



CSSP
CONSEJO SUPERIOR
DE SALUD PÚBLICA

Lineamientos para la atención psicológica en línea

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA
JUNTA DE VIGILANCIA DE LA PROFESIÓN
EN PSICOLOGÍA

CRÉDITOS

Autoría

Junta Directiva de la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología, período 2019-2022

Dirección general

Maestra Ana Lorena Pérez Gómez Funes de Orellana
Presidenta JVPP, período 2019-2021

Directora de investigación y producción

Licenciada Johana Carolina Rivera Escalante

Colaboradora editorial

Licenciada Rita María Grimaldi Calderón

Equipo de edición

Licenciada Cecilia Elizabeth Rivas Benítez
Licenciada Clelia Trejo
Licenciado José David Grimaldi Villagrán
Licenciado Marlon Edgardo Cordero Pinto
Licenciado Saúl Abraham Romero Hernández
Maestra Ruth Elizabeth Luna Vigil
Maestro Juan Ramón Umaña Fernández

Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología. (2021). Lineamientos para la atención psicológica en línea. Disponible en: <http://cssp.gob.sv/junta-de-vigilancia-de-la-profesion-en-psicologia/>

Nota: este documento tomó como base lo contemplado en la "Guía técnica de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género", de la Oficina Regional de UNFPA para América Latina y El Caribe, publicada en agosto de 2020. Disponible en: https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/unfpa_guiavbg_web_1.pdf

Este documento ha sido elaborado con el apoyo y contribución financiera del Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA) - Oficina El Salvador. UNFPA El Salvador.

Las opiniones expresadas en este son exclusiva responsabilidad de la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología de El Salvador y no reflejan los puntos de vista de UNFPA, oficina El Salvador.

| AGRADECIMIENTOS |

Expertos y expertas que participaron en la
revisión del documento:

- Dra. Esmeralda Valdivieso
- Dr. Roberto Quintanilla
- Lic. Oscar Ayala
- Licda. Karen Saravia
- Mtra. Ana del Carmen Ferrufino Cortez
- Mtra. María José Figueroa Henríquez
- Mtro. Gustavo Paniagua
- Lic. Carlos Escalante
- Centro Arboretum:
 - Dra. Gloria Dada
 - Mtra. Flavia Escobar
 - Mtra. Rosario Hermoza
- Mtra. Roxana Galdámez
- Mtra. Xiomara Lara
- Dr. Daniel Gutfreund

| ÍNDICE |

Créditos	2
Agradecimientos	3
Prólogo	6
Introducción	7
Objetivos	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Lineamientos para atención psicológica en línea	10
1. Deontología profesional para la atención psicológica en línea	11
A. Competencia de las y los profesionales	12
B. Cumplimiento de normas legales	14
C. Código de Conducta del Profesional en Psicología	17
D. Consentimiento informado	18
E. Práctica interjurisdiccional	20
2. Potencialidades y limitaciones de la atención psicológica en línea	22
A. Potencialidades sobre la atención psicológica en línea	23
B. Limitaciones de la atención psicológica en línea	24
3. Sobre el manejo de la confidencialidad y seguridad de la información	25
A. Directrices para mantener la confidencialidad de los datos y de la información	26
B. Directrices para mantener la seguridad	27
C. La destrucción de datos e información y tecnologías utilizadas en los casos finalizados	28
4. Indicaciones generales para la atención psicológica en línea.	29
A. Consideraciones iniciales antes de brindar la atención psicológica en línea	30
B. Encuadre para brindar atención psicológica en línea	31

C. Inicio de tratamiento	33
D. Análisis y evaluación psicométrica	35
5. Atención psicológica en línea para niños y niñas	37
A. Consideraciones iniciales antes de brindar la atención psicológica en línea.	38
B. Encuadre para la atención psicológica en línea para niños y niñas.	38
C. Lineamientos para la atención psicológica en línea.	39
D. Evaluación psicológica y terapia educativa	40
6. Atención psicológica en línea para personas en condición de discapacidad.	41
7. Lineamientos de primeros auxilios psicológicos en línea	43
A. Objetivos de los primeros auxilios psicológicos .	44
B. Consideraciones iniciales antes de brindar la atención psicológica en línea	44
C. Protocolo de atención en crisis.	45
8. Anexos.	46
Anexo 1. Formato de consentimiento informado de atención psicológica en línea para personas adultas.	47
Anexo 2. Formato de asentimiento informado de atención psicológica en línea para niñas, niños y adolescentes.	49
Anexo 3. Formato de asentimiento informado de atención psicológica en línea para personas con discapacidad	52
Anexo 4. Consentimiento informado de las grabaciones	55
Anexo 5. Certificación de la supervisión clínica	57
Anexo 6. Formato de encuesta de satisfacción de la atención psicológica en línea	58
Anexo 7. Ficha de identificación del usuario o usuaria	59
Bibliografía	60

PRÓLOGO

En noviembre del 2019, la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología (JVPP) tomó la iniciativa de empezar a formular los lineamientos para la atención psicológica en línea con el objetivo de que los profesionales en Psicología se rijan bajo un instrumento legal que no sólo acredite su ejercicio profesional en la modalidad virtual, sino que también garantice una atención psicológica de calidad, profesional y ética para la población salvadoreña. De igual forma, estos lineamientos responden a un ejercicio de innovación y actualización que la JVPP quiere incorporar con la atención psicológica en modalidad virtual. La crisis sanitaria causada por la pandemia en los últimos meses aceleró el proceso de elaboración de estos lineamientos que finalmente se han concretizado con este documento.

