



Col·legi Oficial de
Psicologia de Catalunya

Telepsicologia

Guia per a una atenció de qualitat

Telepsicologia. Guia per a una atenció de qualitat

L'actual evolució tecnològica i la creixent demanda de serveis a distància han impulsat que moltes atencions que habitualment es realitzaven de manera presencial passin a efectuar-se de forma no presencial. Aquest canvi en la modalitat de prestació del servei implica l'adaptació a una sèrie de requisits que, com a Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, voldríem assenyalar i recomanar. No és el mateix una adaptació d'urgència a una intervenció remota que la telepsicologia (o ciberpsicologia), ja que no és tan simple com passar de l'atenció presencial a la virtual.

La telepsicologia pretén definir la prestació de serveis psicològics utilitzant tecnologies de la informació i comunicació com mòbils, ordinadors personals, telèfons, videoconferències, correus electrònics, etc., i això suposa una sèrie d'implícacions pràctiques. Per això, recomanem insistentment seguir les següents passes necessàries:

1. Entendre què és la telepsicologia i tot el que implica la seva pràctica.
2. Formar-se en telepsicologia.
3. Trobar la plataforma més segura i adient.
4. Participar en la investigació i enviar consultes.
5. Treballar amb dos formularis: un de protecció de dades general i un d'específic.

1. Entendre què és la telepsicologia i què implica la seva pràctica

Cal informar-se i comprendre que la telepsicologia és un tipus d'atenció diferent. Hi ha molts materials disponibles que ens poden ajudar, com la [Guía para la práctica de la telepsicología](#), editada el 2017 pel Consejo General de la Psicología de España amb la col·laboració del COPC, una lectura més que recomanable per als i les professionals que se sumin a aquesta modalitat d'intervenció.



Així mateix, l'any 2018 el COP Madrid va editar una [Guía para la intervención telepsicológica](#), de la que les seves autores van crear una versió abreujada que podeu trobar en aquest [Protocolo breve para la intervención psicológica no presencial](#).



2. Formar-se en telepsicologia

Un cop revisats els materials que ens situen la pràctica i ens donen el marc de mínims a complir, recomanem formar-se o reciclar-se en aquest procediment. Hi ha diverses plataformes que ofereixen la formació específica necessària (algunes gratuïtes de forma temporal), a diferents webs:

- <https://www.ciberpsicologia.es/>
- <https://apa.content.online/> (Fer clic a Telepsychology Best Practice 101)
- <https://telehealth.org/webinar/covid/>

Però existeixen molts més espais per a formar-se. Per exemple, el COPC té previst oferir formacions en telepsicologia aviat.

Així mateix, a proposta del Consell Professional, també s'ha iniciat un grup d'intervenció per oferir un espai de suport mutu en aquesta pràctica. El projecte pilot s'anirà ampliant pròximament.

3. Fer servir la plataforma més segura i adient

Tal com indica la guia del Consejo General de la Psicología, hem d'assegurar-nos que els canals i procediments a través dels quals es realitzen les intervencions siguin segurs. És important valorar diverses prestacions en funció de les eines utilitzades.

El primer pas és diferenciar entre les eines que són bàsicament de videoconferència i aquelles que són específiques per a telepsicologia, ja que aquestes últimes disposen d'una plataforma que ofereix altres prestacions addicionals. En aquest sentit, adjuntem un quadre comparatiu de les eines de videoconferències i una anàlisi i valoració de plataformes per a psicòlegs i psicòlogues.

Aquest document recull les característiques tècniques i les condicions de llicenciament que el mateix fabricant declara que té la seva plataforma de videoconferència al seu portal web. Hi ha moltes variables que poden influir en la preferència depenent de les necessitats de cada persona usuària.

