

## Servicios de Telepsicología durante la Emergencia Nacional Sanitaria por el COVID-19

La Fiscalía del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, en apego a su función preventiva y con el fin de fortalecer el ejercicio profesional ético y científico de los colegas en el área de la Telepsicología, en el contexto actual de emergencia sanitaria por COVID-19, ha creado un documento para aclarar los **"Lineamientos del CPPCR para el Uso de la Psicología en Línea"**, con el fin de que sea una ayuda para las personas profesionales que están utilizando esta modalidad para la atención de usuarios en el marco de la crisis sanitaria.

A la vez se les informa sobre las modificaciones aprobadas por la Junta Directiva en la Sesión celebrada del día jueves diecinueve de marzo del dos mil veinte, acuerdo JD: CPPCR-236-2020, al documento de lineamientos supra mencionados. Los **artículos modificados son: art. 6 inciso c); 7 incisos d) y e); y 8 inciso c)**. Tal como se expone a continuación.

*"Artículo 6. Las personas profesionales en psicología que proveen servicios de Psicología En Línea, deben (...):*

*c) Poseer un consentimiento informado firmado por las personas que atienden, el cual debe apegarse a la normativa vigente:*

*1) Es obligatorio obtener y documentar un consentimiento informado, mismo que tratará específicamente cuestiones particulares vinculadas a los servicios de Psicología En Línea que serán proporcionados, según formato estipulado por el CPPCR, **este documento deberá de ser firmado de manera presencial o con firma digital**, el cual será parte del expediente de la persona usuaria. (...)"*

En el caso de atención virtual durante el COVID-19 se aclara que el documento de consentimiento informado puede enviarse a la persona usuaria del servicio por medio de correo electrónico, para que esta proceda con la firma del mismo, sea de forma digital o física, añadiendo para el segundo caso, una fotocopia de la cédula de identidad y enviando la documentación al profesional por medio de e-mail.

*"Artículo 7. A la persona profesional que brinde servicios de Psicología En Línea se le prohíbe:*  
*(...)*

d) Realizar con la herramienta la primera entrevista con la persona usuaria. **Salvo lo indicado en el artículo 8 inciso c.**

e) Utilizar el servicio como único recurso para una atención de la persona solicitante. **Salvo lo indicado en el artículo 8 inciso c. (...)**"

"Artículo 8. Para el ofrecimiento del servicio de Psicología En Línea, se realizan las siguientes recomendaciones: (...)

c) No debe brindarse este servicio a la persona usuaria, antes de haber completado por lo menos una sesión presencial. **Se consideran excepciones, las atenciones de intervención en crisis, emergencias y aquellas situaciones en las cuales la persona profesional considere, técnicamente necesario, utilizar esta modalidad, en cuyo caso deberá constar en el expediente clínico el criterio y justificación profesional. La valoración profesional sobre el criterio de estas excepciones, se harán sobre la base de garantizar que no se ponga en riesgo a la persona usuaria del servicio.**

## Propuesta de Guía de Valoración

La persona profesional debe valorar el estado clínico y cognitivo de la persona consultante con el fin de determinar si podría participar y sentirse cómoda con la modalidad de la telepsicología. Además, deberá poseer un plan de contingencia en el caso de dificultades técnico-profesionales o tecnológicas<sup>1</sup>.

Con base en lo expuesto, se recomienda:

1. Valorar el motivo de consulta y preguntarle a la persona consultante si cuenta con un espacio físico que le permita sentirse seguro(a) y que resguarde su privacidad a nivel visual y auditivo, para recibir su atención. Además, debe indagarse si existen factores de riesgo que el profesional considere relevantes o puedan influir en la atención mediante esta modalidad.
2. En casos cuya complejidad o situación lo amerite, se deberá remitir a otros profesionales en salud o a profesionales en psicología con mayor estudio, preparación, experiencia o

---

<sup>1</sup> Contar al menos con dos plataformas tecnológicas.

especialización, teniendo como fin, asegurar la calidad de los servicios profesionales psicológicos ofrecidos a las personas y su seguridad.

3. Además, se sugiere realizar las siguientes preguntas:

Antecedentes clínicos <sup>2</sup>	Anotaciones
¿Tiene usted un diagnóstico médico o psiquiátrico de algún padecimiento físico o mental?	
¿Está en control con algún profesional de la salud?	
¿En este momento recibe tratamiento farmacológico?	
¿Cuál medicamento consume? ¿En qué dosis?	
¿Consume o ha estado en contacto de con sustancias psicoactivas?	
En caso de ser afirmativa: ¿Durante cuánto tiempo?	
¿Ha recibido tratamiento psicológico y psiquiátrico?	
¿Durante cuánto tiempo?	
¿Por qué motivo?	