Durante el proceso de elaboración de estos lineamientos, se realizaron diversas revisiones bibliográficas, y junto con el apoyo del Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA), se fusionaron algunas partes de la “Guía técnica de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género” de la Oficina Regional de UNFPA para América Latina y El Caribe. Por otro, lado también se hizo una consulta a diferentes expertos y expertas nacionales e internacionales en el área de la psicología clínica para poder validar el documento. Por lo que se trata de un esfuerzo en conjunto entre quienes integran la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología y todas las personas y las instituciones involucradas.

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



Maestra Ana Lorena Pérez Gómez Funes de Orellana
Presidenta JVPP

INTRODUCCIÓN

En una crisis de salud pública como la actual pandemia de COVID-19, cuando se implementaron medidas de “distanciamiento social” para frenar la propagación de la infección, varias personas vieron sus procesos psicológicos detenidos. Y a raíz del confinamiento, el distanciamiento y el aislamiento social, muchas personas empezaron a desarrollar distintos cuadros psicológicos que debían ser atendidos (UNFPA, 2020).

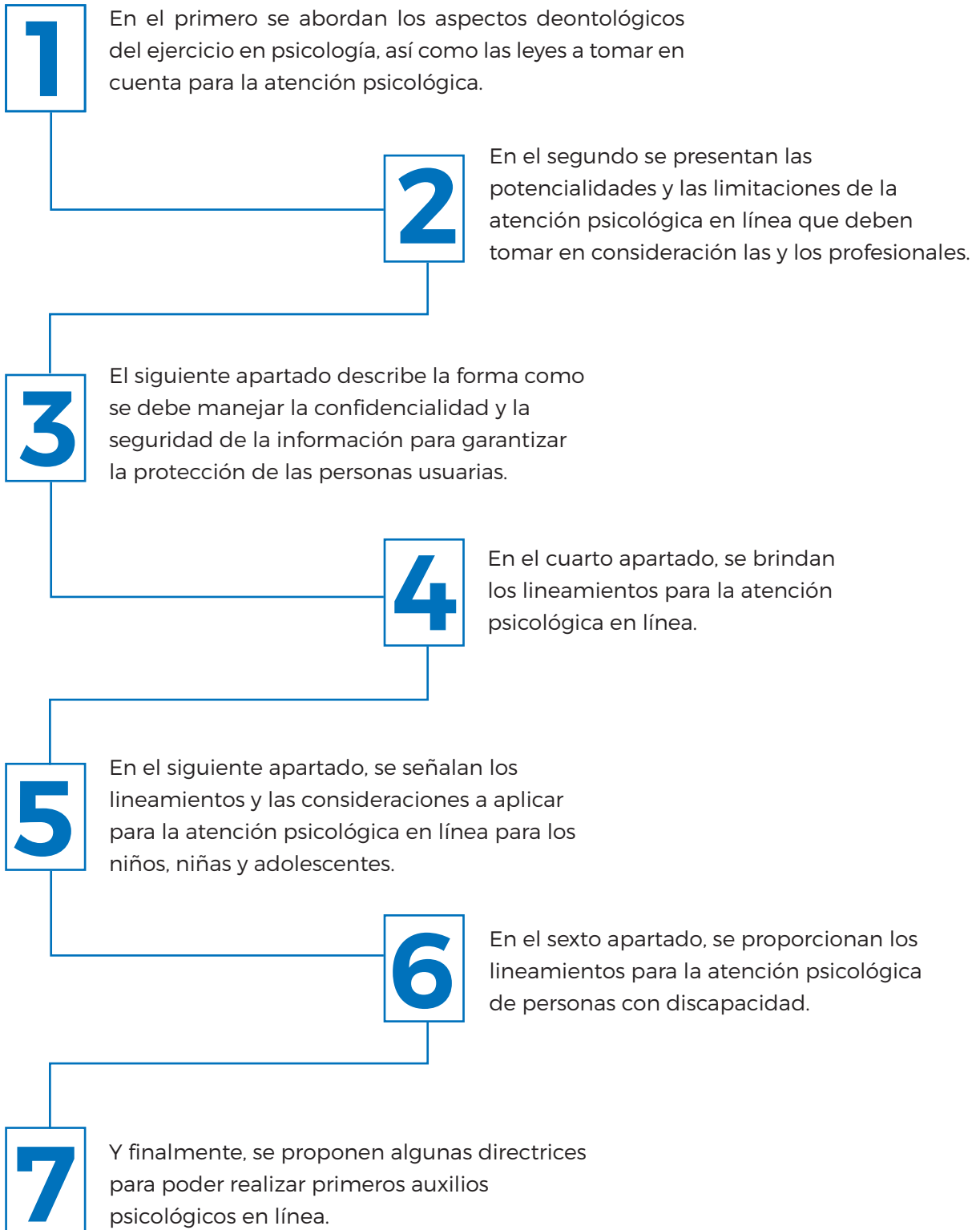
Por lo que los servicios digitales (se refiere al uso de herramientas tecnológicas, como chatear en línea, enviar mensajes de texto y realizar videollamadas) permitieron ofrecer remotamente los servicios psicológicos como una alternativa para poder seguir garantizando el acceso a estos servicios esenciales.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

Bajo este contexto, la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología se vio en la necesidad de adaptarse a los nuevos cambios, pero también de mantenerse a la vanguardia para tomar en cuenta a todas aquellas personas a quienes se les dificulta desplazarse dentro del territorio nacional, que se encuentran en otro país, que tienen algún tipo de discapacidad, u otras razones les impiden ser atendidas de forma presencial.