Quadre comparatiu 1. Eines de videoconferència

	 ZOOM	 MICROSOFT TEAMS	 GOOGLE MEET	 WEBEX	 GOTOMEETING	 SKYPE FOR BUSINESS
SEGURETAT	Cifrat en trànsit. Autenticació dues passes. Control d'inici de sessió.	Cifrat en trànsit. Autenticació dues passes. Control d'inici de sessió.	Cifrat en trànsit. Autenticació dues passes. Control d'inici de sessió.	Cifrat en trànsit. Autenticació dues passes. Control d'inici de sessió.	Cifrat en trànsit. Autenticació dues passes. Control d'inici de sessió.	Cifrat en trànsit. Autenticació dues passes. Control d'inici de sessió.
PRIVACITAT	Opcions de privacitat configurables i protecció de dades.	Opcions de privacitat configurables i protecció de dades.	Opcions de privacitat configurables i protecció de dades.	Opcions de privacitat configurables i protecció de dades.	Opcions de privacitat configurables i protecció de dades.	Opcions de privacitat configurables i protecció de dades.
COMPTE NECESSARI	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
GRATUÏT	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
VERSIÓ DE PAGAMENT	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
PROGRAMARI	Aplicació per ordinador i mòbil	Aplicació per ordinador i mòbil	Aplicació per ordinador i mòbil	Aplicació per ordinador i mòbil	Aplicació per ordinador i mòbil	Aplicació per ordinador i mòbil
MÀXIM PARTICIPANTS	Fins a 100 (plà gratuït)	Fins a 300 (plà gratuït)	Fins a 100 (plà gratuït)	Fins a 100 (plà gratuït)	Fins a 150	Fins a 250
TRANSFERÈNCIA D'ARXIS	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMPARTICIÓ D'EDITORI	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
GRAVACIÓ DE SESSIONS	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
ACCÉS EXTERN	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
XAT	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Observacions:

Facilitat d'ús: Cap de les aplicacions recollides en aquest quadre comparatiu presenta complicacions, ni en el seu accés ni en la seva configuració.

Qualitat de vídeo: La qualitat de vídeo d'aquestes eines és adequada per mantenir una videoconferència de qualitat, gestionant aquesta qualitat segons el senyal de la xarxa.

Rols i permisos d'usuari: Totes les aplicacions disposen de diferents rols o permisos d'usuari per gestionar i administrar el servei, com ara moderador o amfitrió.

Versió multiplataforma: La totalitat de les aplicacions d'aquesta comparativa disposen de la seva versió mobilitzada i en multiplataforma, tant web com mòbil.

Seguretat de les comunicacions: Els fabricants garanteixen, des de la seva pàgina, que totes les comunicacions són encriptades amb HTTPS/TLS.

Funcionalitat de xat: Totes les eines incorporen un xat per realitzar la comunicació escrita.

Valoració de les aplicacions:

Zoom: Conegut per la seva facilitat d'ús i qualitat de vídeo, és molt popular tant per a ús personal com professional. Ofereix una àmplia gamma de plans i funcions addicionals.

Teams: Integrat amb altres eines de Microsoft, és ideal per a la col·laboració en equip i la gestió de projectes. Ofereix una comunicació en temps real i una forta integració amb Microsoft 365.

Google Meet: Ofereix una integració fluida amb les aplicacions de Google, és fàcil d'utilitzar i no requereix instal·lació addicional. És conegut per la seva seguretat robusta i la seva interfície intuïtiva.

Webex: Conegut per la seva seguretat i funcionalitats avançades, és una opció sòlida per a empreses. Ofereix una experiència de videoconferència de qualitat amb funcions avançades com l'assistent d'IA i la integració amb nombroses aplicacions.

GoToMeeting: Ofereix una experiència fiable amb bones opcions de col·laboració.

Consideracions generals:

Seguretat a la Xarxa: Cal partir de la premissa que a la xarxa la seguretat al 100% no existeix i que, encara que totes les opcions tenen xifrat en les comunicacions, cap no està lliure de vulnerabilitats.

Totes aquestes eines de videoconferència han implementat mesures per complir amb la RGPD.

Anàlisi i valoració de plataformes per a psicòlegs i psicòlogues

A continuació, es presenta una anàlisi tècnica i d'usabilitat de les plataformes *CITA.IO*, *Inpsique*, *Docline*, *WeDoctor* i *Eholo*, enfocada a l'ús per part de professionals de la psicologia.