## Tecnología y condiciones del espacio físico

El Profesional debe valorar los siguientes requerimientos para asegurar la calidad y la seguridad de la intervención psicoterapéutica:

- Valorar si la plataforma tecnológica elegida para brindar el servicio es confiable, segura y consistente.<sup>3</sup>
- Valorar si tanto usted como la persona consultante cuentan con conectividad a Internet con un ancho de banda adecuado para videoconferencias.
- Valorar si tanto usted como la persona consultante poseen los recursos tecnológicos requeridos<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> O cualquier otra información que el profesional considere pertinente.

<sup>3</sup> No se recomienda el uso de redes de internet públicas o no seguras.

<sup>4</sup> Es indispensable contar con las competencias profesionales y tecnológicas para ofrecer esta modalidad de atención.

- d) Deberá brindar una Guía Técnica y acompañamiento en el uso de la tecnología de las herramientas que se utilicen. Debido a que el acceso al medio tecnológico no garantiza la competencia de uso y puede ser más bien contraproducente para la persona que utilice esta modalidad, esto si no cuenta con el perfil tecnológico adecuado.

## Previo al desarrollo de la sesión

- Verificar que usted y la persona consultante poseen una protección antivirus / antimalware actualizada.<sup>5</sup> Además, verificar sobre la seguridad informática y el resguardo de la información derivada de dicha consulta.
  - Realizar pruebas de conexión a internet y disponibilidad real de la plataforma.
  - Valorar las condiciones de iluminación y regulación del sonido en el espacio físico en donde se brindará y recibirá la atención psicológica.
  - Revisar que el computador tenga una colocación correcta de la cámara (el contacto visual síncrono será importante), así como óptimas condiciones de imagen y sonido.
- ✓ En todos los casos la persona profesional deberá de tener información de contactos, recursos familiares, números teléfonos de emergencia, ubicación geográfica de la persona consultante. Propuesta para la ficha de identificación de la persona consultante:

Ficha de Identificación	
Nombre completo:	
Edad:	
Cédula de identidad:	
Nacionalidad:	
Fecha de nacimiento:	
Estado civil:	
Residencia actual	
Provincia:	
Cantón:	
Dirección exacta:	

<sup>5</sup> Esta práctica es un requisito para evitar el riesgo de que el dispositivo pueda ser hackeado.

Ficha de Identificación	
Teléfono 1:	
Teléfono 2:	
Correo electrónico:	
En caso de una emergencia a quién autoriza que se le contacte:	
Nombre:	
Parentesco:	
Teléfonos:	
Residencia:	

Al comienzo de la sesión el profesional deberá:

- a) Verificar que la persona participante de la sesión se encuentra a la vista de la cámara para que la persona profesional en psicología identifique quién está participando y solicitar el uso de audífonos.
- b) Apagar o silenciar todos los aparatos y dispositivos que puedan interrumpir o servir como distracción.
- c) Lectura y explicación del documento correspondiente al Consentimiento Informado.

## Anexos

Guía recomendativa (las personas profesionales deberán ajustar este consentimiento informado según requerimientos particulares o institucionales).

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### MODALIDAD TELEPSICOLOGÍA EN CASO DE ATENCIONES DURANTE EL ESCENARIO DE LA EMERGENCIA NACIONAL POR COVID-19

Datos profesionales:

Nombre: \_\_\_\_\_

Grado académico: \_\_\_\_\_

Código profesional: \_\_\_\_\_

Número telefónico: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

El presente documento, tiene como objetivo hacer de su conocimiento las pautas por las que se rige cualquier forma de intervención desde la Psicología durante el escenario de la emergencia nacional por COVID-19.

Es importante que usted conozca que las personas profesionales en Psicología que ejerzan la profesión, deben estar debidamente incorporado/as (activos/as y al día en sus obligaciones económicas), ante el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica; de lo contrario, su ejercicio será ilegal. El ejercicio profesional de la Psicología en Costa Rica, se encuentra respaldado por la Ley Orgánica N° 6144, Ley del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (Reforma 2018), aprobada por la Asamblea Legislativa; y regulado por el Código de Ética y Deontológico y los Lineamientos para el Uso de la Psicología en Línea, los cuales deben ser acatados por todas las personas profesionales incorporadas al Colegio.