Para ello se desarrollaron normas y lineamientos que buscan brindar una atención psicológica en línea de calidad, que garantice la seguridad, la confidencialidad, la calidez, el profesionalismo y la ética para las personas usuarias. Cabe mencionar que para la elaboración de estos lineamientos se contó con el apoyo del Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA), ya que se fusionaron algunas partes del documento: “Guía técnica de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género”.

Dichos lineamientos han sido diseñados para que las y los profesionales en Psicología ofrezcan este tipo de servicio, aplicando todos los aspectos técnicos y legales que deberán cumplir de manera integral, así como las otras normas jurídicas vigentes que rigen su ejercicio profesional tales como: **el Código de Salud, Código de Ética para el Ejercicio de la Profesión de Psicología en El Salvador, Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud**, las cuales contemplan su obligación de velar por la salud mental.

Estos lineamientos se componen de siete apartados.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar los lineamientos para la atención psicológica en línea para que las y los profesionales en Psicología se rijan bajo un instrumento legal y ofrezcan un servicio de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar los lineamientos éticos, clínicos y técnicos para el desarrollo de las sesiones de atención psicológica de las personas usuarias utilizando servicios digitales.
- Garantizar a las personas que reciban atención psicológica en línea un servicio de calidad y supervisado por la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología, basada en normas estandarizadas.

LINEAMIENTOS

para atención psicológica en línea

En el presente instrumento se hace referencia a la persona que recibe el servicio psicológico como **“USUARIA”**, así como también se le denominará **“ATENCIÓN EN LÍNEA”** al servicio que abarca distintas plataformas tecnológicas para brindar terapia psicológica, tales como chatear en línea, enviar mensajes de texto, llamadas telefónicas, realizar videollamadas, entre otros.

1.

**Deontología
profesional**
para la atención
psicológica en línea

A. Competencia de las y los profesionales

Las y los profesionales en Psicología garantizarán las competencias necesarias mediante su formación profesional completada, la supervisión de su trabajo y la experiencia profesional adquirida, así como los conocimientos y habilidades requeridas para una práctica competente en el manejo de los riesgos durante el ejercicio de la profesión.

Por tal motivo, quienes se dediquen a la atención psicológica en línea deben:

- Contar con un título universitario que les certifique como “Licenciado/a en Psicología”.
- Estar autorizado/a para el ejercicio de la profesión por la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología.
- Poseer la certificación de atención psicológica en línea avalada por la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología.
- Poseer como mínimo tres años de formación continua en la terapia presencial.
- Comprobar la formación continua en terapia presencial, a través de una **certificación emitida por la o el supervisor clínico que le ha acompañado en su formación profesional.**

La certificación debe incluir los días, las fechas en los que se reunían, el período de tiempo que duró la supervisión, la frecuencia de las asesorías, las actividades realizadas y una valoración personal y profesional por parte de la persona supervisora sobre el ejercicio profesional del psicólogo o psicóloga.

Si el o la profesional ha trabajado en el área clínica, ya sea en instituciones públicas o privadas, se le exigirá un año de supervisión clínica para que pueda brindar la atención psicológica en línea. Si ha trabajado en su clínica privada, se le pedirán tres años de supervisión clínica más práctica. El formato de certificación de supervisión clínica se encuentra en el Anexo 5 de este documento.

- Presentar diplomas de su formación académica de pregrado y posgrados (según sea el caso), certificaciones de cursos o diplomados tomados para actualizar su expediente en la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología.
- Estar en constante actualización científica respecto a los distintos modelos psicoterapéuticos empíricamente validados, las nuevas herramientas para la evaluación clínica, los nuevos hallazgos en psicopatología infanto-juvenil y en la adultez, nuevas estrategias para realizar un diagnóstico e intervenciones, así como mantenerse al día con otros temas de relevancia psicológica. La actualización es fundamental para la atención de personas usuarias ya que se debe hacer uso apropiado de los recursos científicos y técnicos para el buen desarrollo de la psicoterapia.
- Contar con amplios conocimientos sobre la atención psicológica en línea y cómo adaptar las intervenciones psicológicas y los tratamientos a los diferentes medios tecnológicos.
- Presentar atestados que garanticen que ha asistido a cursos o talleres para la práctica de la atención psicológica en línea.
- Demostrar la adquisición de conocimientos, a través de la revisión bibliográfica sobre intervenciones psicológicas en línea (como artículos científicos recientes) mediante certificación de la participación en grupos de asesoría para la atención psicológica en línea.
- Solicitar supervisión clínica para la atención psicológica en línea cuando sea necesario para el manejo de casos, evaluación e intervención clínica.
- Registrar en expediente clínico aquellos casos en los que ha informado a sus pacientes sus limitantes técnicas profesionales para la atención en línea.
- Trabajar y colaborar en conjunto con profesionales del área de la salud, tener en consideración los aportes de otras profesiones en la solución de problemas de sus pacientes, por lo que es necesario que conozcan la forma de acceso a los servicios de emergencia pertinentes correspondientes a la zona de residencia de la persona usuaria.
- Tener un listado de profesionales o instituciones de salud para referir a la persona usuaria, en caso de que necesite atención especializada o de emergencia.
- Tener claro que no todos los problemas o trastornos psicológicos pueden ser atendidos bajo esta modalidad, tales como los trastornos de personalidad borderline o psicóticos y la violencia sexual. Por lo que tomará en cuenta todos los signos o síntomas que presenta la persona o las condiciones físicas y ambientales de la usuaria que no sean idóneas para la atención en línea.

