología requieran evaluar sus habilidades y si fuere necesario, capacitarse procurando la mejor calidad del servicio.

En cuanto al estado actual de herramientas recomendadas por el CPPCR, el Oficial de Fiscalía indica que, por una invitación enviada a la instancia que representa, coordinaron una reunión con una empresa internacional que ofreció servicios de una plataforma empleada en telesalud, adaptada al ejercicio de la psicología. Esta propuesta fue valorada y luego descartada, para definir no vincularse con ninguna marca. Ante la idea de desarrollar una aplicación propia del CPPCR para la telepsicología, indica que es una posibilidad aunque no está en proceso.

El Oficial señala que las personas profesionales no se han acercado con tantas consultas sino más con desacuerdos con la regulación establecida mediante los lineamientos de telepsicología. A pesar de haber pocas denuncias relacionadas con la modalidad a distancia, los incidentes que se han presentado se relacionan con poca claridad en la forma cómo se va a trabajar, así como ausencia de la discusión de la telepsicología en el consentimiento informado, o si el proceso se inicia virtual, ausencia de este formulario.

Según lo anterior, sobre los errores que se han abordado, se indica que se vuelve de particular importancia la definición del rol en el encuadre y durante el proceso, sobretodo para establecer cuáles van a ser los límites de ambas partes al involucrarse en un proceso mediante las TIC, especialmente si se utilizaran herramientas que tengan función de mensajería instantánea o redes sociales digitales. Además recomienda a las personas profesionales incluir en la entrevista aspectos relacionados con la posibilidad de migrar a consulta a distancia como posibilidades de conectividad de la persona participante; así como documentar la sesión rigurosamente.

4.3.2. Comisión de Transformación Digital y Telepsicología

La Comisión fue representada por la persona coordinadora, el 12 de enero de 2022, quien conversó sobre el estado actual de esta instancia dentro del CPPCR y en relación con el ejercicio telepsicológico. Profundizó con que se ha topado con muchas personas profesionales que requieren psicoeducación sobre lo que implica la modalidad a distancia y especialmente, la inclusión de la tecnología en la práctica profesional. Incluso señala que las personas dentro de la comisión debieron realizar procesos de aprendizaje para poder facilitar espacios sincrónicos aclarando dudas al respecto.

Sobre las herramientas para la telepsicología, la persona entrevistada indica que la Fiscalía del CPPCR generó un espacio de divulgación de una potencial herramienta para la consulta a distancia que incluía una interfaz para realizar videollamadas, grabarlas, tomar notas y manejar expedientes; todo guardado dentro de un servidor de una empresa tecnológica global. Indicó que hubo conceptos que no conocía así como ciertos aspectos formales de la propuesta que, a nivel personal, le parecieron poco apropiados para solventar la necesidad. No se avanzó con esta herramienta, como confirmó el Oficial de Fiscalía.

En cuanto a las dificultades de las personas profesionales, la participante indica que la figura de la Fiscalía ha tenido un papel más prohibitivo en vez de guía del proceso de implementación de la modalidad a distancia; pues desde el CPPCR el foco no ha sido psicoeducar a profesionales y clientes, sino evitar que sucedan eventos que podrían implicar riesgos o malestar para las personas usuarias. Lo anterior construye, en su opinión, un ambiente poco competitivo y muy rígido para el gremio, según detalló la representante. Además ahonda en

que ella ha experimentado plataformas muy funcionales para la telepsicología, por lo que insiste en que debería darse más apertura para trabajar.

En cuanto a formación, la entrevistada invita a informarse sobre los lineamientos actuales e incluirlos en la práctica profesional, aunque expresa que se mantiene crítica de estos mismos. Retoma que la comisión ha realizado procesos de psicoeducación y se ha asesorado con personas de informática aunque responde que falta más por hacer.

La representante da a conocer que la comisión no ha explorado cómo ha sido el proceso del gremio para adaptarse a la teleconsulta ni con respecto a la pandemia, pues el diagnóstico no ha sido el fuerte, sino la capacitación (con carácter urgente); dado que muchas personas encontraron dificultades para dar consulta con los reglamentos tan poco flexibles previos a la pandemia que luego fueron ampliados por la fiscalía.

Expresa que hay un riesgo de que muchas personas “quiebren” en su práctica profesional privada, pues cuando pase la declaratoria de emergencia nacional por Covid-19 la reglamentación del CPPCR indica que se deben realizar dos consultas presenciales previo a poder iniciar la consulta a distancia; por lo que muchas personas perderían el acceso a posible clientela que está lejos geográficamente, y además afirma que se obligaría a la población costarricense a invertir más en servicios de psicología ya que hay cargos extra asociados a acudir presencialmente a especialistas como son hospedaje, transporte y alimentación.

4.4. Guía elaborada

Se produjo una Guía de Buenas Prácticas para el ejercicio de la Telepsicología en Costa Rica (anexo 7) con base en las categorías planteadas inicialmente. Las modificaciones en el producto final y las secciones de este se discutirán en la sección de análisis de resultados.

4.5. Devolución cualitativa sobre utilidad de la guía para el gremio

Inicialmente se generó contacto con 5 personas profesionales en Psicología que tienen experiencia con la modalidad a distancia y se les preguntó por la disposición a revisar el producto elaborado y valorarlo en función de la utilidad que tiene este para su práctica profesional. Tres personas afirmaron poder comprometerse con la solicitud, y tras un seguimiento constante por parte del encargado de proyecto, se obtuvo sus devoluciones cualitativas que se presentan sistematizadas a continuación según las categorías generales establecidas en el anexo 4. Con intención de no identificar a las personas, se les etiqueta como Máster en Psicología Clínica, Máster en Psicología de la Salud y Máster en Administración de Servicios de Salud.

4.5.1. Estructura general del producto

Devolución cualitativa de uno de los expertos consultados en el gremio, quien cuenta con un Máster en Psicología Clínica y utiliza la telepsicología desde el 2020: “Me he leído todo la guía y la verdad esta muy completa. Me parece útil, va al punto, no es innecesariamente larga y comprime bien lo que las buenas practicas demandan. En mi caso no tengo ninguna observación particular que hacerte”. Las otras dos personas expertas indicaron que el documento resultaba muy simple y con ausencia de material visual gráfico que tuviera carácter más interactivo. Esto debido a que el documento se plantea como únicamente texto y va a ser editado por parte del CPPCR previo a su implementación.

4.5.2. Redacción profesional

El experto Máster en Administración de Servicios de Salud indicó que considera que la guía necesita una revisión de la redacción por parte de una persona profesional en filología y

maquetación profesional previo a su publicación, algo que de igual forma va a ser implementado en el Colegio profesional previo a su publicación. El Máster en Psicología de la Salud señaló con mucho detalle sugerencias para mejorar en la redacción y otros aspectos de forma del documento, como la jerarquía de títulos.

4.5.3. Orden de las secciones

El Máster en Administración de Servicios de Salud también indicó mediante mensaje de voz, distintas correcciones al orden de las secciones para que estas tuvieran un orden lógico más fácil de seguir. Este mismo experto además señaló que se debía cambiar un par de títulos, los de “introducción a las habilidades de terapeuta” y el de “recomendaciones de buenas prácticas”, aunque no indicó sugerencias de alternativas.

Además, este experto indicó la posibilidad de que se incluyera un apartado de marco teórico donde se discutiera sobre las conceptualizaciones históricas y filosóficas de la telepsicología; sugerencia que fue valorada por el encargado del proyecto, aunque se consideró como poco funcional por parte del equipo ya que la guía se estableció para ser de carácter consultivo y menos denso, por lo que el marco conceptual de la guía se mantuvo como la opción preferida.

V. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

5.1. Integración de las entrevistas

Los señalamientos de las personas entrevistadas resultaron sumamente útiles para contextualizar el estado nacional de las buenas prácticas y de la telepsicología en general, pues quedó claro el estado del tema dentro de la Comisión de Transformación Digital y Telepsicología, donde no se está trabajando el tema y no es prioridad, pues ya existen

lineamientos. Además, La fiscalía presentó ejemplos de dificultades que ha tenido el gremio para manejar la modalidad, aportando material vivencial para abordar las secciones específicas de buenas prácticas.

Durante la búsqueda de información, la mayoría de documentos encontrados eran internacionales, por lo que se encontraban circunscritos a otro marco legal y por ende a regulaciones distintas en el ejercicio de la Psicología. La posibilidad de contextualizar dicha información, mediante el contacto con la instancia encargada de velar por las buenas prácticas en la disciplina (Fiscalía del CPPCR) resultó una etapa enriquecedora de toda la información que se consultaba.

Las entrevistas brindaron un panorama general de las personas agremiadas, información contextual y estructural que resultó sumamente valiosa para generar la forma y potencial contenido de la guía; aunque el contenido mismo de esta se desarrolló con base en distintas fuentes que están ampliamente referenciadas dentro de dicho documento (anexo 7).

En cuanto a la Comisión, se detectó una notable ausencia de actividad relacionada al tema de la Telepsicología, pues por encontrarse en un periodo de reestructuración, no tienen la posibilidad de abordar la promoción de las buenas prácticas en dicha modalidad. Además se detectó una asincronía de las posiciones políticas de la representante de dicha Comisión y los lineamientos actuales emitidos por el Colegio, inclusive con el Código de Ética; lo que aparenta una inacción a causa de la fijación con desregular ciertas prácticas, tales como la prohibición para la aplicación de evaluaciones de idoneidad mental a distancia.

Retomando, los aportes más valiosos obtenidos de las entrevistas fueron las recomendaciones puntuales realizadas por ambas personas, donde con base en experiencias

sucedidas facilitaron comprender ámbitos de enfoque para las recomendaciones, sobretudo los aspectos técnicos tecnológicos y la habilidad para generar la relación terapéutica a distancia.

Lo comentado por la representante de la Comisión llevó a que se incluyera la sección titulada “Principales consideraciones de la regulación ética y deontológica para la telepsicología” (ver anexo 7), pues ella evidenció un tácito rechazo a la regulación actual en el tema; algo que podría implicar consecuencias negativas para la calidad de los servicios psicológicos si se propagara en el gremio, así que al incluir dicha sección se garantiza una claridad sobre los temas que resultaron controvertidos inclusive en las respuestas al cuestionario.

Además, dicha revisión de los lineamientos y Código de Ética proporcionó material sumamente importante para completar no solo esa sección sino también en las buenas prácticas. En el anexo 7 se cita cada frase que fue extraída de estos documentos e integrada en la guía para mayor claridad, junto al resto de información empleada.

5.2. Experiencias del gremio

La tabla 2 (pág. 37) expone el uso que dan las personas encuestadas a cada una de las TIC, proporcionando información valiosa a modo de estado de la actualidad; por lo que fue tomado en cuenta para la sección de recomendaciones en Tecnologías, priorizando el abordaje de la videoconferencia y recomendaciones para su máximo aprovechamiento, así como ejemplos de usos no recomendados de esta y recomendaciones para el consultorio virtual.

El uso tan generalizado de la videoconferencia como herramienta para brindar teleconsulta se relaciona con lo trabajado por Fernández y Fernández (2021) en cuanto esta facilita una sensación de cercanía y promueve la formación de la relación terapéutica, si se contrasta con el uso solo de la voz, sobretudo para personas usuarias que se sienten cómodas en

el espacio físico desde donde atienden a la sesión. A pesar de esto, Thompson y Kamer (2020) indican que hay ciertos estímulos que las personas terapeutas pueden no percibir, como el contacto visual directo, la postura y movimientos corporales; así como la comunicación paralingüística, ante la posibilidad que tiene la persona usuaria de desactivar el micrófono y la cámara a discreción suya.

Resultó importante entonces, para la elaboración de la guía, considerar que las personas terapeutas encuestadas se encuentran buscando la mayor similitud con la práctica presencial, especialmente en cuanto a las posibilidades comunicativas sincrónicas; desatendiendo otras herramientas con potencial utilidad en su práctica profesional, como el correo electrónico, mensajería SMS, páginas web e incluso la variedad de aplicaciones diseñadas para la telesalud, que cuentan con mayor seguridad y confiabilidad (Alharbe, 2021). Según lo anterior podría ser provechoso la promoción y capacitación en el uso de otras TIC novedosas o desatendidas por el gremio, propiciando un servicio más integral en la psicoterapia individual a distancia.