En cuanto al trabajo que se va a realizar por medio de esta modalidad de atención, es necesario que usted esté informado/a sobre:

1. Tipo de intervención que efectuará el Profesional en Psicología
2. Objetivos, métodos, técnicas y procedimientos, que empleará el profesional para efectuar su intervención.

3. Beneficios y riesgos de las videoconferencias (por ejemplo, límites a la confidencialidad del paciente) respecto a las condiciones de las sesiones en persona.
4. Acuerdo sobre el mecanismo que se utilizará para enviar la información correspondiente al link de acceso previo a la sesión programada.
5. La existencia de acuerdo previo entre las partes sobre el permiso o no para hacer grabación de la sesión. En caso de que se implemente el acuerdo de grabación de la sesión deberá quedar estipulado claramente en el expediente.
6. Del plan de contingencia técnico-profesional con que cuenta el Profesional en Psicología para el resguardo de su seguridad y de terceras personas. Según la responsabilidad de las partes.
7. Del plan de contingencia en caso de problemas técnicos del uso de la tecnología y redes. Según la responsabilidad de las partes.
8. Que para el uso y pertinencia de esta modalidad de atención se hará un análisis individual del caso. El profesional deberá brindar una Guía Técnica en el uso de la tecnología, si la persona consultante lo requiera, debido a que el acceso al medio tecnológico, no garantiza su competencia de uso y puede ser contraproducente.
9. Que su participación es voluntaria y tiene el derecho de dar por finalizada la intervención en el momento que lo decida.
10. Que usted podrá preguntar y que deberán ser aclaradas, todas las dudas que le surjan con respecto a una técnica o procedimiento.
11. Que la información que usted brinde al Profesional en Psicología será confidencial según lo estipulado en los **artículos 32 y 33<sup>6</sup>** del Código de Ética y Deontológico, secreto profesional y eventuales límites del secreto profesional).
12. Que como profesionales de la Salud mental de acuerdo con el decreto N° 40556-S, (artículo N° 54) todas las personas profesionales, deben reportar ante el Ministerio de Salud, los eventos de salud de reporte obligatorio, que presenten sus consultantes; con el fin de contribuir a la vigilancia de la salud pública.

**Para finalizar:**

Se establece que las sesiones por esta modalidad de atención se realizarán los días \_\_\_\_\_, iniciando a las \_\_\_\_\_ (a.m./p.m.), y tendrán una duración de \_\_\_\_\_ minutos. Se requiere absoluta puntualidad y compromiso de ambas partes.

---

<sup>6</sup> Ver al final del documento

En caso de que, por razones de fuerza mayor, algunas de las dos partes, tenga la necesidad de cancelar una sesión, lo debe comunicar con antelación.

Los honorarios a cancelar por sesión son de \_\_\_\_\_ colones y el pago se realizará por el siguiente medio:

Tarjeta       Depósito       Transferencia       Sinpe Móvil

Siendo obligación del/la profesional emitir una factura digital por el servicio prestado.

**Leído lo anterior, manifiesto que:**

La persona profesional en Psicología me ha puesto en conocimiento que deberá confeccionar un expediente bajo mi nombre con la información que le facilite, el cual quedará en un lugar seguro bajo su custodia y responsabilidad.

Autorizo hacer entrega de dicho expediente a la entidad competente (Fiscalía y Tribunal de Honor) en caso de investigación preliminar o solicitud judicial, de acuerdo al artículo 58 del Código de Ética y Deontológico del CPPCR y al artículo 8 inciso c de la Ley N° 8968: ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. En caso de ser utilizado para otros fines, me reservo el derecho de interponer la denuncia pertinente ante las instancias correspondientes.

Leído el consentimiento informado y aclarada cualquier duda de la persona consultante, el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año 202\_\_\_\_.

Me manifiesto de acuerdo con seguir adelante con el proceso psicológico por medio de la modalidad de telepsicología.