B. Cumplimiento de normas legales

La práctica de la psicología requiere de ciertos requisitos que están relacionados con el comportamiento de las y los profesionales, la práctica y la calidad de la atención para las personas usuarias.

La atención psicológica en línea se rige bajo los mismos principios éticos y legales que la terapia psicológica presencial. Por lo tanto, como parte de su ejercicio profesional, la o el psicólogo deben cumplir con las normativas legales y éticas de nuestro país:

Código de Salud

<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/A36CC2BB-7270-4D90-8420-CF3B2611AAC9.pdf>

Código de Ética para el Ejercicio de la Profesión de Psicología en El Salvador

<http://cssp.gob.sv/wp-content/uploads/2016/06/codigo-de-etica-bisnieto-2009-2011.pdf>

Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud

https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_073651293_archivo_documento_legislativo.pdf

Ley de Procedimientos Administrativos

<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/8B52B09D-52EC-460C-9C7C-19AC897EB64D.pdf>

Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia

<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/F312B814-45C5-48EB-A71D-0DFC612FF135.pdf>

Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para la Mujer

<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/325EF057-A460-4BCE-AF15-620CB8AD57E5.pdf>

Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad

https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_072953003_archivo_documento_legislativo.pdf

Para la protección de datos, privacidad y confidencialidad, se sugiere leer:

Ley de Acceso a la Información Pública

https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_073009410_archivo_documento_legislativo.pdf

Ley de Firma Electrónica

https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_073626251_archivo_documento_legislativo.pdf

A continuación, se describen algunos derechos de la persona usuaria que profesionales de la Psicología deben cumplir a la hora de desarrollar las atenciones en línea:

Derecho a

LA CONFIDENCIALIDAD

Se refiere al derecho de una persona a que la información que ella brinda sea recolectada, utilizada y almacenada de manera segura, y que no sea divulgada o utilizada si no se cuenta con el consentimiento informado de la persona usuaria.

Por lo tanto, las y los psicólogos tomarán todas las medidas necesarias para proteger y mantener la confidencialidad de los datos, de la información revelada en terapia, así como la identidad de los y las usuarios, en función de lo estipulado en el artículo 20 de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud (2016), que indica: **“los pacientes tendrán derecho a que se respete el carácter confidencial de su expediente y toda la información relativa al diagnóstico y tratamiento”**. Lo que también está estipulado en el art. 37 del Código de Salud y en las normas específicas, numeral 2.2 del Código de Ética.

El artículo 24 de la Ley de Acceso a la Información Pública (2011) define como **información confidencial**: *“a) La referente al derecho a la intimidad personal y familiar, al honor y a la propia imagen, así como archivos médicos cuya divulgación constituiría una invasión a la privacidad de la persona (...)”*.

Derecho a

LA PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

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

Derecho a

LA SEGURIDAD

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

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

El artículo 31 de la Ley de Acceso a la Información Pública (2011) establece que:

Toda persona, directamente o a través de su representante, tendrá derecho a saber si se están procesando sus datos personales; a conseguir una reproducción inteligible de ella sin demora; a obtener las rectificaciones o supresiones que correspondan cuando los registros sean injustificados o inexactos y a conocer los destinatarios cuando esta información sea transmitida, permitiéndole conocer las razones que motivaron su petición, en los términos de esta ley. El acceso a los datos personales es exclusivo de su titular o su representante.

Derecho a **LA TRANSPARENCIA**

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

- Asegurarse de que la persona usuaria reciba toda la información sobre el servicio de atención psicológica en línea que se le está ofreciendo y del cual va a participar.
- En caso de que la persona usuaria pida información sobre las herramientas y los procedimientos utilizados en la terapia, se le deberá proporcionar toda la información técnica y científica. Es necesario que los procedimientos utilizados tengan evidencia empírica y una garantía de eficacia para resolver los problemas de las y los usuarios.
- Informar, de forma explícita, sobre las limitaciones de la atención psicológica en línea.
- Crear buenas prácticas en relación con la prestación de servicios de atención psicológica en línea.
- Ser transparente con el cobro de sus servicios que ofrecen de manera digital, ya sea en forma de publicidad y atención presencial.
- Cumplir con el contrato terapéutico establecido con la persona usuaria.

C. Código de Conducta del Profesional en Psicología

De acuerdo con los principios básicos del Código de Ética de la Profesión en Psicología de El Salvador (2011), las psicólogas y psicólogos salvadoreños se comprometen a:

- Garantizar la calidad científica del ejercicio profesional al servicio del bienestar individual y social de la persona humana.
- Respetar la dignidad e integridad de la persona humana, apegado al cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y a los fines científicos de la profesión.

- Aplicar sus conocimientos con efectividad, eficiencia y eficacia, respetando la integridad de la persona y de las instituciones con quienes trabaja.
- Contribuir al desarrollo científico de la ciencia psicológica y mantener un constante crecimiento personal y profesional.
- Conservar en el ejercicio de la profesión la dignidad y equilibrio necesarios para su desempeño.
- Adoptar una actitud abierta y respetuosa a las diferentes corrientes psicológicas.
- Cumplir principios, normas éticas y legales que regulan el Ejercicio de la Profesión de la Psicología en El Salvador.
- Fortalecer la relación y solidaridad gremial.