La telefonía móvil también tuvo importancia en esta sección de buenas prácticas con los aspectos tecnológicos (anexo 7), pues se comenta sobre el plan de contingencias, algo que el gremio aparentó no tener claro junto con ciertos requerimientos de carácter profesional en las herramientas por utilizar. Además se aportó en la instruccionalidad para el manejo de aplicaciones de redes sociales, así como las aplicaciones móviles en general; pues resultan herramientas novedosas para el gremio tal y como se reflejó en los resultados obtenidos, razón por la cual no había mucha claridad en cuanto a los alcances y consideraciones éticas en el uso de dichas plataformas.

En cuanto a los aprendizajes realizados por las personas encuestadas, expuestos en la tabla 3 (pág. 38), estos fueron tomados en cuenta a la hora de buscar la información referente a habilidades de terapeuta, pues permitió contextualizar indicaciones que, a criterio del encargado de proyecto, podían resultar chocantes para la población costarricense. Debe rescatarse que, en la tabla 4 (pág. 40), aunque se plantean muchos intereses de capacitación; estos no fueron recomendados pues por el momento hay dificultades éticas para ejercerlos, así que se aclaró esto en la sección de revisión de lineamientos. Se debe tomar en cuenta tales intereses a futuro, por parte de la Fiscalía, aunque no se puedan ejercer en este preciso momento, reconociendo que siempre hay excepciones.

Considerando la dimensión ética y deontológica, la telepsicología implicó una mayor sensibilidad para evaluar la utilidad de esta modalidad de consulta según el caso, y al mismo tiempo generó mayor accesibilidad al servicio. A pesar de tales beneficios, el gremio indicó que las condiciones de privacidad ya no dependían únicamente de las personas terapeutas, sino también del espacio en donde se dispusiera a recibir la atención cada cliente; implicando nuevas consideraciones para el proceso.

En cuanto a las habilidades de terapeuta, la modalidad demandó prestar atención a formas de comunicación distintas al lenguaje corporal e incluso a los gestos faciales (en el caso de la consulta telefónica), pues ya no se podía acceder al mismo tipo de información que con la observación en persona. Además hubo una necesidad de tener habilidades en intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos.

5.3. Cambios a la guía

Luego de ser recolectadas las buenas prácticas, y propuesta una serie de apartados para la guía; se procedió a estructurarla y desarrollar el contenido de esta de manera concisa procurando la calidad de esta. Según se desarrollaba la revisión de contenido por incluir en función de varios aspectos, el producto recibió varios cambios. Se discutirán a continuación.

5.3.1. Cambios iniciales

La figura 2 (pág. 42) muestra las secciones iniciales de la guía, donde se debe destacar que se planteó una justificación y consideraciones de uso dentro de la introducción, aunque durante la elaboración se decidió generar una sección de resumen y otra dedicada a la justificación, donde se pudiese ampliar las razones base del documento. El apartado de conceptos se mantuvo similar y las consideraciones éticas también; donde en el anexo 7 se presenta una exhaustiva revisión de los lineamientos éticos actuales en función del ejercicio telepsicológico.

En la figura 3 (pág. 43) quedó documentado cómo se planteaba desarrollar la sección de buenas prácticas en los aspectos tecnológicos; aunque finalmente se decidió ampliarla (estado final en el anexo 7) incluyendo consideraciones clave, una tabla de comparación de las distintas tecnologías, recomendaciones generales en el uso de las TIC y una propuesta de plan de contingencias. Para las habilidades de terapeuta, la idea de presentar evidencia se concretó en formato de una tabla con recopilación de evidencia presente en la página 96 del presente documento (correspondiente al anexo 7); además de abordarse la definición de estas habilidades, algo que no estaba planteado en un inicio pero se consideró útil. Finalmente, se decidió adoptar en esta sección, los ejemplos de negligencia que se habían planteado originalmente en la figura 2.

Es importante indicar que la elaboración de esta tabla con evidencias resultó sumamente esclarecedora del estado actual de la temática en los espacios de la investigación, pues la mayoría de los documentos consultados se circunscriben a menos de 10 años de antigüedad; denotando un emergente interés y además necesidad de abordar y profundizar en el tema. Lo anterior se argumenta relacionado a los descubrimientos obtenidos con el cuestionario aplicado al gremio, pues hay mucho uso de la modalidad pero un letargo en el abordaje académico o investigativo de las buenas prácticas para hacerlo.

Las pautas para el autocuidado, planteadas en la figura 4 (pág. 44), especifican una serie de ámbitos en los que se debería recopilar recomendaciones para las buenas prácticas; aunque luego de la revisión y considerar la posibilidad de que tales indicaciones respondan específicamente a la telepsicología, se decide reducir a pautas integrales, necesidades básicas y ejemplos de potenciales riesgos como está establecido en el anexo 7. Las buenas prácticas en los factores administrativos también fueron reducidas en tamaño, evitando caer en repeticiones y redundancias evidentes para el gremio; manteniéndose recomendaciones básicas e incluyendo una plantilla para recolectar información relevante en teleconsulta.

5.3.2. Cambios propuestos por el equipo de trabajo

La redacción de las secciones Resumen y Justificación presentes en el anexo 7 fue corregida según indicaciones del equipo asesor, procurando la mejor entrega de la información y la justificación de la guía para las personas profesionales. En la sección de conceptos y revisión de los lineamientos no hubo cambios realizados en esta etapa. En los aspectos técnicos, se modificó la redacción de algunos ítems en términos afirmativos pues se encontraba redactado desde la prohibición. Además, de acuerdo con lo recomendado por la lectora experta en el tema

deontológico, se definió una serie de conceptos utilizados en la guía que quizá no son manejados por el gremio, como por ejemplo ethernet.

En la última sección de habilidades de terapeuta, se cambió el término de “negligencia” por “prácticas inadecuadas”, y tras la segunda revisión se estableció “prácticas no recomendadas” procurando un lenguaje informativo. En las pautas para el autocuidado, las “dificultades potenciales” se renombraron “potenciales dificultades” para evitar confusiones. Además, la sección titulada “necesidades básicas” y su contenido fueron eliminados de la guía pues resultaba redundante e innecesario. Finalmente, se agregó la sección titulada “recursos de apoyo” y su contenido según fue recomendado por el equipo y se refleja en el anexo 7.

5.3.3. Cambios propuestos por el criterio experto

La primera persona en valorar la guía indicó considerarla funcional justo como estaba planteada, por lo que no recomendó ningún cambio. El Máster en Administración de Servicios de Salud señaló varias correcciones, las cuales fueron incorporadas, cambiando el orden a las secciones de Habilidades de Terapeuta y de Factores Administrativos. El Máster en Psicología de la Salud indicó correcciones muy puntuales en la redacción de secciones y fueron integradas. En términos integrales, la guía no experimentó cambios de fondo ni correcciones significativas de forma más allá de orden en ciertas secciones.

5.4. Evaluación general de proyecto

Se produjo una guía sobre buenas prácticas para el ejercicio de la telepsicología de las personas agremiadas ante el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, donde estas fueron consultadas previo a la elaboración de la guía; junto a la institución a la que se adscribe el presente proyecto. Lo anterior, aunado a la revisión exhaustiva de literatura, otorgó insumos

suficientes para conocer el estado actual del problema planteado, así como la forma más apropiada de resolver la ausencia de una guía y las secciones que esta debe tener para la realidad nacional.

El criterio de tres expertos, junto al de la Fiscalía, permitió modificaciones en la redacción de la guía, haciéndola más apta para profesionales en Psicología que se dedican a la atención psicológica individual a distancia; así puliendo la forma del documento y promoviendo una mayor fluidez al emplearlo como documento de consulta, por lo que se afirma que se alcanzó los objetivos específicos planteados en el anteproyecto.

Los lineamientos emitidos por el Colegio para la modalidad telepsicológica fue un primer acercamiento para propiciar las buenas prácticas en esta modalidad dentro del gremio, mientras que la guía aquí elaborada funcionará, luego de su publicación, como un segundo momento de profundización en estas buenas prácticas para el gremio. Además, la existencia de la guía, es un documento pionero en la región, pues las guías de buenas prácticas encontradas en la revisión de antecedentes corresponden a países como México, Chile y España.

5.4.1. Evaluación por parte del CPPCR

La entrega final de la Guía elaborada (presente en el anexo 7), se realizó a la instancia, el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, de manera presencial mediante una reunión en las instalaciones de esta entidad en el Cantón de La Unión, provincia de Cartago. En el espacio estuvo presente Carlos Mata Marín y Ana Cristina Monge, Oficiales de Fiscalía. De parte del encargado del proyecto se preparó y se dio una presentación conteniendo las principales secciones del proyecto así como el producto elaborado, que era el enfoque de todo el proceso.

Finalizada la exposición por parte del encargado del proyecto, se recibió retroalimentación de ambas representaciones del CPPCR, todos los comentarios dirigidos a señalar el aporte tan significativo que implicaba la guía no solo para la entidad interesada sino además para el gremio y la disciplina psicológica en general. Indicaron estar complacidos, como instancia, del producto; recalando que este va a ser acogido y abordado de forma integral para que pueda ser publicado para el gremio, indicando que esto sería un antecedente de mucha importancia para la disciplina nacional e internacional.

5.4.2. Evaluación del cumplimiento del cronograma

La primer etapa presente en el cronograma (anexo 6) correspondía a las tareas de búsqueda de documentos y revisión de estos, labores desarrolladas en el plazo de un mes a como fue estipulado, dedicando una semana extra a la supervisión con el director del proyecto, algo que no estaba contemplado inicialmente pero se consideró valioso. Esta búsqueda no implicó la redacción ni extracción textual de contenido para la guía, pues esta tarea estaba establecida para luego de la etapa 3.

Las entrevistas y la aplicación del cuestionario (la etapa 2) se realizaron de forma paralela a la búsqueda de información, por lo que al plazo de 1 mes y una semana ya se encontraba sistematizada la información, que ahora se encuentra presente en los apartados Cuestionario Aplicado y Sistematización de Entrevistas de la sección de Resultados del presente informe. En cuanto al periodo de actividad del cuestionario, este se mantuvo abierto durante cinco semanas seguidas.

Inmediatamente lo anterior estaba completado, se procedió al establecimiento de categorías empleando los insumos obtenidos, que fue realizado en el plazo de una semana,

incluida la supervisión con el equipo. Luego de planteadas estas secciones (incluidas en la sección de Establecimiento de Categorías en Resultados), se procedió a redactar las recomendaciones de buenas prácticas y las otras secciones que fueron definidas en la reunión, como parte de la etapa etapa 4. A pesar de que este proceso estaba planteado para un plazo de casi dos meses, fue realizado de manera exitosa en tres semanas, incluida la supervisión respectiva de la etapa.

La quinta y última etapa, correspondiente a la consulta al gremio por su criterio sobre el producto, estaba planteada para seis semanas, aunque se extendió a ocho dada la complejidad que implicó el seguimiento a las distintas personas y el tiempo que requerían estas para completar la lectura del documento. Finalmente, se completó el proyecto en un plazo de 4 meses, resultando con mayor rapidez que el plazo estipulado inicialmente en el anexo 6.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- El proyecto realizado permitió producir una guía sobre buenas prácticas para el ejercicio de la telepsicología en las personas agremiadas ante el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, mediante una exhaustiva revisión bibliográfica junto a la consulta a la población beneficiada y a representación de dicho Colegio.
- El producto elaborado resulta un aporte a la disciplina psicológica, mostrando un primer acercamiento a las secciones y contenidos que debe contener una guía sobre buenas prácticas específica para el ejercicio telepsicológico en Costa Rica.

6.1.1. Derivadas del primer objetivo específico

- Se consultó bibliografía nacional e internacional referente a la práctica de la telepsicología, donde se dio con variedad de documentos conteniendo recomendaciones en buenas prácticas para el trabajo de esta modalidad, mayoritariamente en el ámbito internacional.

- La bibliografía consultada sugiere un avance acelerado de la inclusión de la modalidad telepsicológica en la práctica profesional durante los últimos diez años.

