



## RECOMANACIÓ DEONTOLÒGICA 2/2012

### LA INTERVENCIÓ PSICOLÒGICA A TRAVÉS D'INTERNET

Davant la creixent oferta de serveis psicològics a través d'internet la Comissió Deontològica del Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears (COPIB) vol oferir una sèrie de recomanacions que **orientin als professionals i els protegeixin davant possibles reclamacions, al mateix temps que garanteixin als/a les nostres usuaris/àries una bona pràctica professional.**

Si bé la intervenció psicològica en línia compta amb una sèrie d'avantatges, com ara evitar desplaçaments, preservar l'anonimat o el registre escrit de la comunicació entre professional i usuari/ària, la qual cosa suposa un registre continu i molt fiable de les sessions, també comporta una sèrie de límits i riscos.

#### A. Límits i riscos

1. L'absència d'interacció personal pot constituir un handicap en algunes situacions. Es perd tot el que forma part del llenguatge no verbal. Així, el/la psicòleg/oga perd una gran quantitat d'informació. De la mateixa manera, el pacient pot no interpretar la significació contextual de les paraules escrites del terapeuta sorgint males interpretacions. Tot això podria comportar un desavantatge a l'hora de realitzar l'avaluació en la qual la manca d'informació visual i auditiva dificultaria el diagnòstic, si bé és cert que la fiabilitat dels instruments d'avaluació computeritzada és alta i que la videoconferència pot en part corregir aquests límits.
2. Pot donar-se també el problema afegit del que s'ha anomenat la "comunicació hiperpersonal" (J.B. Walthe, 1992), on veim a l'altre com desitgem veure'l, on el canal de comunicació utilitzat permet "repassar" o "editar" la nostra

comunicació o seleccionar selectivament el que volem revelar a l'altre, i encara que això últim també pot succeir en la pràctica clínica "cara a cara", en aquesta última resulta més fàcil de detectar per part del psicòleg/oga.

3. El/la usuari/ària ha de tenir en compte que tot el que s'escriu en un correu o xat pot arribar a estar al descobert.
4. Absència de models i tècniques de psicoteràpia en línia.

Per tot allò exposat amb anterioritat, creim que a l'hora de dur a terme una intervenció a través d'internet cal tenir en compte una sèrie d'aspectes que **contraïndiquen el seu ús**:

1. Una clara contraïndicació de la intervenció psicològica en línia és quan aquesta intervenció està potenciant l'aïllament social del pacient.
2. Situacions d'emergència com, per exemple, intent d'autòlisis, quadre delirant, risc imminent d'agressió, etc.

## **B. Ètica i deontologia en la intervenció psicològica en línia.**

1. **Competència professional.** La intervenció psicològica a través d'internet només la pot realitzar un/a psicòleg/oga. Per controlar aquest aspecte, el/la pacient ha de conèixer la identitat del terapeuta: nom, dades professionals, formació i pràctica i número de col·legiat/da del COPIB.
2. **Qualitat en el servei.** El professional en línia ha d'actuar amb precaució i assegurar-se que el/la usuari/ària rep un servei de qualitat.
3. **Control continu.** Es recomana que vagi controlant que el/la pacient entén bé el que se li vol transmetre.
4. **Cautela.** A l'hora d'expressar les opinions derivades de l'exploració de l'estat mental del pacient realitzada en línia.
5. **Trastorns exclosos.** Idees suïcides, abusos sexuals, agressions, trastorns de l'alimentació, trastorns que impliquin una distorsió greu de la realitat. En aquests casos, el/la psicòleg/oga en línia ha d'informar de la contraïndicació

d'aquest tipus d'intervenció i derivar immediatament a l'usuari/a a una intervenció presencial.

6. **Confidencialitat.** La intervenció en línia ha de garantir el mateix nivell de confidencialitat i consentiment informat que la presencial. Per això, el/la psicòleg/oga ha de:

- Informar a l'usuari/a de les limitacions i dificultats per assegurar de forma absoluta la privadesa i la confidencialitat a través d'internet.
- El/la pacient ha d'acceptar aquestes limitacions.
- Ha de protegir la base de dades.
- Ha d'informar i tenir el consentiment per emmagatzemar l'historial clínic, així com del mètode de magatzematge.
- Ha de prevenir l'accés de terceres persones a la informació confidencial del pacient.
- Ha d'identificar al pacient establint mètodes de control per tenir la seguretat que la comunicació es té amb el pacient i no amb una altra persona.
- No deixar el correu obert.
- En la capçalera de cada missatge s'ha d'especificar que es tracta d'un missatge confidencial.
- No compartir comptes de correu ni contrasenyes amb altres membres de la família.
- La intervenció només ha de fer-se des d'un lloc segur.

7. **Cobrament de serveis.** S'ha d'informar de forma clara de les tarifes i la forma de pagament abans d'iniciar el servei. Les dades bancàries i/o de targetes dels clients han de tenir el mateix tracte de seguretat que les dades del pacient i la seva història clínic. L'ús indegut d'aquestes dades es considera falta molt greu.