D. Consentimiento informado

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 15 de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud (2016):

Todo procedimiento de atención médica será acordado entre el paciente o su representante y el prestador de servicios de salud, luego de recibir información adecuada, suficiente y continua; lo que deberá constar por escrito y firmado por el paciente o su representante, en el formulario autorizado para tal fin.

Este artículo incluye a todo profesional en salud que brinda sus servicios, por lo que es obligatorio documentar y dejar un resguardo de las condiciones o estatutos a los que ceñirá su intervención, haciéndolo de común acuerdo con la persona usuaria.

Es por tal motivo que las y los profesionales en Psicología deben presentar y firmar junto a la persona usuaria un consentimiento informado (ver formato de consentimiento informado de atención psicológica en línea para personas adultas en Anexo 1) donde se traten específicamente cuestiones particulares vinculadas a los servicios de atención psicológica en línea que serán proporcionados. Deberán tener presentes las leyes y normativas vigentes, como la Ley de Deberes y Derechos de Pacientes y Prestadores de Servicios en Salud.

La persona que es atendida o la persona responsable de los niños, niñas y adolescentes debe imprimir el consentimiento informado, firmarlo y enviarlo de nuevo al terapeuta para poder anexarlos al expediente.

Es fundamental abordar en el consentimiento informado las características propias del servicio en línea que se estará utilizando:

1.

Asegurarse que en el consentimiento informado la persona usuaria acceda a ser atendido de manera virtual.

2.

Garantizar la confidencialidad y la privacidad de la persona usuaria, de acuerdo con lo descrito en los artículos 19 y 20 de la Ley de Deberes y Derechos de Pacientes y Prestadores de Servicios en Salud.

3.

Informarle a la persona usuaria que se le va a notificar en caso de que la seguridad y la confidencialidad de los datos y de la información haya sido vulnerada.

4.

Informar a la persona usuaria y recabar su consentimiento en el caso que la o el psicólogo desee guardar transcripciones de conversaciones, grabaciones o mensajes de chat y/o e-mails. Si el o la profesional almacena esta información, se le debe explicitar los beneficios y el riesgo presente y futuro para la confidencialidad de los datos clínicos propios en los que incurre.

5.

En el Anexo 4 se presenta un formato para el consentimiento informado de Grabaciones que pudieran utilizar en caso de que el o la profesional quisiera grabar las sesiones psicoterapéuticas.

E. Práctica interjurisdiccional

Debe ser conocimiento de todos los y las profesionales que una de las atribuciones de la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología es investigar todos los casos cuando ha habido denuncias por parte de las personas usuarias, cuando hay avisos de faltas éticas o cuando actúa de oficio. El Código de Salud (1988) establece en su artículo 315:

Los procedimientos para la averiguación de las infracciones contra la salud e imposición de las sanciones se iniciarán de oficio, sin perjuicio de las denuncias o avisos que también podrán formular los particulares, conforme a este Código y sus Reglamentos.

Antes de ejercer la atención psicológica en línea, las y los profesionales en psicología deben conocer las leyes y normativas que regulan la prestación de servicios profesionales a través de tecnologías de la comunicación dentro y fuera de la propia jurisdicción o territorio.

Las y los usuarios que se encuentren en el territorio nacional tienen el derecho de poner una denuncia ante el Consejo Superior de Salud Pública, si piensan que sus derechos han sido vulnerados, de acuerdo con las sanciones contempladas en el Código de Salud y la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud. Esta denuncia se puede realizar de manera presencial en la Oficina Tramitadora de Denuncias, del Consejo Superior de Salud Pública; o de manera virtual, al correo siguiente: otd@ccssp.gob.sv

El Código de Salud (1988) establece en su artículo 327:

La denuncia podrá presentarse por escrito o en forma verbal. La denuncia que se hiciere por escrito deberá ser firmada por el denunciante o por otra persona a su ruego si aquel no supiere o no pudiere hacerlo; y será ratificada de inmediato ante la autoridad de salud competente que la recibiere.

Cuando la denuncia fuese verbal se recibirá por medio de acta en la que, en forma de declaración, se asentará lo expresado por el denunciante con relación al hecho

denunciado y al infractor, en su caso, debiendo firmar el acta el denunciante; si supiere o pudiere. La autoridad de salud que recibiere la denuncia verbal o escrita hará constar la identidad de la persona del denunciante por medio del documento respectivo.

Uno de los elementos esenciales del sistema legal en El Salvador es el de garantizar a las partes las comunicaciones que emite el ente regulador. Para una persona que se encuentre en el extranjero, las notificaciones tienen que hacerse a través de los canales diplomáticos para que sean efectuados en forma legal. Eso tiene el efecto práctico de dilatar el tiempo entre actos jurídicos. Por ello, cuando hay una queja o denuncia proveniente del extranjero, el sistema salvadoreño se muestra tardío y por ende ineficiente.

Por lo tanto, para las y los usuarios que residen en el extranjero y desean poner una denuncia, deben presentarla dentro del territorio salvadoreño en la Oficina Tramitadora de Denuncias del Consejo Superior de Salud Pública o al correo siguiente: otd@cssp.gob.sv. Para facilitar el procedimiento legal, se recomienda nombrar a un apoderado o apoderada legal de su confianza para que reciba las notificaciones correspondientes y que el proceso legal avance.

La Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología no tiene jurisdicción fuera del país. Esto le dificulta hacer valer los derechos de las y los profesionales de la psicología y de las personas usuarias. Es por ello que se recomienda evitar hacer uso de servicios de terapias en línea con personas que residen en el extranjero.