6.1.2. Derivadas del segundo objetivo específico

- En Costa Rica se aceleró el uso de la modalidad telepsicológica mediante la inclusión de las TIC en la práctica profesional, especialmente a raíz de la emergencia sanitaria por la pandemia por Covid-19, sin haber un documento de consulta sobre buenas prácticas en dicha modalidad.

- Las principales prácticas identificadas en el gremio de profesionales fueron el uso de la videollamada como herramienta preferida, la presencia de la telefonía fija para dar consulta, así como poca claridad en un plan de contingencias y dificultades para la integración tecnológica en la psicoterapia.

- Según la bibliografía y las entrevistas realizadas, las prácticas en la modalidad aún son muy heterogéneas y poco consensuadas, siendo mucho de ellas *sui generis* en función de cada profesional.

- Se evidenció la presencia de dificultades en parte de la población encuestada para integrar las TIC en los procesos de psicoterapia individual, así como deseos de capacitación en variedad de temas éticamente complejos.

6.1.3. Derivadas del tercer objetivo específico

- Se sistematizó las prácticas recolectadas en concordancia con las regulaciones del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, identificando falencias en el gremio que fueron abordadas dentro de la Guía elaborada.
- Hay poca claridad en las personas encuestadas sobre los lineamientos actuales del CPPCR en cuanto al ejercicio de la telepsicología y las posibilidades así como limitaciones de la modalidad.
- Las personas expertas consultadas valoraron que el producto elaborado resultaba útil, identificando un área de ejercicio profesional en necesidad de fortalecimiento desde la promoción y psicoeducación.

6.2. Recomendaciones

6.2.1. Al Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica

- Reactivar la Comisión de Transformación Digital y Telepsicología para generar capacitación y seguimiento a la adopción de la modalidad en el gremio.
- Generar un proceso de edición y seguimiento de la guía de Buenas Prácticas elaborada dentro del presente proyecto, para ser llevada a una versión lista para su publicación.
- Promover la capacitación en el uso de la modalidad de telepsicología desde espacios formativos específicos al tema.
- Divulgar la información producida en la Guía mediante materiales breves como infografías, videos o espacios sincrónicos de divulgación.
- Revisar los lineamientos actuales sobre el ejercicio telepsicológico empleando la información que se produjo en el presente proyecto.

- Propiciar la promoción y capacitación en el uso de otras TIC novedosas o desatendidas por el gremio (como aplicaciones móviles, páginas web, entre otras), generando un servicio más integral en la psicoterapia individual a distancia.

6.2.2. Al gremio de Profesionales en Psicología de Costa Rica

- Consultar los lineamientos existentes por parte del CPPCR previo a adoptar la modalidad a distancia.

- Emplear la guía, anexada en el presente documento, como material regular de consulta en el ejercicio profesional telepsicológico.

- Buscar y revisar material específico para la modalidad, según la población o los casos que se trabajen en la teleconsulta.

- Procurar que el ejercicio profesional telepsicológico esté basado en la evidencia, aclarando en el encuadre la evidencia y efectividad demostrada para la intervención por utilizar con cada cliente.

- Desarrollar un plan de contingencias ante las posibles dificultades técnicas implicadas en la modalidad.

Acercarse a otras TIC que puedan permitirles ampliar y sobretodo mejorar la calidad del servicio que brindan a distancia, teniendo en mente que es posible adquirir diferentes competencias tecnológicas.

IV. BIBLIOGRAFÍA

- Acero, P., Cabas, K., Caycedo, C., Figueroa, P., Patrick, G., y Rudas, M. (2020). *Telepsicología: Sugerencias para la Formación y el Desempeño Profesional Responsable*. Asociación Colombiana de Facultades de Psicología.
- American Psychological Association. (2006). Evidence-Based Practice in Psychology. *American Psychologist*, 61 (4), 271-285.
- American Psychological Association. (2013). Guidelines for the Practice of Telepsychology. *American Psychologist*, 9(68), 791-800.
- American Psychological Association. (2021). Telepsychology Best Practice 101 Series, Continuing Education in Psychology. <https://apa.content.online/catalog/product.xhtml?eid=15132>.
- Argüello, A., Cervantes, S., Martínez, J., Alva, N., de Santos, F., Espinosa, I., Parra, L., Aguirre, A., Gómez, J., Díaz, D., López, I., y Bautista, R. (2020). *Guía de Atención Psicológica Virtual para Personas de Grupos Vulnerables en Crisis por la Pandemia Covid-19*. Universidad Autónoma de Nayarit.
- Australian College of Rural and Remote Medicine. (2020). *ACRRM Framework and Guidelines for Telehealth Services*. Australian College of Rural and Remote Medicine.
- Australian Health Practitioner Regulation Agency. (2020). *Telehealth Guidance For Practitioners*. Australian Health Practitioner Regulation Agency y National Boards.

- Backhaus, A., Agha, Z., Maglione, M. L., Repp, A., Ross, B., Zuest, D., Rice-Thorp, N. M., Lohr, J., y Thorp, S. R. (2012). Videoconferencing psychotherapy: A systematic review. *Psychological Services, 9*(2), 111–131.
- Baelo, R., y Cantón, I. (2009). *Las tecnologías de la información y comunicación en la educación superior*. Organización de Estados Iberoamericanos Para la Educación.
- Bakeman, R., y Goodman, S. H. (2020). Interobserver reliability in clinical research: Current issues and discussion of how to establish best practices. *Journal of Abnormal Psychology, 129*(1), 5–13.
- Batastini, A. B., y Morgan, R. D. (2016). Connecting the disconnected: Preliminary results and lessons learned from a telepsychology initiative with special management inmates. *Psychological Services, 13*(3), 283–291.
- Bernal, L., Gabelas, J. A., y Marta, C. (2019). Las tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC) como entorno de integración social. *Interface: Comunicação, Saúde, Educação, 23*(1).
- Busquet, J., Alfons, M. C., y Sonia, B. M. (2013). El uso de las TRIC y el choque cultural en la escuela: encuentros y desencuentros entre maestros y alumnos. *Revista Mediterránea de Comunicación, 4*(2).
- Campbell, L. F., Millán, F., y Martin, J. N. (2018). *A telepsychology casebook: Using technology ethically and effectively in your professional practice*. American Psychological Association.

- Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (s.f.) Reseña, Nosotros. <https://psicologiacr.com/resena-historia/#:~:text=El%20Colegio%20de%20Profesionales%20en.>
- Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2018). Estadísticas, Estatus de Colegiado. <https://psicologiacr.com/estadisticas-estatus-de-colegiado.>
- Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2019). *Código de Ética y Deontológico del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.*
- Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2020a). *Lineamientos del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica para el uso de la Psicología en Línea.*
- Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2020b). *Servicios de Telepsicología durante la Emergencia Nacional Sanitaria por el COVID-19.*
- Colegio Oficial de Psicología Castilla y León. (2019). *Aproximación a la Telepsicología.* Colegio Oficial de Psicología Castilla y León.
- Collegi Oficial de Psicologia de Catalunya. (2020). *Recomendaciones para Ejercer la Telepsicología.* Collegi Oficial de Psicologia de Catalunya.
- Corey, D. M., y Ben-Porath, Y. S. (2020). Practical guidance on the use of the MMPI instruments in remote psychological testing. *Professional Psychology: Research and Practice*, 51(3), 199–204.
- De la Torre, M., y Pardo, R. (2018). *Guía para la intervención telepsicológica.* Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

- DeLuca, J. S., Andorko, N. D., Chibani, D., Jay, S. Y., Rakhshan Rouhakhtar, P. J., Petti, E., Klaunig, M. J., Thompson, E. C., Millman, Z. B., Connors, K. M., Akouri-Shan, L., Fitzgerald, J., Redman, S. L., Roemer, C., Bridgwater, M. A., DeVyllder, J. E., King, C. A., Pitts, S. C., Reinblatt, S. P., ... Schiffman, J. (2020). Telepsychotherapy with youth at clinical high risk for psychosis: Clinical issues and best practices during the COVID-19 pandemic. *Journal of Psychotherapy Integration, 30*(2), 304–331.
- Espada, J. P., Orgilés, M., Piqueras J. A., y Morales A. (2020). Las buenas prácticas en la atención psicológica infanto-juvenil ante el COVID-19. *Clínica y Salud, 31*(2), 109-113.
- Farkas, C., Santelices, M., y Martínez, V. (2020). *Telepsicología en Infancia en Tiempos de Covid-19*. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Fatehi, F., y Wootton, R. (2012). Telemedicine, telehealth or e-health? A bibliometric analysis of the trends in the use of these terms. *Journal of Telemedicine and Telecare, 18*(3), 460-464.
- Fiene, S., Stark, K., Kreiner, D., y Walker, T. (2020). Evaluating Telehealth Websites for Information Consistent with APA Guidelines for Telepsychology. *Journal of Technology in Human Services, 38*(2), 91–111.
- Froxán, M. X. (2020). *Análisis funcional de la conducta humana: Concepto metodología y aplicaciones*. Pirámide.
- Gabelas, J. A., Marta, C., y González, P. (2015). The relational factor in media convergence: an emerging proposal. *Anàlisi, 53*(1), 20-34.

- Garrido, M., Busquet, J., y Munté, R. (2016). From ICT to ICRT. A study of ICT use and the digital divide among adults and adolescents in Spain. *Anàlisi*, 54(1), 44-57.
- Global Health Observatory. (2016). Analysis of third global survey on eHealth based on the reported data by countries, Global Health Observatory Data. <https://www.who.int/gho/goe/telehealth/en/>.
- Gómez, C., y Ramírez, M. (2017). Programa de enfermería para el uso de las tecnologías de la informática y comunicación para las personas usuarios del programa de cirugía ambulatoria del Hospital Calderón Guardia durante el II semestre 2017 [tesis de Maestría Profesional, Universidad de Costa Rica].
- Greenbaum, Z. (2020). How well is telepsychology working? *Monitor on Psychology*, 51(5), 46-47.
- Hames, J. L., Bell, D. J., Perez-Lima, L. M., Holm-Denoma, J. M., Rooney, T., Charles, N. E., Thompson, S. M., Mehlenbeck, R. S., Tawfik, S. H., Fondacaro, K. M., Simmons, K. T., y Hoersting, R. C. (2020). Navigating uncharted waters: Considerations for training clinics in the rapid transition to telepsychology and telesupervision during COVID-19. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 348–365.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Herrera, M. R., Calderón, I., y Valenzuela, J. R. (2015). La competencia transversal uso de las TIC en estudiantes de Archivística. *Revista Educare*, 19(3).

- Koonin, L., Hoots, B., Tsang, C., Leory, Z., Farris, K., Jolly, B., Antall, P., McCabe, B., Zelis, C., Tong, I., y Harris, A. (2020). Trends in the Use of Telehealth During the Emergence of the COVID-19 Pandemic: United States, January-March 2020. *CDC Weekly*, 69(43); 1595–1599.
- Martin, J. N., Millán, F., y Campbell, L. F. (2020). Telepsychology practice: Primer and first steps. *Practice Innovations*, 5(2), 114–127.
- McCord, C., Bernhard, P., Walsh, M., Rosner, C., y Console, K. (2020). A consolidated model for telepsychology practice. *Journal of Clinical Psychology*, 76(6), 1060–1082.
- Moran, V., Wunderlich, R., y Rubbelke, C. (2018). *Simulation: Best Practices in Nursing Education*. Springer International Publishing.
- Murphy, J. M., y Pomerantz, A. M. (2016). Informed consent: An adaptable question format for telepsychology. *Professional Psychology: Research and Practice*, 47(5), 330–339.
- Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe. (2004). *El estado de las estadísticas sobre Sociedad de la Información en los Institutos Nacionales de Estadística de América Latina y el Caribe*. CEPAL/ICA
- Ontario Psychological Association. (2015). *Guidelines for Best Practices in the Provision of Telepsychology*.
- Organización Mundial de la Salud. (2015). *Informe de la Red de Evidencia en Salud*. Oficina Regional Europea.

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Guía para identificar y documentar mejores prácticas en los programas de planificación familiar*. Oficina Regional para África.

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Implementing telemedicine services during COVID-19: guiding principles and considerations for a stepwise approach*. Oficina Regional Pacífico Oeste.