Benvinguts a aquesta presentació, on realitzarem una anàlisi tècnica i d'usabilitat de cinc plataformes destacades: *CITA.IO*, *Inpsique*, *Docline*, *WeDoctor* i *Eholo*. Aquestes eines han estat seleccionades per la seva rellevància i utilitat en el camp de la psicologia, oferint solucions innovadores per a les persones professionals que busquen optimitzar la seva pràctica clínica.

Durant aquesta anàlisi, ens centrarem en diversos aspectes clau, com ara la facilitat d'ús, la seguretat de les dades, les funcionalitats específiques per a la psicologia, i l'experiència general de la persona usuària. L'objectiu és proporcionar una visió clara i detallada de com aquestes plataformes poden contribuir a millorar l'eficiència i l'eficàcia del treball dels psicòlegs i psicòlogues.

Així doncs, descobrirem els avantatges i les limitacions de cadascuna d'aquestes plataformes, i com poden ajudar-vos a oferir un millor servei als vostres pacients.

CITA.IO

CITA.IO és una plataforma dissenyada per gestionar íntegrament les consultes i realitzar videoconferències segures. Ofereix eines com agenda de treball, història clínica, informes, gravació de sessions i un sistema de notificacions per als pacients. No requereix instal·lació, és personalitzable i accessible des de qualsevol dispositiu.

Anàlisi tècnica:

- **Funcionalitats:** Gestió de consultes mèdiques, videoconferències segures, historial clínic personalitzable, acceptació de pagaments, integració web, i generació d'informes.
- **Seguretat:** Comunicacions encriptades, compliment de normatives de seguretat.
- **Integració:** Suport per a múltiples professionals i coordinació entre diferents sales.

Usabilitat per a professionals de la psicologia:

- **Facilitat d'ús:** Interfície intuïtiva i fàcil de configurar.
- **Gestió de pacients:** Accés a l'historial clínic durant les sessions de vídeo, missatgeria dins de la videoconferència.
- **Flexibilitat:** Permet la gestió tant de consultes presencials com en línia.

INPSIQUE

INPSIQUE és una plataforma de ciber salut dissenyada específicament per a professionals de la salut mental.

Anàlisi tècnica:

- **Videoconferències:** Permet realitzar sessions de teràpia en línia amb alta qualitat de vídeo i àudio, assegurant una comunicació fluida entre el psicòleg i el pacient.
- **Gestió de pacients:** Inclou eines per a la gestió integral dels pacients, com ara l'historial clínic, notes de sessions, i seguiment del progrés.
- **Informes i anàlisi:** Genera informes detallats sobre les sessions i el progrés dels pacients, facilitant l'anàlisi i la presa de decisions clíniques.
- **Seguretat:** Compliment de normatives de seguretat i privacitat com el GDPR, assegurant que totes les dades dels pacients estan protegides.
- **Integració:** Es pot integrar amb altres eines de salut mental i sistemes d'historials clínics electrònics (EHR), facilitant una gestió més completa i eficient.

Usabilitat per a professionals de la psicologia:

- **Facilitat d'ús:** La plataforma està dissenyada per ser intuïtiva i fàcil d'utilitzar, amb una interfície amigable que permet als psicòlegs i psicòlogues centrar-se en la seva pràctica clínica sense complicacions tècniques.
- **Personalització:** Ofereix opcions de personalització per adaptar-se a les necessitats específiques de cada professional, i això permet ajustar les eines i funcionalitats segons les preferències individuals.
- **Suport especialitzat:** Proporciona suport tècnic especialitzat per a professionals de la salut mental, ajudant a resoldre qualsevol problema tècnic que pugui sorgir durant l'ús de la plataforma.

DOCLINE

DOCLINE és una plataforma de telemedicina al núvol que proporciona una solució completa per a consultes mèdiques digitalitzades. Permet als professionals sanitaris mantenir el contacte amb els seus pacients mitjançant videoconsultes, gestió d'agenda, historial clínic i una passarel·la de pagament integrada. La plataforma és segura i escalable, adaptant-se a les necessitats de professionals independents, clíniques i hospitals.