Además, es obligación de los y las profesionales denunciar a sus colegas cuando tengan conocimiento que su trabajo es antiético. Esta denuncia se puede interponer ante la Oficina Tramitadora de Denuncias del Consejo Superior de Salud Pública o al siguiente correo electrónico: otd@cssp.gob.sv

2.

Potencialidades y limitaciones de la atención psicológica en línea

A. Potencialidades sobre la atención psicológica en línea

De acuerdo con las últimas investigaciones, la atención psicológica en línea trae consigo muchas ventajas que la hacen muy usable y cómoda para las personas. Algunas de sus potencialidades se presentan a continuación:

Accesibilidad

Facilita el acceso a muchas personas que presentan dificultades para acudir a la terapia presencial, ya sea porque tienen problemas para moverse, viven en el extranjero, están de viaje, viven en áreas rurales, o son personas con diversidad funcional, entre otras razones.

Rentabilidad

Reduce tiempo y gastos de desplazamiento.

Mantenimiento de la regularidad

La atención psicológica en línea brinda la posibilidad de mantener un contacto regular y continuado para aquellas personas a las que se les dificulta la continuidad presencial.

Disponibilidad de la información

La información del usuario (historia clínica, resultados de pruebas...) es fácilmente accesible y rápida para profesionales y personas usuarias.

Facilidades tecnológicas para profesionales

Permite mayor intercambio de información entre profesionales y facilidades en registros y análisis de la información recabada.

Favorece la atención de primeros auxilios psicológicos

Permite brindar alivio emocional inmediato, facilitando la adaptación del individuo y previniendo el desarrollo de una psicopatología.

B. Limitaciones de la atención psicológica en línea

Por otro lado, antes de optar por la atención psicológica en línea es necesario que las y los profesionales en psicología conozcan e informen sus limitaciones:

- No todas las personas utilizan medios tecnológicos, ni los servicios digitales. Y no todas tienen los conocimientos suficientes de cómo se utilizan ciertas plataformas para realizar videollamadas.
- Se requiere un mayor gasto inicial para disponer de toda la tecnología apropiada para brindar y recibir atención psicológica en línea.
- No todos los trastornos mentales pueden ser atendidos bajo la modalidad virtual, tales como los trastornos de la personalidad borderline y psicóticos y casos de violencia sexual.
- La atención psicológica en línea presenta mayores dificultades legales, ya que se desconoce o no hay suficiente claridad de la normativa legal y recomendaciones éticas.
- No hay suficiente formación para realizar intervenciones psicológicas en línea. Por lo tanto, hay dificultad para adaptar el proceso y tratamiento psicológico a la modalidad virtual.
- Existen mayores riesgos para la protección de la información.

3.

Sobre el manejo de la confidencialidad y seguridad de la información

A. Directrices para mantener la confidencialidad de los datos y de la información

La terapia en línea presenta riesgos en torno a la confidencialidad de las y los pacientes, por lo que el y la profesional deberán:

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

Es responsabilidad de cada profesional prever todos estos inconvenientes u otros que se puedan suscitar, evitando el uso de la información de las y los usuarios para fines distintos al ámbito profesional, debiendo hacer uso de todos los recursos tecnológicos a su mano, para garantizar la privacidad y confidencialidad, y así reducir percances que pueden afectar a ambas partes. Cada profesional tiene la obligación de ser ética en su actuar, mostrándose responsable al informar oportunamente a su usuario o usuaria, sobre la vulneración de los sistemas de seguridad o la pérdida potencial de su información clínica, derivadas del uso de tecnologías de telecomunicación, si los hubiera.

Por otro lado, las y los profesionales deberán ser conscientes de las implicaciones éticas y prácticas sobre la búsqueda de información personal acerca de sus usuarios y usuarias en la web. Por lo que no debe establecer vínculos con la persona usuaria a través de

redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter con el objetivo de evitar la distorsión de la relación terapéutica y conflictos que pongan en duda el comportamiento ético del profesional.

Es preferible emplear otros nombres de usuario/a y datos en espacios privados del psicólogo/a para que de esta forma no se pueda relacionar su actividad privada con su actividad profesional en las redes sociales, por ejemplo, perfil personal de Facebook, Instagram, Twitter y blogs. Además, se han de realizar los ajustes oportunos de privacidad de cada red para evitar el acceso por parte de pacientes a aspectos privados del psicólogo o psicóloga.

B. Directrices para mantener la seguridad

Para garantizar aspectos mínimos de seguridad:

- El equipo tecnológico debe contar con un software antivirus que proteja contra vulneraciones de seguridad.
- Se deberá contar con un respaldo de la información en un dispositivo alternativo o en la nube (como Google Drive, Dropbox, iCloud, OneDrive, entre otros) para prevenir la pérdida de información en caso de que el equipo se dañe.
- Realizar copias de la información (historias u otra información clínica) semanalmente.
- Todas las copias deberán estar cifradas y almacenarse en área externa y segura, sin conexión a Internet.
- Utilizar aplicaciones o plataformas en las que se puedan encriptar los datos confidenciales de la persona usuaria para su almacenamiento. Existen actualmente, plataformas de comunicación que dentro de su política incluyen la comunicación encriptada y la protección de la información compartida.
- Guardar toda la información de la persona usuaria, tales como datos de identificación y contacto, consentimiento informado, datos de evaluación, objetivos, plan de tratamiento, fechas y duración de las sesiones e información relativa a los pagos en carpetas por medio de contraseñas seguras.
- Si se produjese una vulneración de datos no encriptados, las y los profesionales deberán notificarlo a sus pacientes y ponerlo en conocimiento mediante informe detallado a la JVPP.