Perrin, P., Rybarczyk, B., Pierce, B., Jones, H., Shaffer, C., y Islam, L. (2020). Rapid telepsychology deployment during the COVID-19 pandemic: A special issue commentary and lessons from primary care psychology training. *Journal of Clinical Psychology, 76*(6), 1173–1185.

Junta Directiva del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2021) Perfil del Psicólogo (a) clínico (a) General. *La Gaceta*, 24-41

Picado, R., y Rivas, A. C. (2013). Las TIC y las Mipymes costarricenses: Situación actual, retos y oportunidades. *TEC Empresarial, 7*(2), 41–47.

Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento. (2009). *Acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las empresas de Costa Rica*. Universidad de Costa Rica.

Reese, R. J., Mecham, M. R., Vasilj, I., Lengerich, A. J., Brown, H. M., Simpson, N. B., y Newsome, B. D. (2016). The effects of telepsychology format on empathic accuracy and the therapeutic alliance: An analogue counselling session. *Counselling and Psychotherapy Research, 16*(4), 256–265.

- Ríos, D. (2017). La accesibilidad de las TIC en Costa Rica: Un cambio disruptivo en la mente de la sociedad costarricense. *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos*, 28 (1), 177-198.
- Rodríguez, D., Torres, L., y Rodríguez, L. (2019). *Telesalud y telepsicología*. Konrad Lorenz Editores.
- Salas, A. (2019). Análisis de las tecnologías de la información y la comunicación en la adherencia al tratamiento de las personas con enfermedades crónicas [Tesis de Especialidad en Medicina, Universidad de Costa Rica].
- Sánchez, E. (2008). LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIAL. *Revista Electrónica Educare*, 8(1), 155-162.
- Sánchez, R. y Sánchez, C. (2018). Uso de las TIC como herramienta de desarrollo humano en la educación media superior. *Debates en Evaluación y Currículum*, 3(3).
- Sandí, D. (2017). Diseño de una guía dirigida al personal docente de violín de la Escuela Municipal de Música de Cartago para mediar, con un enfoque constructivista y el uso de TIC, la didáctica de la técnica del violín [tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica].
- Sataloff, R. T., Johns, M. M., y Kost, K. M. (2017). *Guía para la práctica de la Telepsicología*. Consejo General de la Psicología.
- Shklarski, L., Abrams, A., y Bakst, E. (2021). Will We Ever Again Conduct in-Person Psychotherapy Sessions? Factors Associated with the Decision to Provide in-Person

Therapy in the Age of COVID-19. *Journal of Contemporary Psychotherapy*. <https://doi.org/10.1007/s10879-021-09492-w>

Soto-Perez, F., & Franco-Martín, M. (2018). Atención psicológica y Tecnologías: oportunidades y conflictos. *Revista Iberoamericana de Psicología issn-l:2027-1786*, 11 (3), 109-120. <https://revistas.iberamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/1494-5302>

Stroebe, M., y Schut, H. (2010). The dual process model of coping with bereavement: A decade on. *Omega: Journal of Death and Dying*, 61(4), 273–289.

Sydor, M. (2010). *APM Best Practices: Realizing Application Performance Management*. CA Technologies.

Tapia, H. G. (2018). Actitud hacia las TIC y hacia su integración didáctica en la formación inicial docente. *Actualidades Investigativas En Educación*, 18(3).

Vallejos, S. (2017). *Propuesta didáctica para motivar, el uso de las Tics, dentro del proceso de enseñanza aprendizaje de los docentes de las Especialidades Técnicas del C.T.P. de Cartagena Sección Nocturna. Circuito03, Dirección Regional Santa Cruz* [Tesis de Maestría, Tecnológico de Costa Rica].

Wang, L., Fagan, C., y Yu, C. (2020). Popular mental health apps (MH apps) as a complement to telepsychotherapy: Guidelines for consideration. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 265–273.

V. ANEXOS

ANEXO 1. GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DE NECESIDADES DE LA TELEPSICOLOGÍA EN COSTA RICA

1. ¿Qué dimensiones del ejercicio profesional telepsicológico requieren especial atención por parte del CPPCR?
2. ¿Qué dimensiones del ejercicio telepsicológico profesional requieren especial atención por parte de las personas profesionales?
3. En los Lineamientos para la Psicología en línea se menciona “En caso de que la Junta Directiva considere en algún momento establecer una plataforma propia para el desarrollo de este servicio, esta deberá contar con las condiciones técnicas y deontológicas indicadas en estos lineamientos”. ¿Qué se visualiza actualmente para este tema?
4. ¿Qué dificultades conoce que se han encontrado las personas profesionales al ejercer telepsicología?
5. Para comenzar a ejercer a distancia, ¿qué lista de aspectos aconsejaría usted tomar en cuenta?
6. ¿Qué implicó la emergencia nacional por la pandemia por Covid-19 para la regulación de la telepsicología en Costa Rica?
7. ¿Qué se visualiza en la instancia que usted representa con respecto a la telepsicología en una realidad pospandemia?
8. ¿Qué errores han aparecido en personas profesionales que ejercen telepsicología?
9. ¿Cómo considera usted que se expanden las consideraciones éticas para el ejercicio profesional al tratarse de modalidad a distancia?

ANEXO 2. PORTADA DEL FORMULARIO PARA RECOLECTAR LA EXPERIENCIA PROFESIONAL CON LA TELEPSICOLOGÍA

Experiencia profesional con la telepsicología

Estimada persona participante:

Queremos agradecer su participación en esta etapa de consulta a la población, realizado para el Trabajo Final de Graduación titulado "PROPUESTA DE UNA GUÍA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL EJERCICIO DE LA TELEPSICOLOGÍA EN EL COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA" de la carrera de Psicología de la Universidad de Costa Rica, Sede de Guanacaste. El objetivo es consultar a profesionales que hayan utilizado la modalidad de telepsicología al menos una vez en los últimos 30 días acerca de sus experiencias y recomendaciones en esta práctica.

Le solicitamos su colaboración voluntaria para llenar el cuestionario adjunto de forma anónima, el cual es mayormente cualitativo y puede tener una duración aproximada de 10 min. Este trabajo no pretende realizar ningún tipo de diagnóstico de su persona ni acceder a información confidencial, sino recolectar vivencias profesionales, aprendizajes y recomendaciones.

Como resultado de su participación en este estudio aportará a la construcción del primer manual sobre buenas prácticas en la telepsicología en Costa Rica, posibilitando propiciar las buenas prácticas en el gremio de psicoterapeutas que empleen esta modalidad de trabajo.

Si quisiera más información o tiene alguna duda sobre el procedimiento, puede obtenerla escribiendo al estudiante José Andrés González Miranda al correo jose.gonzalezmiranda@ucr.ac.cr, o al director del proyecto Andrés Ruiz Sánchez al correo andres.ruiz@ucr.ac.cr.

Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene el derecho de negarse a participar o a discontinuar su participación en cualquier momento. Su participación en este estudio es confidencial y anónima. Los resultados podrían aparecer en un informe de proyecto o ser divulgados en una reunión científica sin dar a conocer información que permita identificar a las personas participantes.

Llenar este cuestionario no significa para usted ningún riesgo físico, psicológico y/o legal debido al anonimato.

ANEXO 3. GUÍA PARA EVALUACIÓN DEL PRODUCTO POR PARTE DEL CPPCR.

Aspecto a considerar	Es competente	No es competente
Elementos identificadores como nombre de la organización, logotipo, título de guía, autor y otros.	Contiene toda la información necesaria para identificar la guía	Hace falta información importante

Aspecto a considerar	Es competente	No es competente
Introducción del documento	Permite vislumbrar claramente lo que se va a presentar dentro de la guía	Es poco claro y no presenta adecuadamente el producto
Índice	Presenta todas las partes que tiene el documento con jerarquías de títulos y subtítulos	No se comprende el orden de las partes de la guía
Ortografía y redacción	No contiene errores ortográficos y la redacción es apropiada para profesionales en Psicología	Debe corregirse la ortografía y/o la redacción
Contenido general	La información presentada es relevante para la población de psicoterapeutas que trabajan a distancia con clientes individuales	Hay poca utilidad de la información presentada para la población definida
Cumplimiento de los objetivos	Los objetivos del proyecto aparentan estar completos con el producto final	No se aparenta coherencia entre la propuesta y el producto final
Solución al problema	El producto responde al problema de ausencia de una guía para buenas prácticas en la telepsicología	El producto no responde al problema de la institución.
La entrevista realizada a la Comisión	Se incluyó en algún grado la información proporcionada	No se tomó en cuenta la información proporcionada

ANEXO 4. GUÍA PARA CRITERIO EXPERTO EN LA UTILIDAD DE LA GUÍA PARA PROFESIONALES.

Aspectos	
De forma	De fondo
Redacción apropiada para profesionales en Psicología	Utilidad del contenido para la práctica profesional
Jerarquía funcional en los títulos	Pertinencia de las recomendaciones
Las secciones tienen un orden apropiado	Aplicabilidad en mi contexto
Estructura general del producto	Aporte global a la telepsicología

ANEXO 5. DOCUMENTO PARA CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PERSONAS ENTREVISTADAS.

Forma de consentimiento informado

Como parte del Trabajo Final de Graduación **PROPUESTA DE UNA GUÍA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL EJERCICIO DE LA TELEPSICOLOGÍA EN EL COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA (CPPCR)** para optar por el grado de Licenciatura en Psicología de la Universidad de Costa Rica, se realizarán dos entrevistas a instancias del CCPCR; una a la Fiscalía y otra a la Comisión de Transformación Digital y Telepsicología. Lo anterior con el fin de ampliar en la comprensión de la realidad costarricense para el ejercicio telepsicológico.

Para el desarrollo y propuesta de la guía, es necesario contar con información brindada por una representación de cada instancia mediante una entrevista semiestructurada virtual realizada a través de la plataforma Zoom. Dichas entrevistas se realizarán separadas y estarán a cargo del estudiante Jose Andrés González Miranda (jose.gonzalezmiranda@ucr.ac.cr), en supervisión del director del proyecto M.Sc. Andrés Ruiz Sánchez (andres.ruiz@ucr.ac.cr), quien NO estará presente en estas.

La entrevista será grabada utilizando la función de la plataforma Zoom y solo el archivo de audio será conservado, para su posterior transcripción. La información recolectada será de carácter confidencial, solamente será de uso del estudiante encargado del proyecto. En el informe final

del trabajo podría aparecer frases en específico que pudiera ser de utilidad rescatar, sin identificarse la persona que las aportó.

La participación en este proceso es de carácter voluntaria, y representa una oportunidad para aportar en la construcción de una guía para el ejercicio de la telepsicología. Se hará referencia a su experiencia profesional o casos atendidos por la Fiscalía, por lo que usted puede negarse a contestar y puede desistir de participar en cualquier momento del proceso, y no recibirá ningún tipo de sanción ante esto.

De acuerdo con la información brindada, habiendo comprendido sus implicaciones y con todas mis dudas atendidas, yo _____, declaro mi disposición a participar en el proceso descrito en este documento.