Anàlisi tècnica:

- **Videoconsultes:** Permet realitzar consultes mèdiques en línia amb alta qualitat de vídeo i àudio, assegurant una comunicació fluida i efectiva.
- **Gestió de pacients:** Inclou eines per a la gestió integral dels pacients, com ara l'historial clínic, notes de sessions, i seguiment del progrés.
- **Seguretat:** Compliment de normatives de seguretat i privacitat com el RGPD i HIPAA, assegurant que totes les dades dels pacients estan protegides. Les comunicacions estan encriptades per mantenir la confidencialitat.
- **Integració:** Es pot integrar fàcilment amb altres sistemes i aplicacions que permet personalització sota la imatge de marca de la persona professional o la clínica.

Usabilitat per a professionals de la psicologia:

- **Facilitat d'ús:** La plataforma està dissenyada per ser intuïtiva i fàcil d'utilitzar, amb una interfície amigable que permet als professionals de la salut mental centrar-se en la seva pràctica clínica sense complicacions tècniques.
- **Personalització:** Ofereix opcions de personalització per adaptar-se a les necessitats específiques de cada professional, que permet ajustar les eines i funcionalitats segons les preferències individuals.
- **Suport especialitzat:** Proporciona suport tècnic especialitzat per a professionals de la salut, ajudant a resoldre qualsevol problema tècnic que pugui sorgir durant l'ús de la plataforma.

WEDOCTOR

WEDOCTOR és una plataforma de salut digital que ofereix una àmplia gamma de serveis mèdics en línia, dissenyada per fer que l'atenció sanitària sigui més accessible i eficient.

Anàlisi tècnica:

- **Diagnòstic amb IA:** WeDoctor utilitza intel·ligència artificial per facilitar el diagnòstic de malalties.
- **Videoconsultes:** Permet realitzar consultes mèdiques en línia amb alta qualitat de vídeo i àudio, assegurant una comunicació fluida entre el metge i el pacient.
- **Receptes electròniques:** Ofereix la possibilitat de generar i gestionar receptes electròniques, facilitant la dispensació de medicaments de manera ràpida i segura.
- **Gestió de pacients:** Inclou eines per a la gestió integral dels pacients, com ara l'historial clínic, notes de sessions, i seguiment del progrés.
- **WeDoctor Cloud:** Proporciona eines per a la gestió de dades, administració de registres, diagnòstic amb IA, gestió de pensions, i consultes remotes per a hospitals, clíniques, governs i empreses.

- **WeDoctor Insurance:** Ofereix diverses opcions d'assegurança mèdica basades en el gènere i les preocupacions dels usuaris, com assegurances per a càncer, leucèmia i assegurances per a nens.

Usabilitat per a professionals de la psicologia:

- **Facilitat d'ús:** La plataforma està dissenyada per ser intuïtiva i fàcil d'utilitzar, amb una interfície amigable que permet als professionals de la salut mental centrar-se en la seva pràctica clínica sense complicacions tècniques.
- **Personalització:** Ofereix opcions de personalització per adaptar-se a les necessitats específiques de cada professional, que permet ajustar les eines i funcionalitats segons les preferències individuals.
- **Suport especialitzat:** Proporciona suport tècnic especialitzat per a professionals de la salut, ajudant a resoldre qualsevol problema tècnic que pugui sorgir durant l'ús de la plataforma.

EHOLO

EHOLO és una plataforma digital dissenyada específicament per a professionals de la salut mental, amb l'objectiu de facilitar la gestió i prestació de serveis psicològics.