C. La destrucción de datos e información y tecnologías utilizadas en los casos finalizados

Las y los psicólogos deben de tomar en cuenta que cuando haya una denuncia hacia su persona por parte de un usuario o usuaria, la Junta de Vigilancia incauta el expediente para analizarlo, por lo que se debe disponer de un archivo digital o físico.

Sin embargo, de acuerdo con el Instituto de Acceso a la Información Pública, respecto a la destrucción de información de datos, la información debe resguardarse cinco años de manera física y cinco años de manera electrónica.

Por lo tanto, en el caso de la atención psicológica en línea, la información recopilada de forma electrónica debe ser resguardada en un lapso de cinco años. Esto con el objeto de que la información contenida resguarde lo regulado en el artículo 13 de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud (2016) respecto a poner el expediente clínico electrónico a disposición de la persona usuaria o para fines de investigación administrativa.

Una vez transcurridos los cinco años, el o la profesional en Psicología puede destruir la información y eliminar los datos con vistas a facilitar su protección frente a casos de sufrir accesos no autorizados a los mismos.

Cada profesional debe comprometerse a garantizar la completa y total destrucción de los datos e información electrónica creada, a modo de respetar la Ley y la transparencia. Además, tiene la obligación de informar de su efectiva destrucción a la JVPP, así como documentar los métodos y procedimientos empleados para la eliminación de datos e información.

En su defecto, podrá también entregarle el expediente a la persona usuaria, que deberá acreditar tal situación mediante acta, en formato PDF para que no sea alterada.

4.

Indicaciones generales para la atención psicológica en línea

A. Consideraciones iniciales antes de brindar la atención psicológica en línea

- Desde el inicio, el o la profesional concientizará a la o el usuario que la modalidad ideal de la consulta es la presencial, pero que la atención psicológica en línea se puede aplicar en circunstancias especiales.
- Cada profesional debe preparar a la persona sobre la expectativa de que cuando las circunstancias se vuelvan favorables, las sesiones se realicen de manera presencial, ya que la modalidad virtual no puede sustituir la conexión más profunda que se establece durante una sesión presencial.
- Llevar a cabo un contacto presencial inicial con la persona para realizar una evaluación diagnóstica, llenar la ficha de identificación con los datos personales como datos demográficos y de contacto (ver Anexo 7. Ficha de identificación). También, esta sesión inicial sirve para explicarle a la persona usuaria la forma de trabajo, elegir la herramienta tecnológica a utilizar durante la atención psicológica en línea y firmar el consentimiento informado.
- Si no se puede tener un contacto presencial inicial, se realizará una preentrevista por llamada telefónica o videollamada para discutir las ventajas y desventajas del servicio en línea.
- El profesional, a través de la evaluación inicial determinará si la persona puede ser tratada de manera virtual, tomando en consideración si esta es adecuada, eficaz, privada y segura para las circunstancias de cada usuaria de manera individual.
- Es responsabilidad del profesional identificar las condiciones o las características individuales del usuario o usuaria que puedan influir en el desarrollo de la atención psicológica en línea.
- Llevar a cabo una evaluación del estado mental de la persona para determinar si la modalidad virtual es la adecuada.

B. Encuadre para brindar atención psicológica en línea

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

- Acordar desde un principio la modalidad (virtual o presencial) con la que se va a trabajar.
- Si la modalidad es virtual, deberá establecer los límites de contacto entre profesional y paciente, poniendo especial atención a lo que implica la atención a distancia y la intervención en línea, lo cual no significa contacto ilimitado con el o la psicóloga.
- Cuando se inicie el tratamiento, la persona usuaria y el psicólogo/a deberán acordar si esta última estará disponible para el contacto telefónico o electrónico entre sesiones, y las condiciones bajo las cuales tal contacto es apropiado y conveniente.
- Acordar la duración de las sesiones y las horas para contactar al terapeuta.
- Respetar los horarios establecidos tanto por la persona usuaria como por el o la profesional y manejarlos como si se tratase de una cita presencial.
- Cada profesional de la psicología deberá tener especial cuidado en el manejo de seguimientos fuera de la sesión, ya que se corre el riesgo de tener complicaciones con el tiempo o encontrarse sobreinvolucrado en el trabajo.
- Es necesario que el o la profesional delibere con la persona usuaria los datos y la información que será almacenada, la forma en la cual será almacenada, las formas de acceso a esta y el nivel de seguridad de la información comunicada a través de un medio determinado (medidas de encriptación y seguridad).
- Informar al usuario/a las situaciones en las que se considerará no brindar atención en línea.
- Cuando se considere que proseguir con los servicios deja de ser beneficioso o representa riesgos para el bienestar de la usuaria se recomienda a las y los profesionales discutir dichas preocupaciones con la persona. Y de ser necesario, se finalizará la atención psicológica en línea con la notificación correspondiente y se deberá hacer la correspondiente referencia a otro profesional especializado u ofrecer cualquier servicio alternativo que requiera el o la usuaria, como atención

médica, legal, social, entre otros. Esta decisión se tomará acorde a los lineamientos contenidos en el Código de Ética de la Profesión en Psicología de El Salvador.