ANEXO 6. CRONOGRAMA PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Etapas y actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Etapa 1. Revisión de la bibliografía nacional e internacional referente a la práctica de la telepsicología																								
Búsqueda de documentos	■	■	■	■																				
Revisión de documentos	■	■	■	■																				
Etapa 2. Acercamiento a la población de consulta																								
Entrevista Comisión	■																							
Entrevista Fiscalía		■																						
Aplicación de cuestionario	■	■	■	■	■	■	■	■																
Etapa 3. Sistematizar las prácticas identificadas desde la revisión bibliográfica y la consulta																								
Establecimiento de categorías					■	■	■	■																
Delimitación de las recomendaciones					■	■	■	■																
Supervisión									■															
Etapa 4. Elaborar una guía sobre buenas prácticas en el ejercicio de la telepsicología																								
Redacción recomendaciones en formato de guía									■	■	■	■	■	■	■									
Definición de las otras secciones de la guía									■	■	■	■	■	■										
Supervisión																■								
Etapa 5. Consulta a personas del gremio por su criterio sobre la guía																								
Solicitud de criterios sobre la guía																	■							
Seguimiento y sistematización de solicitud																		■	■	■	■	■		
Supervisión																							■	

Guía de Buenas Prácticas para la Telepsicología

Costa Rica

AUTOR

Jose Andrés González Miranda

DOCUMENTO ELABORADO PARA
Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica

2022



Tabla de contenido

Glosario de siglas	4
Resumen	5
Justificación	6
Conceptos	7
Tecnologías de la Información y Comunicación	7
Telepsicología dirigida a la psicoterapia	8
Buenas prácticas	9
Principales consideraciones de la regulación ética y deontológica para la telepsicología	11
Responsabilidades en el ejercicio profesional	11
Evaluaciones psicológicas	12
Secreto profesional	13
Cobro de honorarios	13
Recomendaciones de Buenas Prácticas	14
Aspectos Tecnológicos	14
Objetivos de esta sección:	14
Consideraciones clave	14
Tabla de comparación de las distintas tecnologías para la telepsicología	16
Recomendaciones generales	17

Aspectos técnicos	18
Recomendación de Plan de Contingencias por dificultades de conexión	19
Habilidades de Terapeuta	21
Objetivos de esta sección:	21
Recopilación de intervenciones en telepsicología y su efectividad documentada	21
Definición de las habilidades de terapeuta	24
Relación terapéutica	24
Recomendaciones de buenas prácticas	25
Recomendaciones acerca del consultorio	26
Respecto a prácticas no recomendadas	27
Factores administrativos	31
Objetivos de esta sección:	31
Plantilla para recolección de información importante	31
Recomendaciones para el proceso	31
Pautas para el autocuidado	34
Objetivos de esta sección:	34
Potenciales dificultades	34
Indicaciones integrales	34
Recursos de apoyo	35
Bibliografía y referencias	37

Glosario de siglas

APA: American Psychological Association

CPPCR: Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica

OMS: Organización Mundial de la Salud

OPA: Ohio Psychological Association

OPS: Organización Panamericana de la Salud

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

Resumen

El **objetivo** del presente documento es proporcionar recomendaciones sobre el proceder profesional desde el estado actual de las buenas prácticas para la telepsicología, en concordancia con los lineamientos vinculantes y de acatamiento obligatorio emitidos por el CPPCR.

Se trata de recomendaciones que deben ser utilizadas junto al Código de Ética y Deontológico y los otros dos lineamientos emitidos específicamente para la Telepsicología (CPPCR, 2019; 2020a; 2020b), por lo que las buenas prácticas aquí indicadas no contradicen ni tienen un carácter regulatorio.

La guía es desarrollada para acompañar el ejercicio telepsicológico de psicoterapia individual, independientemente del modelo de intervención o la propuesta teórica empleada. El documento se circunscribe a este aspecto dado que la telepsicología engloba cualquier ejercicio de la profesión mediante las TIC; dificultando abarcar todas las posibles áreas donde se requieren buenas prácticas.

A continuación se presenta una sección que justifica la pertinencia de la presente guía, una recopilación de los principales conceptos que se deben conocer, así como consideraciones prioritarias sobre las regulaciones actuales en función de la modalidad a distancia. Las secciones principales presentan las buenas prácticas, clasificadas en aspectos tecnológicos, habilidades de terapeuta, factores administrativos y pautas para el autocuidado.

Justificación

El Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (2020a) publicó los Lineamientos Para el Uso de la Psicología en Línea, señalando el avance sistemático de las TIC en la práctica profesional como la razón principal para comenzar a regular el tema por primera vez en el país. Dicho documento ha sido actualizado y se ha acompañado por la publicación de una breve guía para el uso de la modalidad dentro del marco de la emergencia nacional sanitaria por Covid-19 (CPPCR, 2020b).

La necesidad de la incorporación de las TIC en el ejercicio profesional de la psicología, aunado al acelerado acoplamiento al trabajo a distancia durante la pandemia por Covid-19, permiten visualizar el problema de la ausencia de una guía de las buenas prácticas para la telepsicología específica en Costa Rica; que resulte útil en una realidad más amplia que solo la emergencia sanitaria.

Perrin et al. (2020) resaltan la importancia de que se propongan lineamientos y sugerencias para la práctica psicológica a distancia, debido a que en la modalidad se puede dificultar que los órganos responsables logren supervisar o atender todos los procesos al corto plazo, por lo que un material de consulta resulta pertinente.

Finalmente, se debe señalar que en Costa Rica hay cerca de 9 000 profesionales en psicología con estatus activo, de acuerdo con C. Mata (comunicación personal, 18 de marzo de 2022); quienes tienen la posibilidad de migrar a la atención a distancia, por lo que resulta importante la presente guía, para que oriente a largo plazo en las buenas prácticas profesionales en línea.

Conceptos

Tecnologías de la Información y Comunicación

En cuanto a las TIC, desde una aproximación muy general se afirma que son “...tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información” (Sánchez, 2008, p. 156); donde los ordenadores o computadoras han tenido un papel protagonista pues habilitaron la manipulación y almacenamiento de la información, en todos los formatos en que esta se presenta (texto, audio, video, entre otras). También se entiende que las TIC son “...el conjunto de instrumentos como la telefonía, los computadores y la internet, que permiten comunicarse” (Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe, 2004, p. 6).

Estas tecnologías también se entienden como una herramienta de desarrollo personal, ya que un mayor acceso a información y a la posibilidad de comunicarse, implica una serie de ventajas así como repercusiones para quienes las usan; sobretodo cuando se contrasta con las personas que tienen dificultades de acceso, dentro de una sociedad dirigida al uso de las TIC en la cotidianidad (Sánchez y Sánchez, 2018).

Es de suma importancia para el contexto del trabajo psicológico a distancia tomar en cuenta que se requiere utilizar, o mejor dicho, aprovechar la versatilidad y la trascendencia de las TIC para innovar en los procesos del ejercicio profesional, en vez de reducirlas a una herramienta que “virtualiza” la atención presencial tradicional.

Finalmente, se establece que las tecnologías de la información y comunicación en el trabajo psicológico a distancia son aquellas que permiten comunicarse, intercambiar información; respondiendo a estándares éticos y funcionales según las

necesidades de cada contexto profesional y la accesibilidad que cada persona requiera; mediante aparatos electrónicos como computadoras, teléfonos celulares, telefonía fija y otros.

Telepsicología dirigida a la psicoterapia

Para comprender el ejercicio psicológico a distancia se debe comenzar por la telesalud, entendida como la provisión de cualquier servicio de salud de forma remota mediante las TIC. El uso de esta modalidad se puede deber a dificultades de acceso físico o por preferencia de la persona consultante (Fiene et al., 2019).

Las principales tecnologías utilizadas para ofrecer consulta de telesalud según Rodríguez et al. (2019) son *las bases de datos* (facilitan el manejo de expedientes) y *la telefonía e internet* (llamadas por teléfono y videoconferencia).

El consenso científico-psicológico indica que la calidad de los servicios de salud brindados de manera presencial ante los prestados mediante las TIC es muy similar, especialmente en la satisfacción por parte de la persona usuaria y el establecimiento de la alianza terapéutica (Backhaus et al., 2012; Reese etl al., 2016; McCord et al., 2020; Martin et al., 2020).

La APA (2013) y su Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists define la telepsicología como la prestación de cualquier tipo de servicio psicológico utilizando las TIC, de forma sincrónica (comunicación en tiempo real) o asincrónica (intercambiando y almacenando información); ya sea para ampliar el alcance de un servicio que se facilita de manera presencial o como servicios virtuales independientes.

En cuanto a la telepsicología utilizada para ofrecer psicoterapia, esta implica una serie de consideraciones a seguir entre los que están la ética de las TIC, atender códigos de conducta, manejo de expedientes digitales, sensibilidad cultural y prácticas organizacionales-administrativas para negocios que ofrecen servicios psicoterapéuticos a distancia.

Según la revisión anterior, el concepto de telepsicología dirigida a la psicoterapia se refiere a cualquier servicio de acompañamiento terapéutico a distancia, empleando las TIC; independiente del modelo o psicoterapias específicas que se utilicen durante las sesiones, ya sea individual (en esta se centra la presente propuesta), pareja, familia o grupos. Además, la tecnología que se utilice para facilitar la intervención no hace diferencia en el concepto general; pues se incluye desde la telefonía y mensajería, hasta el uso de internet.

Buenas prácticas

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015) define las buenas prácticas como las experiencias guiadas por procedimientos comprobados y pautas aconsejables, adecuadas a un marco normativo o un parámetro consensuado; alimentándose de toda experiencia documentada con resultados positivos para un determinado contexto. Una buena práctica, además, es aquella que ha demostrado, mediante la investigación, conducir a un resultado deseado; sin necesidad de emplear recursos exorbitantes y siendo aplicable en contextos similares.

Establecer buenas prácticas es un proceso de prueba y error para refinar los procedimientos, además de que las buenas prácticas en una disciplina deben

responder a las regulaciones de instancias superiores, como es el caso de las asociaciones internacionales o Colegios Profesionales. Además, estas deben tener objetivos claros para que puedan ser empleadas en los momentos pertinentes (Moran et al., 2018).

Las guías para las buenas prácticas en telepsicología deben funcionar como material de consulta y no como un proceso a seguir ni ser de carácter obligatorio (a diferencia de los reglamentos), pues estas recomendaciones trabajan en conjunto con el criterio de cada terapeuta; por lo que deben ser generales para atender a todas las corrientes psicoterapéuticas (APA, 2013).

Principales consideraciones de la regulación ética y deontológica para la telepsicología

Las normas de acatamiento obligatorio se encuentran señaladas como tal dentro de documentos como el Código de Ética y Deontológico del CPPCR (2019) para todas las personas agremiadas. La presente es una guía de buenas prácticas, no cumple un rol regulatorio ni es vinculante a la práctica profesional; pues tiene un objetivo orientador, como material de consulta.

Responsabilidades en el ejercicio profesional

A continuación se presenta lo indicado por el Código de Ética y Deontológico del CPPCR (2019) en relación con la psicología en línea.

Art. 9: Refiere a la evaluación constante de la competencia profesional, en este caso aplicable también a la competencia con las TIC.

Art. 10: Indica que las personas profesionales deberán abstenerse de intervenir en casos donde su estado anímico pueda afectar la calidad del servicio, lo cual incluye la atención a distancia; pues esta modalidad no debe ser utilizada para atender cuando alguna situación personal impide hacerlo presencialmente.

Art.11: Señala la obligatoriedad de realizar un encuadre al inicio del proceso, algo que es especialmente importante en la teleconsulta, donde se incluyan además aspectos propios de la modalidad como por ejemplo el plan de contingencias ante dificultades de conexión.

Art. 12: Refiere al proceso de recibir el consentimiento informado por parte de las personas usuarias, lo cual debe ser procurado de igual forma al atender a distancia;

mediante el uso de firma digital o un escaneo del documento, firmado por la persona usuaria a puño, junto con un escaneo de su cédula de identidad (CPPCR, 2020a).

Art. 18: Indica la obligatoriedad de la devolución a las personas usuarias según el proceso desarrollado, algo vinculante para la práctica a distancia.

Art. 21 y 22: Respecto a la custodia de documentos, lo mismo refiere a expedientes digitales, así como a las comunicaciones con clientes en variedad de formatos.

Evaluaciones psicológicas

En los Lineamientos del CPPCR (2020a) para el uso de la Psicología en Línea se indica lo siguiente:

Art. 7: Se prohíbe realizar evaluaciones psicológicas mediante las TIC. A pesar de esto, sí se permiten dos modalidades de aplicación de pruebas psicológicas mediante las TIC; la primera en la cual las respuestas anotadas por la persona usuaria a puño en papel, se ingresan en un sistema digital de revisión automática, y la segunda donde la persona usuaria ingresa a una plataforma en línea mediante credenciales únicas de acceso. Esta última requiere la presencia física de la persona terapeuta junto a la usuaria para realizar un encuadre y aclarar dudas durante la aplicación del cuestionario.

El mismo artículo anterior indica que se prohíbe realizar, mediante esta modalidad, cualquier evaluación de idoneidad mental. Además, la primera entrevista con cada persona usuaria deberá realizarse presencialmente salvo excepciones como la intervención en crisis, emergencias u otras que la persona profesional valore y documente según su criterio.

Para el trabajo con grupos, la atención virtual deberá funcionar de manera auxiliar y no asumirse como la modalidad principal para la entrega del servicio. Finalmente, en el trabajo con personas menores de edad, se prohíbe utilizar la modalidad de telepsicología (CPPCR, 2020a).