Anàlisi tècnica:

- **Videotrucades segures:** Permet realitzar sessions de teràpia en línia amb alta qualitat de vídeo i àudio, assegurant una comunicació fluida entre el psicòleg i el pacient.
- **Gestió de pacients:** Inclou eines per a la gestió integral dels pacients, com ara l'historial clínic, notes de sessions, i seguiment del progrés.
- **Recordatoris automàtics:** Envia recordatoris per SMS i correu electrònic per a les cites programades, reduint el risc de no assistència.
- **Pagaments automatitzats:** Facilita la gestió de pagaments, que permet als pacients efectuar pagaments en línia de manera segura.
- **Transcripció de sessions:** Ofereix la possibilitat de transcriure les sessions de teràpia, facilitant la revisió i anàlisi posterior.
- **Integració de calendaris:** Es pot integrar amb Google i Outlook per a la gestió de calendaris, facilitant la programació de cites.

Usabilitat per a professionals de la psicologia:

- **Facilitat d'ús:** La plataforma està dissenyada per ser intuïtiva i fàcil d'utilitzar, amb una interfície amigable que permet als professionals de la salut mental centrar-se en la seva pràctica clínica sense complicacions tècniques.
- **Personalització:** Ofereix opcions de personalització per adaptar-se a les necessitats específiques de cada professional, que permet ajustar les eines i funcionalitats segons les preferències individuals.
- **Seguretat i privacitat:** Compliment de normatives de privacitat de dades, com la HIPAA, assegurant que tota la informació compartida entre el psicòleg o psicòloga i el pacient estigui protegida contra accessos no autoritzats.

Valoració ampliada de plataformes per a psicòlegs i psicòlogues

Les cinc plataformes ofereixen solucions completes per a la gestió de consultes psicològiques, incloent-hi eines per a la programació de cites, gestió d'historials clínics i realització de videoconsultes.

CITA.IO destaca per la seva personalització i accessibilitat des de qualsevol dispositiu, permetent als professionals adaptar la plataforma a les seves necessitats específiques.

Docline ofereix una plataforma escalable adaptada a diferents tipus de professionals i centres sanitaris, amb funcionalitats com receptes electròniques i integració amb dispositius IoT.

Eholo sobresurt per la seva integració d'eines d'intel·ligència artificial que faciliten la transcripció i resum de videotrucades, així com per la seva orientació a reduir les tasques administratives dels psicòlegs i psicòlogues.

Inpsique és una plataforma de cibernauta dissenyada específicament per a professionals de la salut mental, amb videoconferències d'alta qualitat, gestió integral de pacients, informes detallats i eines de seguiment del progrés. La seva seguretat està garantida amb el compliment de normatives com el GDPR.

WeDoctor ofereix una àmplia gamma de serveis mèdics en línia, inclòs el diagnòstic amb IA, videoconsultes, receptes electròniques i gestió de pacients. També integra dispositius IoT per al monitoratge de pacients crònics i ofereix suport per a diverses especialitats mèdiques, incloent-hi psicòlegs i psicòlogues.

En termes d'usabilitat, totes cinc plataformes ofereixen interfícies intuïtives i funcionalitats dissenyades per optimitzar el temps dels professionals i millorar l'atenció als pacients. En cap de les plataformes cal instal·lar un *software* per fer-la servir. Totes elles són accessibles mitjançant navegador.

La seguretat, quant a encriptació, de la totalitat de les plataformes és HTTPS i TLS. Les eines de videoconferència que fan servir totes les plataformes disposen d'una qualitat de vídeo òptima per un correcte visionat, modificant aquesta qualitat automàticament en funció de la qualitat de la xarxa.

Totes disposen de passarel·la de pagament amb l'opció de fer-ho amb diferents modalitats i totes incorporen un xat per a realitzar la comunicació escrita.

En conclusió:

- Moltes d'elles ofereixen sessions de prova o dies de servei de forma gratuïta durant aquests dies de confinament, per tal que els i les professionals puguin valorar els seus serveis.
- Malgrat el moment d'absoluta excepcionalitat, cal que la nostra tasca es realitzi amb tota la garantia i rigorositat. Donada l'enorme complexitat de la situació, és important aferrar-nos també a les oportunitats d'aprenentatge i millora continuada per garantir una autèntica telepsicologia.

4. Espai d'investigació i consulta

Donada l'excepcionalitat de la situació, i que molts i moltes professionals s'estan sumant a aquesta nova modalitat, ens fem ressò d'una investigació que s'està duent a terme i posem a disposició un correu electrònic de consultes.