\_\_\_\_\_  
Nombre de la persona consultante      Firma      N° de Cédula

\_\_\_\_\_  
Nombre de la persona profesional en psicología      Firma      N° de Código

**Norma supra-citada:**

Artículo 32. En lo que respecta al secreto profesional:

a) Es obligatorio para la persona colegiada guardar el secreto profesional, entendiéndose este como el acto de mantener siempre, bajo reserva absoluta, la información que recibe directamente en su desempeño, así como la que haya podido observar, interpretar o deducir. De lo anterior se exceptúa la información requerida por autoridad legal competente o por autorización expresa de la persona o entidad usuaria o por su representante legal. Esa prohibición se mantiene, aunque el hecho objeto de la información sea del conocimiento público o la persona haya fallecido.

b) La persona colegiada no debe revelar el secreto profesional referente a la persona menor de edad, ni siquiera a la madre, al padre o a quien sea su responsable legal, desde el momento en que se determine que esa o ese menor tiene capacidad para evaluar su problema y conducirse por sus propios medios para solucionarlo. Esto con excepción de la persona menor de edad que se encuentre en una situación de riesgo inminente para su salud, su integridad o su dignidad.

c) La persona colegiada no debe hacer referencia a casos clínicos, educativos, laborales u otros que pudieran ser identificables, mostrar personas o sus fotografías en publicaciones de investigación, o en medios de comunicación colectiva, sin el consentimiento expreso de la persona o entidad usuaria, y aunque éste se le otorgue debe ante todo valorar la afectación que la exposición del caso pueda ocasionarles.

d) La persona colegiada que labora en un sistema institucional público o privado debe mantener bajo estricta confidencialidad la información contenida en el expediente; sólo podrá compartirla si cuenta con el consentimiento de la persona usuaria, con fines profesionales legítimos y según corresponda para su salud integral.

e) Los informes escritos o verbales deberán excluir aquellos antecedentes entregados al amparo de dicho secreto y ellos se proporcionarán solo en los casos estrictamente necesarios, cuando constituyan elementos para configurar el informe. En el caso de que dichos informes sean solicitados por instancias judiciales, como tribunales u otros organismos donde no sea posible guardar la privacidad, la persona profesional deberá

adoptar las precauciones necesarias para no generar perjuicios innecesarios a la persona f) Si la persona colegiada tiene conocimiento de información que se catalogue como confidencial, producto de una consulta realizada por una o un colega, deberá guardar el secreto profesional respecto de esa información.

g) La persona colegiada deberá advertir tanto a su personal de apoyo, como a quienes integren equipos interdisciplinarios en los que participe, acerca de la confidencialidad de los asuntos que conoce con ocasión de su ejercicio profesional y deberá procurar que estas otras personas respeten la confidencialidad de la información.

h) La persona colegiada deberá guardar el secreto profesional a pesar del cese del servicio, incluso después de la muerte de la persona usuaria.

Artículo 33. La información amparada por el secreto profesional solo podrá ser revelada en los siguientes casos:

a) Para evitar un riesgo grave al que pueda estar expuesta la persona usuaria, la persona colegiada o terceras personas.

b) Cuando de la información de la persona o personas usuarias se infiera que podrían llevar a cabo conductas o acciones contrarias a sus mismos derechos.

c) Cuando la conducta por realizar atente contra los derechos o intereses de la sociedad, en general.

d) Cuando una persona colegiada sea denunciada ante la Fiscalía, el Tribunal de Honor, una autoridad judicial o administrativa, por parte de quien haya recibido algún servicio profesional, tal denuncia exime a la parte denunciada de guardar el secreto profesional para efectos de elaborar su defensa.

e) Cuando medie autorización previa y por escrito de la persona o entidad usuaria, en la que se especifiquen los motivos para autorizar el levantamiento del secreto profesional. f) Cuando exista norma de rango legal que lo autorice.

g) Cuando la información sea necesaria ante una instancia judicial para evitar la eventual condena de una persona inocente. En todos los casos, el o la profesional sólo podrá entregar la información a las personas e instancias estrictamente necesarias de las que deba valerse

para cumplir con los objetivos; además, cuidará que la información se dirija, exclusivamente, a quien deba ejercer los resguardos necesarios para la prevención del peligro.

**Referencias de apoyo:**

American Psychological Association. (2020). *Office and technology checklist for telepsychological services*. Recuperado de <https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/research-information/telepsychological-services-checklist>

American Psychological Association. (2020). *Informed consent checklist for telepsychological services*. Recuperado de <https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/research-information/informed-consent-checklist>

**Fecha del documento: 03 de junio de 2020**

**Documento elaborado por la Fiscalía en colaboración con:** Alfonso Villalobos Pérez, Rebeca Chaves Alvarado, Rigel Acuña Moreno, Karla González Urrutia, Juan Carlos Miranda Orozco, Maricruz Coto Chotto y Dyalá Castro Cabezas.