Secreto profesional

Además de lo establecido en el Código de Ética y Deontológico del CPPCR (2019), se debe tomar en consideración el uso de redes sociales, procurando no hacer referencia a casos que puedan ser identificados ni mostrando fotografías de personas usuarias; con especial atención al material de intención publicitaria o divulgación.

Cobro de honorarios

Art. 60: La persona colegiada deberá regirse por las tarifas mínimas, pues la atención a distancia no justifica una disminución arbitraria por debajo de estas; con las debidas excepciones notadas (CPPCR, 2019).

Art. 62: Ante el uso de herramientas de pago virtual como SINPE móvil u otras aplicaciones móviles de transferencias electrónicas de dinero; se recuerda a las personas colegiadas que el CPPCR (2019) indica que deben cumplir con las obligaciones tributarias y hacendarias vigentes en el país.

Recomendaciones de Buenas Prácticas

Aspectos Tecnológicos

Objetivos de esta sección:

- Promover el máximo aprovechamiento de los recursos tecnológicos actuales en el ejercicio de la telepsicología.
- Integrar criterios éticos y deontológicos en las recomendaciones para el aprovechamiento tecnológico en la telepsicología
- Comparar beneficios y limitaciones de distintas tecnologías utilizadas para la consulta en línea.

Consideraciones clave

Las personas profesionales deben adoptar las medidas necesarias para garantizar su competencia y conocimientos actualizados al ejercer profesionalmente, como lo establece el artículo 6 del Código de Ética y Deontológico del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (CPPCR, 2019). Según lo anterior, se recomiendan las siguientes prácticas con respecto a la tecnología:

- Reflexionar sobre la capacidad actual para utilizar las TIC.
- Preguntarse en qué ámbitos puede profundizar aprendiendo sobre ciertas tecnologías importantes para el ejercicio profesional, así como dónde acceder a esa formación.

- Ordenar las potenciales herramientas por utilizar para realizar telepsicología según el conocimiento que se tiene de estas, sopesando beneficios y limitaciones de cada una (consultar tabla 1 del presente documento).
- Previo a comprometerse con esta modalidad, se debe realizar una evaluación casuística respecto a qué tecnologías utilizar según las necesidades de cada cliente; buscando la mejor calidad posible de servicio.
- Conversar con cada persona que esté interesada en terapia en línea sobre sus posibilidades, limitaciones y expectativas relacionadas con esta modalidad; aclarando mitos y presentando información actualizada.
- Valorar regularmente si a la persona paciente le funciona la modalidad o funcionaría comenzar a utilizarla, según las habilidades que esta tenga con las TIC así como la temática que se trabaja en consulta, el diagnóstico y valoraciones en entrevista.
- Constatar en el expediente, las razones por las que se implementará la modalidad a distancia con cada persona consultante.
- El equipo a utilizar (audífonos, micrófono, cámara, entre otros), así como las plataformas (para videollamada, para compartir documentos o trabajar documentos) deben ser de gama profesional y responder a estándares de seguridad dentro de la telesalud.
- Dado que estas plataformas no se encuentran calificadas por el CPPCR, se invita a revisar estatutos internacionales como por ejemplo el Estatuto HIPAA (Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud) estadounidense, además de tener en cuenta aspectos como la encriptación de los datos, autenticación de varios factores, entre otros.

- Para la consulta sincrónica, emplear plataformas que no cuenten con funciones de red social, ni que provean también mensajería instantánea; pues pueden generar estímulos distractores para ambas partes.

Tabla de comparación de las distintas tecnologías para la telepsicología

Tecnología	Beneficios	Limitaciones
Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Versátil y accesible en variedad de dispositivos • Permite mayor precisión en la descripción clínica • Facilita compartir documentos y otro tipo de archivos digitales 	<ul style="list-style-type: none"> • Reduce la información a la expresión escrita • No permite trabajar de forma sincrónica • Es dependiente de la habilidad para redactar en las personas usuarias
Teléfono	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita identificar el tono de voz y otras expresiones vocales • Es una tecnología de uso colectivo • No requiere equipo especial 	<ul style="list-style-type: none"> • No permite acceder a lenguaje no verbal • Depende del acceso a señal de telefonía móvil o a telefonía fija.
Videollamada	<ul style="list-style-type: none"> • Permite cercanía a otras formas de comunicación no verbal como expresiones faciales • Posibilita grabar audio y video • Funciona en diferentes dispositivos 	<ul style="list-style-type: none"> • No facilita una visualización de cuerpo completo, ni la forma en que ingresa la persona a la consulta • Limitaciones técnicas como posibles interrupciones en la conexión • Requiere equipo con cámara y micrófono

Tecnología	Beneficios	Limitaciones
Plataformas Web	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporan una oferta más integral de funciones (gestión de clientes, citas y agenda) • Se pueden utilizar desde cualquier dispositivo mediante usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • La protección de datos puede verse comprometida al utilizar servidores remotos (nube) • Requieren aprender a utilizarse previo a su inclusión en la práctica
Aplicaciones móviles	<ul style="list-style-type: none"> • Se emplean en dispositivos móviles utilizados por gran cantidad de la población • Facilita los autorregistros y el proceso para compartir la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades de compatibilidad entre dispositivos y aplicaciones • Mucha oferta de aplicaciones y poca claridad en su regulación

Fuente: elaboración propia con base en Soto & Franco (2018) y de la Torre & Pardo (2018).

Recomendaciones generales

Ante la creciente oferta de plataformas virtuales, especialmente en la forma de aplicaciones (*apps*); no resulta posible recolectar ni generar reseñas de todas estas. Los lineamientos tampoco podrían cubrir toda la variedad de escenarios que podrían presentarse en tales *apps*, por lo que las personas colegiadas deben ejercer su criterio profesional para aplicar las regulaciones actuales del Colegio Profesional en su uso individual de las TIC (CPPCR, 2020a).

La persona profesional debe realizar una revisión exhaustiva de cualquier tecnología que vaya a utilizar para brindar la consulta, especialmente en lo que respecta a la seguridad de la información y comunicación; pues se debe procurar la

beneficencia y no maleficencia en herramientas tan versátiles como estas (Soto & Franco, 2018).

Las consideraciones anteriores no deben ser exclusivas de la persona que facilita el servicio, pues las personas usuarias también utilizan las TIC durante el proceso. Dado lo anterior, se invita a las personas profesionales a realizar breves espacios de psicoeducación en relación con el uso de la tecnología dentro del proceso psicoterapéutico; procurando su máximo provecho.

Está documentado (Perrin et al., 2020) que algunas personas usuarias, así como terapeutas, pueden no sentirse cómodas utilizando la videollamada al inicio del proceso en línea; por lo que se puede realizar un acercamiento sucesivo manteniendo ambas cámaras apagadas durante las primeras sesiones, según vaya direccionándose el proceso.

Aspectos técnicos

Previo a la implementación de la modalidad, se señalan los siguientes, con base en el CPPCR (2020b):

- Contar con conexión a internet vía ethernet (ver definición en pág. 19) con un ancho de banda de al menos 2 Mbps, dada la inestabilidad de los enrutadores (ver definición en pág. 19) de WiFi.
- Mantener la conexión WiFi o de telefonía móvil como una segunda opción.
- Conectar los dispositivos que se utilizan profesionalmente únicamente a redes conocidas y seguras.
- Utilizar herramientas de software anti-virus o el *firewall* del dispositivo activado.

- Realizar respaldos mensuales, en un disco duro externo, de toda la información relacionada con el ejercicio profesional.
- Evitar utilizar respaldos en la nube de expedientes y otra información relacionada.

A continuación se presenta la tabla de comparativas en beneficios y limitaciones de distintas TIC.

Recomendación de Plan de Contingencias por dificultades de conexión

Medio frecuentemente utilizado	Medio en caso de dificultades de conexión
Videollamada que depende de un enrutador inalámbrico de WiFi (no recomendado)	Videollamada que depende de conexión vía ethernet a internet
Videollamada que depende de conexión vía ethernet a internet	Videollamada empleando datos móviles
Videollamada empleando datos móviles	Llamada de audio desde teléfono móvil utilizando audífonos
Llamada de audio desde teléfono móvil utilizando audífonos	Llamada desde teléfono fijo

Ethernet: Estándar de transmisión de datos en redes de área local para la conexión de equipos a una misma línea física (Real Academia de Ingeniería, 2016).

Enrutador: Dispositivo que permite direccionar la información o comunicaciones entre distintos sistemas de información o aplicaciones por ejemplo mediante WiFi (Real Academia de Ingeniería, 2014).

El plan de contingencias se debe establecer y acordar previo a iniciar el proceso en línea, en conjunto con cada persona consultante; de manera que ambas partes estén enteradas y de acuerdo en la manera de proceder en caso de que el medio utilizado experimente problemas de conexión por un periodo determinado.

Habilidades de Terapeuta

Objetivos de esta sección:

- Sintetizar la utilidad de la intervención telepsicológica según formas de intervención y diagnósticos abordados.
- Presentar recomendaciones de habilidades de terapeuta considerando la interacción mediante las TIC.
- Ejemplificar estrategias para fortalecer la relación terapéutica en la consulta a distancia.

Recopilación de intervenciones en telepsicología y su efectividad documentada

Autores	Tipo de intervención	Diagnóstico abordado	Tecnología utilizada	Efectividad
Mohr et al. (2012)	Terapia Cognitivo-Conductual (TCC)	Trastorno Depresivo Mayor	Telefonía fija	Mejoría similar a la intervención presencial, aunque al utilizar a largo plazo fueron menos sostenidos los resultados de la teleconsulta
Yuen et al. (2013)	Terapia Cognitiva basada en Mindfulness (MBCT)	Trastorno de Ansiedad Social	Videoconferencia	Más de la mitad de las personas participantes indicaron mejoría en la calidad de vida y comodidad con el proceso a pesar de dificultades técnicas

Autores	Tipo de intervención	Diagnóstico abordado	Tecnología utilizada	Efectividad
Herbert et al. (2013)	<i>Intervención psicoeducativa</i>	Diabetes tipo 1	Aplicaciones móviles de mensajería de texto	La mensajería de texto resultó un espacio atractivo y placentero para las personas participantes, aunque no demostró efectividad a largo plazo para el cambio de conducta
Goetter et al. (2014)	Exposición y Prevención de Respuesta	Trastorno Obsesivo Compulsivo	Videoconferencia	La intervención generó una mejora autopercebida en la calidad de vida, sin desaparición de la sintomatología por completo
Heckman et al. (2016)	Terapia Interpersonal vía Telefónica (TIP-T)	Trastorno Depresivo Mayor	Telefonía fija	Un tercio de las personas usuarias experimentaron disminución clínicamente significativa de síntomas
Scott-Sheldon et al. (2016)	<i>Intervención psicoeducativa</i>	Fumado de tabaco	Aplicaciones móviles de mensajería de texto	Hay evidencia suficiente para afirmar que los programas de cesación del fumado de tabaco son eficaces y sostienen resultados a largo plazo
Escudero et al. (2017)	Terapia Cognitivo-Conductual Centrada en Trauma (TCC-CT)	Trastorno por Estrés postrauma	Videoconferencia	Reducción de sintomatología ansiosa sostenida a largo plazo, menor efectividad cuando hay comorbilidad con otros trastornos de ansiedad o depresión
Gross et al. (2017)	<i>Programa para Reducción de Estrés basado en Mindfulness</i>	Enfermedad Renal Crónica	Telefonía fija	Las personas participantes afirmaron desarrollar habilidades para el manejo del estrés, aunque no hubo reducciones significativas de la ansiedad producto de la espera de un trasplante de riñón

Autores	Tipo de intervención	Diagnóstico abordado	Tecnología utilizada	Efectividad
Varker et al. (2019)	<i>Reseña sistemática</i>	Depresión, trastornos de ansiedad y trastorno de adaptación	Videoconferencia y telefonía fija	Trascendió las barreras tradicionales y permitió mejoría sostenida en las personas participantes; disminuyó el ausentismo
Bricker et al. (2021)	Terapia de Aceptación y Compromiso (ACT)	Obesidad	Llamada de audio vía internet	Dos tercios de las personas participantes consiguieron terminar el programa de doce meses, con una alta satisfacción, así como pérdida de peso en el 20% de estos.
McLean et al. (2021)	Terapia sistémica	<i>Dificultades variadas en vinculación</i>	Videoconferencia, llamada de audio vía internet y plataforma web	El proceso permitió a las familias manejar las situaciones por las que consultaron, aunque no se demostró una mejora en la forma de relacionarse, esto atribuido a la rápida implementación de la modalidad durante la pandemia por Covid-19
Landes et al. (2021)	Terapia Dialéctico-Conductual (DBT)	Trastorno Límite de la Personalidad y otros	Videoconferencia, llamada de audio, aplicaciones móviles y plataforma web	Las personas que ya recibían DBT indicaron no percibir cambios en la calidad del servicio al adoptar la modalidad en línea. Cerca de tres cuartos de los proveedores indicaron buena aceptación en el mercado y efectividad en el cambio
Zhou et al. (2021)	<i>Reseña sistemática</i>	Trastornos de la alimentación	Aplicaciones móviles de mensajería de texto	Durante la etapa activa del tratamiento estos mostraron efectividad y utilidad, aunque no se mostró resultados concisos a largo plazo ni en prevención de recaídas

Definición de las habilidades de terapeuta

Las habilidades de terapeuta son las que permiten el desarrollo del proceso terapéutico (presencial o a distancia) procurando la calidad del servicio, así como generando un espacio que promueva el cambio y bienestar de las personas usuarias. Entre las que se requieren para desarrollar la relación terapéutica están la empatía, aceptación, cordialidad y respeto a los lineamientos éticos y deontológicos de la psicología (Oblitas, 2008).