4.1 Participar en la investigació

La Federació Europea d'Associacions de Psicologia ([EFPA](#)) ha iniciat un qüestionari anònim per tal de valorar l'ús actual de la tecnologia en les consultes en línia per part de psicòlegs i altres professionals de la salut mental, en el context de pandèmia de la COVID-19. [Podeu participar-hi en aquest enllaç](#).

4.2 Enviar una consulta

Per altra banda, davant de possibles consultes per a la vostra pràctica professional, habilitem el següent correu electrònic: copc@copc.cat (Assumpte: Telepsicologia).

5. Treballar amb dos models de consentiment

Cal treballar amb el model de consentiment de tractament de dades i també amb el consentiment informat adaptat. Ambdós són necessaris; un no eximeix de l'altre.

5.1 Model 1: Consentiment de dades

Al web del COPC teniu dos documents model, sens perjudici del que us puguin recomanar els vostres assessors habituals en protecció de dades:

- [Model genèric de consentiment del tractament de dades personals](#)
- [Model complementari arran de les mesures de confinament per COVID-19](#)

5.2 Model 2: Consentiment informat en la telepsicologia o ciberpsicologia

Els i les professionals de la psicologia han de comptar amb un consentiment informat que adreça els temes relacionats amb els serveis que ofereixen (articles 38, 39 i 40 del [Codi deontològic del COPC](#), 2014).

El consentiment informat és un document que ofereix una descripció clara dels serveis que s'ofereixen i està adaptat a la legislació vigent. Els serveis de telepsicologia poden requerir una sèrie de salvaguardes pels riscos potencials a la confidencialitat i la protecció de dades. Com a professionals de la psicologia, estem obligats a protegir la seguretat de la informació digital sobre la salut en tots els formats (paper i electrònic) en tres aspectes:

1. Seguretat administrativa
2. Seguretat física (protegir sistemes electrònics, equips i dades)
3. Seguretat tècnica (autenticació i encriptació usada per controlar l'accés a dades)

Cal que el document proporcioni informació sobre com s'emmagatzemarà la informació i si la informació intercanviada telemàticament és segura, a més de la resta d'informació que obliga la normativa de protecció de dades en els termes establerts en els articles 13 i 14 del RGPD. Aquesta informació haurà d'estar redactada en un llenguatge entenedor i el/la professional aclarirà al/la pacient/client aquests temes relacionats amb la seguretat de les dades i la confidencialitat d'una manera clara.

Aquest document haurà d'adreçar també el que fa referència a la facturació dels serveis. Es recomana que la factura indiqui:

- Tipus de tecnologia utilitzada
- Tipus de servei de telepsicologia
- Tarifa per a cada tipus de servei (videoconferència, missatges de text o xats, trucades telefòniques, xats de grup, sessions urgents o fora d'horaris)
- Reduccions de la tarifa en cas de problemes tècnics

En últim lloc, el document de consentiment informat, que es mostra en les següents pàgines, haurà de ser modificat per ajustar-se a regulacions que puguin aprovar-se.

MOSTRA DE CONSENTIMENT INFORMAT

Aquest document no substitueix sinó que suplementa el consentiment informat general d'atenció psicològica. Llegeixi el document amb deteniment. La signatura del document representarà un acord entre nosaltres.

1. Telepsicologia o ciberpsicologia

Els termes telepsicologia o ciberpsicologia fan referència als serveis de psicoteràpia/psicologia que s'ofereixen de manera remota utilitzant tecnologies de telecomunicacions, com són la videoconferència, el telèfon, el mòbil, l'ordinador personal, el correu electrònic, etc.

Aquest servei requereix que tant el/la professional que ofereix el servei com el pacient/client que rebrà serveis per medis de telepsicologia tinguin accés i familiaritat amb la tecnologia a utilitzar i s'assegurin de realitzar-les en un espai privat, sense distraccions (com altres persones, trucades o dispositius electrònics) i prenguin precaucions per protegir les dades que es generin.