Hay habilidades de escucha que permiten la clarificación de ideas y el reflejo de lo que la persona usuaria comenta. En la acción verbal del terapeuta las habilidades para plantear preguntas, confrontar ideas y realizar devoluciones. Al centro de todas las anteriores, propio del proceso y el rol, está el conocimiento y manejo de técnicas psicoterapéuticas congruentes con el proceso, junto con la psicoeducación en estas (Barraca, 2009).

Cuando se piensa un proceso de terapia en línea, debe ampliarse la visión de lo que requiere e implica este espacio para ambas partes; trascendiendo una lineal “virtualización” de la práctica profesional y procurando aprender formas novedosas para desarrollarlo.

Relación terapéutica

Con base en APA (2013), Ramos et al. (2017), Drum & Littleton (2014), y Argüello et al. (2021) se presenta una elaboración de las características de una persona profesional que promueve la formación de una relación psicoterapéutica mediante las TIC:

- **Cordial:** expresa verbal y no verbalmente su interés en desarrollar el espacio terapéutico junto a la persona usuaria.
- **Competente:** permite a la persona consultante sentir confianza en sí misma y en la utilidad del servicio, mediante la acción que promueve el cambio psicológico.
- **Directiva:** mantiene orientado el proceso terapéutico en función de los objetivos acordados, realimenta e instruye funcionalmente, evitando la rigidez.
- **Hábil con las tecnologías:** tiene la capacidad de gestionar el espacio virtual en el que se desarrollan las sesiones, así como de psicoeducar en los temas de seguridad y privacidad a las personas usuarias.
- **Atenta:** mantiene presente que la teleconsulta puede dejar de funcionar para una persona durante el proceso o no ser eficaz en ciertas condiciones o contextos; consultando sobre la comodidad y percepción de cambio en cada persona que accede al servicio.
- **Actualizada:** lee publicaciones científicas, sostiene contacto con colegas, el Colegio de Profesionales en Psicología y otras agrupaciones que promuevan la divulgación y formación continua en la telepsicología y uso de las TIC en el ejercicio profesional.

Recomendaciones de buenas prácticas

A continuación se exponen recomendaciones para considerar con base en Barraca (2009), OPA (2011), APA (2013), Ramos et al. (2017) y Argüello et al. (2021):

- Previo a brindar cualquier servicio en línea, consultar estrategias para teleconsulta propias de las propuestas psicoterapéuticas que se empleaban en la práctica presencial.

- Iniciar cada sesión preguntando a la persona dónde se encuentra y quienes potencialmente podrían escucharle conversar en ese momento.
- Incrementar la clarificación en torno a lo que la persona expresa, teniendo en mente que la comunicación mediante las TIC puede no ser totalmente privada para las personas usuarias.
- Al realizar intervenciones de confrontación, priorizar comentar la intención de estas; evitando la proliferación no visible de respuestas de aversión en la persona (presente en el lenguaje corporal por ejemplo).
- Entrenarse en el uso de las TIC estimulando la sensación de seguridad y comodidad al brindar teleconsulta.
- Ampliar la visión al trabajo interdisciplinario, considerando capacitarse sobre tecnologías de la información y comunicación, así como seguridad informática, comunicación y publicidad, entre otras.

Recomendaciones acerca del consultorio

Respecto al entorno físico del lugar de trabajo, se debe procurar utilizar el consultorio o lugar de trabajo donde se atendería de manera presencial, aunque la persona profesional podría acondicionar un espacio en su hogar que permita la misma calidad del servicio (Ramos et al., 2017). Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Asegurar la privacidad de las sesiones evitando que hayan personas dentro o cerca del espacio físico.
- En caso de compartir una pared, valorar utilizar herramientas como ruido blanco o música ambiente que censuren la conversación.

- Priorizar el uso de audífonos sobre parlantes.
- Mantener la puerta de ingreso cerrada desde el interior.
- Informar a otras personas del horario de trabajo evitando interrupciones.
- En caso de que alguien más se encuentre en el consultorio, la persona usuaria debe haber sido informada y estar de acuerdo con esto previo a comenzar la sesión.

Si se utiliza videoconferencia

- Ordenar el espacio para priorizar la iluminación y visibilidad de la persona terapeuta.
- Mantener la cámara a altura del rostro, sobre un soporte que no se mueva ni se encuentre en riesgo de caer.
- Si se emplea un dispositivo móvil, preferir sostenerlo con las manos o utilizar un soporte especial para el objeto, evitando que pueda deslizarse en medio de la llamada.

Respecto a prácticas no recomendadas

El uso de la teleconsulta podría potencialmente implicar dificultades con los límites entre consultante y psicoterapeuta no vistos en la modalidad presencial; pues la flexibilización de la forma en que se entrega el servicio, así como la sensación de seguridad en el distanciamiento físico podrían afectar el profesionalismo y la calidad del servicio. De acuerdo con Drum y Littleton (2014), se debe **evitar** las siguientes situaciones:

- Atender desde lugares públicos como bibliotecas o cafeterías (comprometería la privacidad).

- Mostrar una apariencia física o conducta verbal altamente informal (podría confundir el rol con uno no profesional).
- Comunicarse sincrónica o asincrónicamente en horarios que serían inapropiados para la consulta presencial (pues abre la posibilidad de que la persona cliente también contacte en estos horarios).
- Trabajar desde espacios ruidosos o utilizar fondos de segundo plano digitales, también conocidos como “pantalla verde” (posibilita crear la idea de que se puede interrumpir la sesión o “jugar” con las herramientas durante la sesión).
- Relacionarse con clientes mediante ciertas aplicaciones móviles o páginas web reservadas para interacciones sociales de la persona psicoterapeuta, como las redes sociales personales (ya que podría promover la informalidad en la interacción).
- Compartir fotografías o textos en las redes sociales profesionales, de carácter íntimo; como fotografías con seres queridos, de las vacaciones, o historias de sucesos personales (pues las personas consultantes pensarían que es apropiado conversar sobre la vida personal de su terapeuta).
- Evitar responder consultas psicológicas que se realicen en espacios públicos de las redes sociales, como comentarios en fotografías (comprometería la confidencialidad de las personas usuarias).
- Atender consultantes durante el periodo de vacaciones de la persona terapeuta (podría generar incomodidad y aparentar un autocuidado deficiente).

El consentimiento informado, así como el espacio del encuadre, resulta un momento clave para la definición de los límites de la consulta, dada la sensación de

presencia constante que pueden generar las TIC. Según los aspectos anteriores, se plantean las siguientes recomendaciones de cómo manejar las situaciones relacionadas al establecimiento de límites:

- **Mantener el horario profesional y respetar la duración de las sesiones**

- Citar y enviar información siguiendo el horario que se emplearía en la consulta presencial; permitiendo que la psicoterapia resulte un proceso estructurado, profesional y separado de las interacciones sociales informales.
- Previo a iniciar el proceso terapéutico, se recomienda comentar la posibilidad de que distintas contingencias atrasen la hora de la sesión, así como plantear una estrategia para dar aviso en caso de que dicha situación se presente.

- **Garantizar una realimentación consistente evitando la interacción excesiva**

- Se recomienda de uno a tres días hábiles para contestar a consultas no urgentes, aclarando con cada cliente los periodos de interacción que se utilizan y evitando gestionar la comunicación de forma diferenciada, preferiblemente contestando según recibió los mensajes.
- Realizar las devoluciones en el mismo momento de la sesión (inicio o final) y si se efectúa asincrónicamente, mantener un horario.

- **Proveer un espacio privado, consistente y profesional**

- Atender clientes únicamente en el lugar de trabajo, tomando medidas que eviten posibles interrupciones de otras personas; invitando a quien consulta a procurar lo mismo en su espacio físico.
- Tomar en cuenta la posibilidad de utilizar herramientas de texto en caso de que la persona sienta su privacidad comprometida y prefiera no seguir verbalizando. Se

debe tener en cuenta que las personas clientes observan el fondo durante la videoconferencia, por lo que se invita a solo tener arte o títulos y certificados a la vista; evitar fotografías personales.

- **Modelar límites apropiados**

- las personas profesionales deben tener en cuenta un balance saludable del tiempo de trabajo con el personal, procurando el autocuidado y avisando de los periodos en que no se estará disponible por vacaciones o incapacidad.

Factores administrativos

Objetivos de esta sección:

- Recomendar estrategias para el abordaje de los factores administrativos concernientes a la teleconsulta.
- Presentar ejemplos para el manejo de información digital referente a las personas usuarias del servicio telepsicológico.

Plantilla para recolección de información importante

Nombre:		Fecha de inicio de proceso:
Teléfono:	Correo electrónico:	
Lugar de residencia: <i>(distrito, cantón, provincia)</i>		Dirección exacta:
Vive sola/o [] Convive []	Contactos de emergencia: <i>(nombre y parentesco)</i>	
Firma digital [] Copia de céd. []	Números de teléfono: <i>(respectivamente)</i>	
<i>Otros números de teléfono en caso de emergencia</i>	Cruz Roja cercana:	Delegación cercana Fuerza Pública:

Fuente: elaboración propia con base en las indicaciones de la APA (2021).

Recomendaciones para el proceso

Indica el CPPCR (2020a) que cuando se requiera que una persona usuaria firme documentos a distancia, esta debe utilizar la herramienta de firma digital o hacerlo

a puño y enviar una copia digitalizada de su cédula junto al documento firmado escaneado; ambas deben ser archivadas en el expediente digital de la persona.

Según la APA (2021), al inicio del proceso y en el formulario de consentimiento informado, se recomienda aclarar los siguientes aspectos según el respectivo uso de cada persona terapeuta en la telepsicología:

- Manejo del secreto profesional específico para las TIC, como por ejemplo, en relación con las redes sociales digitales.
- Gestión de potenciales dificultades técnicas y plan de contingencias.
- Pertinencia y evidencia de efectividad en la teleconsulta.
- Métodos de pago aceptados.
- Política de cancelación de citas.
- Uso de información administrativa y hacendaria, como facturas.

Al finalizar el proceso, el CPPCR indica en sus principales documentos (2019 y 2020a) el manejo que se le debe dar a la información digital del proceso:

- Guardar los documentos producidos por su quehacer durante un mínimo de 10 (diez) años. Luego de este tiempo, deberá conservar el material relevante en forma digital.
- Utilizar un disco duro externo para respaldar todos los documentos utilizados y producidos en su práctica profesional.

Además, por recomendación de la APA (2021), se invita a las personas profesionales a realizar un seguimiento de la satisfacción con el proceso terapéutico de cada persona usuaria que termina su proceso, o también quienes lo abandonan. Debe

valorar al corto, mediano y largo plazo para evaluar la efectividad percibida del cambio;
y poder realizar modificaciones para mejorar la permanencia.