2. Beneficis i riscos potencials de la telepsicologia

Com a client/pacient que rebrà serveis per medis de telepsicologia, cal que conegui els beneficis i riscos que detallo a continuació:

Un dels beneficis de la telepsicologia és que el client/pacient i el/la professional poden reunir-se sense trobar-se en el mateix lloc. Això pot resultar útil en els següents casos:

- Per assegurar una continuïtat quan el pacient/client o el psicòleg/psicòloga s'ha traslladat a una altra població o no es pot reunir en persona o bé no disposa del temps pel desplaçament a la consulta.
- Per poder tractar casos de manera més urgent, per exemple, quan hi ha una situació de crisi.
- Per tal que el pacient/client pugui estar en la ubicació que consideri per determinats motius.
- Per fer un seguiment ràpid d'un pacient/client.
- Per portar a terme les col·laboracions necessàries amb altres professionals.

Hi ha algunes diferències entre psicoteràpia/intervenció presencial i telepsicologia, i alguns riscos potencials que poden afectar la confidencialitat i la protecció de les dades relacionades amb l'ús de la tecnologia o del lloc on es realitza. Com per exemple, riscos per a la confidencialitat i privacitat en el cas que les sessions de telepsicologia tinguin lloc fora del despatx del/la professional de psicologia i això suposi que altres persones puguin escoltar les converses.

Professionalment, es garantirà la privacitat de converses, però és important que vostè assegurí també la seva privacitat i manca d'interrupcions.

Hi ha un compromís mutu de no enregistrar les sessions sense el consentiment previ de l'altre.

3. Confidencialitat i temes relacionats amb la tecnologia

La tecnologia pot impactar en la telepsicologia de diverses maneres. Per exemple, pot produir-se un tall de la comunicació, altres persones poden accedir a la conversa privada, o persones no autoritzades o companyies podrien accedir a les dades emmagatzemades. Per això és important garantir l'espai i la seguretat per ambdues bandes.

Com a professional de la psicologia, tinc la responsabilitat legal i ètica de protegir les comunicacions de la nostra telepsicologia. Tanmateix, la natura de les comunicacions electròniques no permet garantir una completa confidencialitat en el cas que algú accedís a les nostres comunicacions.

És important que vostè també s'asseguri de la seguretat de les nostres comunicacions, per exemple, utilitzant contrasenyes per protegir el dispositiu i la plataforma utilitzada.

Per part meva, m'asseguraré que:

- Els dispositius que usi tinguin els discs xifrats.
- Quan usi un disc USB, m'asseguraré d'utilitzar-ne un amb xifrat per hardware.
- Utilitzaré eines en línia que xifrin d'extrem a extrem les comunicacions.
- En el cas d'utilitzar wifis públiques, utilitzaré sempre una VPN.
- Usaré contrasenyes diferents per a cada servei, assegurant que siguin fortes.
- Procuraré usar un sol equip per les consultes en línia.

La cobertura de confidencialitat a la qual faig referència en el consentiment informat general també aplica a la telepsicologia.

Per assegurar la confidencialitat, la informació clínica es limitarà a les teleconferències o al telèfon, i no s'utilitzarà en els correus electrònics que no tinguin garanties de seguretat.

Precaucions

En els intercanvis d'informació amb el meu psicòleg o psicòloga, prendré la precaució d'emmagatzemar la informació de la següent manera:

4. Comunicació entre sessions

Per la comunicació entre sessions, ens comunicarem de la següent manera:

a. Si s'interromp la sessió de videoconferència, ens enviarem un correu electrònic o bé ens trucarem per telèfon. Per part meva, em pot localitzar en el

93 _____

b. Per agendar sessions o temes administratius, ens comunicarem pel telèfon _____

Autoritzo a utilitzar la següent tecnologia:

- Telèfon _____
- Correu electrònic; tindrem en compte que utilitzem un servei que compleix el Reglament General de Protecció de Dades (GDPR O RGPD): _____

Nota: Gmail o Hotmail no compleixen amb la GDPR i, per tant, és important no tractar temes de salut per aquesta via sense el teu consentiment. El correu del COPC compleix la GDPR.

- Missatges de text: _____

Nota: Aplicacions com WhatsApp o Snapchat no compleixen la GDPR i, per tant, és important no tractar temes de salut per aquesta via sense el teu consentiment.

5. Eficàcia de la telepsicologia o ciberpsicologia

La majoria de recerca conclou que la telepsicologia és tan efectiva com la presencial. Tanmateix, existeix un debat sobre l'habilitat de comprendre la comunicació no verbal quan es treballa en remot.

6. Tarifes, pagaments, anul·lacions i problemes tècnics

L'atenció telemàtica té el mateix cost que les sessions presencials: _____ euros/per sessió de ____ minuts.

Les tarifes de l'atenció telemàtica són les següents: _____ euros per sessió individual de ____ minuts; _____ euros per sessió de parella/família de ____ minuts; _____ euros per sessió grupal de ____ minuts (adaptar als serveis). Els pagaments de les sessions s'efectuaran abans de la sessió al següent compte bancari:

_____ amb un enviament automàtic del comprovant al meu correu electrònic _____@copc.cat.

En el cas que es presentin problemes amb la tecnologia, es cobrarà proporcionalment al temps realitzat.

Altres tarifes: missatges de text o xats _____ euros/____ minuts; trucades telefòniques _____ euros/minut, xats de grup _____ euros/ ____ min; sessions urgents o fora d'horaris _____.

És important ser puntual per tal de gaudir del temps complet de la sessió.

En cas d' haver d'anul·lar la sessió, es demana que es faci amb ____ hores d'antelació; de no fer-ho, es cobrarà la sessió.

Assegurances de salut:

- En cas que els serveis estiguin coberts per la teva assegurança de salut amb la qual col·laboro, enviaré directament la factura.
- En cas de tenir assegurança de salut que reemborsi els serveis de psicologia, es podrà presentar el rebut que et facilitaré després de la sessió per correu electrònic.

7. Urgències en situació de crisi.

La persona de contacte a la que podrà contactar amb el/la professional en cas d'urgència seria

(indicar la relació amb el pacient/client):

L'hospital més proper al seu domicili és: _____

8. Altres temes a tenir en compte

- Busqui un lloc adequat a casa seva sense distraccions (familiars, animals domèstics, sorolls, etc.).
- Trobi el punt de la casa amb millor recepció de xarxa.
- Asseguri's que la bateria del dispositiu està carregada.
- Tracti de no menjar ni beure durant les sessions, excepte aigua.
- Vesteixi adequadament, com si assistís a una sessió presencial.
- Segueixi el mateix protocol de no fumar ni beure alcohol durant les sessions, com a les sessions presencials.

9. Adequació de la telepsicologia

En diferents moments revaluarem si el servei per via telemàtica resulta adequat. En cas que considerem que la telepsicologia no és adequada, parlarem de les opcions alternatives.

En casos de crisi que requereixin un nivell de suport més alt i intervenció, es pot requerir que les sessions siguin presencials. En situacions de crisi on no es tingui el contacte amb el professional, caldrà anar a l'hospital més proper.

En qualsevol moment puc descartar els serveis de telepsicologia, sense que això suposi un perjudici de rebre els serveis en un futur.

NOM DEL CLIENT/PACIENT	SIGNATURA	DATA

Per a nens, nenes i adolescents fins a 18 anys:

NOM DEL TUTOR/A LEGAL	SIGNATURA	DATA
NOM DEL/LA PROFESSIONAL I N° DE COL·LEGIAT/ADA	SIGNATURA	DATA

Avís important

El Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, amb aquest document, vol oferir una orientació del contingut del consentiment informat per serveis de telepsicologia que compleixen amb els requisits legals i deontològics actuals (abril de 2020). A més a més, el present document aporta una estratègia de gestió de riscos.

Cada professional pot adequar-lo a la seva consulta, situació individual i nous canvis legislatius, tot confirmant que segueix els requisits legals.