Pautas para el autocuidado

Objetivos de esta sección:

- Indicar posibles dificultades para la salud y bienestar integral que se pueden encontrar las personas profesionales al implementar la telepsicología
- Presentar pautas que promueven la salud y el bienestar integral de las personas profesionales que utilizan la modalidad de telepsicología.

Potenciales dificultades

Según Hernández (2020), al brindar atención a distancia se debe prestar atención a posibles riesgos para la salud integral, como los siguientes:

- Equipo de trabajo incómodo, poco ergonómico o inadaptado para utilizar por varias horas seguidas.
- Alta demanda de aclaración de consultas o información sobre los servicios profesionales vía TIC (especialmente redes sociales) por parte de posibles clientes.
- Dilemas éticos novedosos y poca información en los lineamientos actuales de las entidades reguladores del ejercicio profesional.
- Sensación de impotencia y frustración ante la virtualización de procesos.
- Distanciamiento de las relaciones con otros profesionales ante la distancia física.

Indicaciones integrales

La OPS (2020) invita a procurar el bienestar integral, y junto a Hernández (2020) se sintetizan las siguientes recomendaciones:

- Realice pausas breves a lo largo de toda la jornada laboral; evite utilizar el teléfono celular en estas pausas.
- Siempre que sea posible, realice actividades que le reconforten, como jugar con hijos o mascotas, leer, utilizar juegos de mesa, crear arte, entre otros.
- Converse con las personas en su equipo de trabajo o mantenga supervisiones regulares con colegas; destinando tiempo específico a discutir la integración de las TIC y el manejo del trabajo a distancia.
- Utilice las TIC también para mantener contacto con sus personas importantes.
- Realice ejercicios de meditación procurando una noción activa del momento presente y la sensación en todo el organismo; identificando dolor físico, malestares y preocupaciones, emociones difíciles de manejar, entre otros.
- Procure regular el consumo de medios digitales y uso del teléfono celular, especialmente en momentos de descanso; reconociendo los momentos donde se está trabajando como tal.
- Aproveche espacios como la hora de almuerzo para cambiar de ambiente, estar de pie, caminar y estirarse.
- Permítase pedir espacios o ayuda a personas de su confianza.

Recursos de apoyo

Manual de autocuidado de la salud mental: <https://psicologiacr.com/manual-de-autocuidado-de-la-salud-mental/>

Guía rápida de cuidado personal: <https://psicologiaydesarrollocomunitario.com/wp-content/uploads/2021/01/Guia-rapida-de-autocuidado-Final.pdf>

Audios con meditaciones basadas en evidencia: <https://psicologo.barcelona/audios-meditacion/>

Guía para profesionales que atienden personas en el contexto de la Covid-19: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>

Tesis que reflexiona sobre estrategias de autocuidado: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Morales-Nancy.pdf>

Análisis sobre factores protectores: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiQzcedw-H2AhXPRjABHYw6AxUQFnoECC4QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.funlam.edu.co%2Frevistas%2Findex.php%2Fpoiesis%2Farticle%2Fdownload%2F3758%2Fpdf&usg=AOvVaw2tWuEOdCcUHmqXHMBMXoCj>

Bibliografía y referencias

- American Psychological Association. (2013). Guidelines For The Practice Of Telepsychology. <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>
- American Psychological Association. (2021). Telepsychology Best Practice 101 Series, Continuing Education in Psychology. <https://apa.content.online/catalog/product.xhtml?eid=15132>.
- Argüello, D., Patiño, A., Orozco, L., y Martínez, C. (2021). La Telepsicología, el Vínculo Afectivo y las Representaciones Mentales: Una mirada desde el enfoque Cognitivo Conductual, hacia la Relación Terapéutica con Adolescentes. *Universidad Católica de Pereira*.
- Backhaus, A., Agha, Z., Maglione, M. L., Repp, A., Ross, B., Zuest, D., Rice-Thorp, N. M., Lohr, J., y Thorp, S. R. (2012). Videoconferencing psychotherapy: A systematic review. *Psychological Services, 9*(2), 111–131.
- Barraca, J. (2009). Habilidades Clínicas en la Terapia Conductual de Tercera Generación. *Clínica y Salud, 20*(2), 109-117.
- Bricker, J. B., Mull, K. E., Sullivan, B. M., y Forman, E. M. (2021). Efficacy of telehealth acceptance and commitment therapy for weight loss: a pilot randomized clinical trial. *Translational Behavioral Medicine, 11*(8), 1527–1536. <https://doi.org/10.1093/tbm/ibab012>
- Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2018). Estadísticas, Estatus de Colegiado. <https://psicologiacr.com/estadisticas-estatus-de-colegiado>.
- Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2019). *Código de Ética y Deontológico del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica*.

- Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2020a). *Lineamientos del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica para el uso de la Psicología en Línea*.
- Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2020b). *Servicios de Telepsicología durante la Emergencia Nacional Sanitaria por el COVID-19*.
- Drum, K. B., y Littleton, H. L. (2014). Therapeutic boundaries in telepsychology: Unique issues and best practice recommendations. *Professional Psychology: Research and Practice*, 45(5), 309–315. <https://doi.org/10.1037/a0036127>
- Escudero, S., Navarro, R., Reguera, B., Gesteira, C., Morán, N., García-Vera, M. P., y Sanz, J. (2018). Tratamiento Psicológico por Videoconferencia de una Víctima de Terrorismo con Trastorno por Estrés Postraumático y Otros Trastornos Emocionales Comórbidos 30 Años después del Atentado. *Clínica y Salud*, 29(1), 21–26. <https://doi.org/10.5093/clysa2018a4>
- Fiene, S., Stark, K., Kreiner, D., y Walker, T. (2020). Evaluating Telehealth Websites for Information Consistent with APA Guidelines for Telepsychology. *Journal of Technology in Human Services*, 38(2), 91–111.
- Gross, C. R., Reilly-Spong, M., Park, T., Zhao, R., Gurvich, O. V., y Ibrahim, H. N. (2017). Telephone-adapted Mindfulness-based Stress Reduction (tMBSR) for patients awaiting kidney transplantation. *Contemporary Clinical Trials*, 57(1), 37–43. <https://doi.org/10.1016/j.cct.2017.03.014>
- Goetter, E. M., Herbert, J. D., Forman, E. M., Yuen, E. K., y Thomas, J. G. (2014). An open trial of videoconference-mediated exposure and ritual prevention for

obsessive-compulsive disorder. *Journal of Anxiety Disorders*, 28(5), 460–462.
<https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2014.05.004>

Heckman, T. G., Heckman, B. D., Anderson, T., Lovejoy, T. I., Markowitz, J. C., Shen, Y., y Sutton, M. (2017). Tele-Interpersonal Psychotherapy Acutely Reduces Depressive Symptoms in Depressed HIV-Infected Rural Persons: A Randomized Clinical Trial. *Behavioral Medicine*, 43(4), 285–295. <https://doi.org/10.1080/08964289.2016.1160025>

Herbert, L., Owen, V., PASCARELLA, L., y Streisand, R. (2013). Text Message Interventions for Children and Adolescents with Type 1 Diabetes: A Systematic Review. *Diabetes Technology & Therapeutics*, 15(5), 362–370. <https://doi.org/10.1089/dia.2012.0291>

hernández, L. (2020). Recomendaciones para el cuidado de la salud mental del personal sa-nitario y de apoyo que hace frente a la epidemia de COVID-19 en instituciones del sistema de salud cubano. *Revista de Información Científica para la Dirección en Salud*, 1(33).

Landes, S. J., Pitcock, J. A., Harned, M. S., Connolly, S. L., Meyers, L. L., y Oliver, C. M. (2021). Provider perspectives on delivering dialectical behavior therapy via telehealth during COVID-19 in the Department of Veterans Affairs. Psychological Services. <https://doi.org/10.1037/ser0000571>

Martin, J. N., Millán, F., y Campbell, L. F. (2020). Telepsychology practice: Primer and first steps. *Practice Innovations*, 5(2), 114–127.

- McCord, C., Bernhard, P., Walsh, M., Rosner, C., y Console, K. (2020). A consolidated model for telepsychology practice. *Journal of Clinical Psychology, 76*(6), 1060–1082.
- McLean, S.A., Booth, A.T., Schnabel, A. et al. (2021). Exploring the Efficacy of Telehealth for Family Therapy Through Systematic, Meta-analytic, and Qualitative Evidence. *Clin Child Fam Psychol Rev 24*, 244–266. <https://doi.org/10.1007/s10567-020-00340-2>
- Mohr, D. C., Ho, J., Duffecy, J., Reifler, D., Sokol, L., Burns, M. N., Jin, L., y Siddique, J. (2012). Effect of Telephone-Administered vs Face-to-face Cognitive Behavioral Therapy on Adherence to Therapy and Depression Outcomes Among Primary Care Patients. *JAMA, 307*(21). <https://doi.org/10.1001/jama.2012.5588>
- Oblitas, L. (2008). *Psicoterapias contemporáneas*. Cengage Learning.
- Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe. (2004). El estado de las estadísticas sobre Sociedad de la Información en los Institutos Nacionales de Estadística de América Latina y el Caribe. CEPAL/ICA.
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Cuidando la salud mental del personal sanitario durante la pandemia de COVID-19*. <https://www.paho.org/es/documentos/cuidando-salud-mental-personal-sanitario-durante-pandemia-covid-19>
- Perrin, P., Rybarczyk, B., Pierce, B., Jones, H., Shaffer, C., Islam, L. (2020). Rapid telepsychology deployment during the COVID–19 pandemic: A special issue commentary and lessons from primary care psychology training. *Journal of Clinical Psychology, 76*(1), 1173-1185.

- Ramos, R., Alemán, J., Ferrer, C., Miguel, G., Prieto, V., y Rico, C. (2017). Guía para la práctica de la Telepsicología. <http://www.cop.es/pdf/telepsicologia2017.pdf>
- Real Academia de Ingeniería. (2014). Diccionario, Definiciones, Ethernet, Aceptaciones. <https://diccionario.raing.es/es/lema/ethernet>.
- Reese, R. J., Mecham, M. R., Vasilj, I., Lengerich, A. J., Brown, H. M., Simpson, N. B., y Newsome, B. D. (2016). The effects of telepsychology format on empathic accuracy and the therapeutic alliance: An analogue counselling session. *Counselling and Psychotherapy Research*, 16(4), 256–265.
- Rodríguez, D., Torres, L., y Rodríguez, L. (2019). *Telesalud y telepsicología*. Konrad Lorenz Editores.
- Sánchez, E. (2008). LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIAL. *Revista Electrónica Educare*, 1(8), 155-162.
- Sánchez, R. y Sánchez, C. (2018). Uso de las TIC como herramienta de desarrollo humano en la educación media superior. *Debates en Evaluación y Currículum*, 3(3).
- Scott-Sheldon, L. A. J., Lantini, R., Jennings, E. G., Thind, H., Rosen, R. K., Salmoirago-Blotcher, E., y Bock, B. C. (2016). Text Messaging-Based Interventions for Smoking Cessation: A Systematic Review and Meta-Analysis. *JMIR MHealth and UHealth*, 4(2). <https://doi.org/10.2196/mhealth.5436>
- Varker, T., Brand, R. M., Ward, J., Terhaag, S., y Phelps, A. (2019). Efficacy of synchronous telepsychology interventions for people with anxiety, depression, posttraumatic stress disorder, and adjustment disorder: A rapid evidence

assessment. *Psychological Services*, 16(4), 621–635. <https://doi.org/10.1037/ser0000239>

Yuen, E. K., Herbert, J. D., Forman, E. M., Goetter, E. M., Juarascio, A. S., Rabin, S., Goodwin, C., y Bouchard, S. (2013). Acceptance based behavior therapy for social anxiety disorder through videoconferencing. *Journal of Anxiety Disorders*, 27(4), 389–397. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2013.03.002>

Zhou, X., Bambling, M., & Edirippulige, S. (2021). A mixed-method systematic review of text-based telehealth interventions in eating disorder management. *Journal of Health Research*. <https://doi.org/10.1108/JHR-03-2021-0179>.