- Acordar el protocolo a seguir en caso de que el servicio en línea se pueda ver interrumpido, ya sea por fallas electrónicas, caída del servicio de Internet y/o corte de energía eléctrica.
- Llevar paralelamente un archivo físico de la historia clínica, como otra forma de protección de la privacidad de la información.
- La información brindada a la persona usuaria sobre el cobro y las tarifas de la atención psicológica en línea deben ser transparentes y claras.
- Además, si el pago se va a realizar por transferencia bancaria, asegurar que los datos bancarios sean confidenciales y que se deben de mantener protegidos y seguros.
- Es responsabilidad de cada profesional de la Psicología llevar registro de los pagos de los y las usuarias, cumpliendo con la legislación fiscal correspondiente para el ejercicio profesional.

C. Inicio de tratamiento

Al inicio del tratamiento se debe verificar la siguiente información:

1. Verificación de la identidad de la persona usuaria y el o la profesional

- En cumplimiento del Decreto Legislativo 373, el o la profesional en Psicología proporcionará en versión digital al usuario o usuaria su titulación, su formación de postgrado si cuenta con una, el número de Junta de Vigilancia a través de su carné profesional y la vigencia del ejercicio legal de la profesión a través del comprobante de pago de la anualidad.
- Cada profesional debe proporcionar al usuario o usuaria el número de teléfono, la dirección y el correo electrónico de la JVPP donde pueda verificar esta información.
- Es necesario que cada profesional actualice ante la Junta de Vigilancia, los atestados que verifiquen su preparación profesional y/o especialización en caso de que los tenga.
- Los y las profesionales pueden pedir a las y los usuarios una verificación de su identidad, pidiéndoles que muestren a través de la pantalla su Documento Único de Identidad (DUI), que incluya una foto. También podría solicitarse que se envíe una fotografía de su documento.

2. Consentimiento Informado

Luego de verificar la identidad del usuario o usuaria, y antes de iniciar el proceso terapéutico, se procederá a que esta firme el consentimiento informado.

- El usuario/a acepta de forma voluntaria ser atendida en modalidad en línea.
- Esta autorización debería ser realizada con el usuario/a en tiempo real de manera virtual o de manera presencial.
- El profesional deberá anexar el consentimiento en el expediente clínico del usuario/a.

3. Requerimientos técnicos para brindar atención psicológica en línea

La atención psicológica en línea requiere de elementos técnicos que las y los profesionales en psicología deben tomar en cuenta:

- Contar con las condiciones materiales necesarias: espacio físico, conexión de Internet estable, computadora personal o teléfono móvil.

Los espacios físicos para la atención psicológica en línea deben cumplir con los mismos requisitos de una sesión presencial, tales como: buena iluminación para que ambas partes tengan claridad, visibilidad y comodidad.

- Garantizar la privacidad del espacio físico para la terapia para asegurar que la conversación no pueda ser escuchada por otras personas. Es importante que las sesiones no sean interrumpidas ya que el o la profesional no será capaz de controlar estos factores de manera remota.
- Garantizar la consolidación de un espacio físico para evitar hacer videollamadas manejando o en un lugar público.
- El o la terapeuta deberá considerar aspectos básicos de la comunicación virtual, tales como: mirar a la cámara, quitar objetos distractores o posibles sonidos que puedan aparecer al fondo.
- Si se conecta con el celular, asegurar que ninguna llamada o mensaje de texto pueda interrumpir la atención psicológica en línea.
- Manejar con facilidad y mantener actualizados los conocimientos sobre el manejo de las distintas herramientas tecnológicas (como aplicaciones telefónicas, plataformas de comunicación y programas de computadoras), así como conocer sus ventajas y limitaciones.
- Se debe utilizar aplicaciones de videoconferencia que hayan sido previamente examinadas y que cuenten con los parámetros de verificación, confidencialidad y seguridad correspondientes y necesarias para ser utilizadas con este fin.
- Las aplicaciones deben cumplir ciertos requisitos, como mínimo para ser utilizadas en la atención psicológica en línea:

- Ser reconocidas por tener altos niveles de seguridad.
- Encriptación o cifrado de extremo a extremo.
- Buena calidad de video y de audio.
- Permitir la comunicación por chat.

- Permitir el envío de archivos.
- Permitir la utilización de compartir pantalla.

- De esta manera, el o la terapeuta podrá utilizar diferentes tipos de recursos para llevar a cabo con mayor facilidad la sesión de terapia. Algunas aplicaciones que cumplen con todos los requisitos antes mencionados son: Whereby, Google Meet, Skype, Microsoft Teams, Zoom, Whatsapp Web, entre otros.

- Es importante señalar a la persona usuaria que se necesitará un mínimo de ancho de banda para que la atención psicológica en línea se lleve a cabo sin interrupciones. Si esta persona no tiene acceso a un ancho de banda adecuado para videollamada, debe garantizarse lo mínimo necesario para una comunicación por audio de calidad.

- Acordar con la usuaria un plan a ejecutar en caso de que la conexión falle como sustituir a una plataforma distinta o teléfono.

- Cada terapeuta deberá tener un plan con una segunda vía de comunicación con el usuario, número telefónico o whatsapp (de uso profesional y no personal) que permitan continuar la comunicación en caso de que la vía principal falle, para evitar que la sesión quede inconclusa.

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

D. Análisis y evaluación psicométrica

La evaluación psicométrica es una herramienta útil dentro de la terapia para el diagnóstico y el tratamiento, siguiendo adecuadamente los criterios de aplicación y sus especificaciones técnicas. Sin embargo, al optar por la atención psicológica en línea, cada profesional debe considerar que en la práctica se tendrán algunos problemas que puedan surgir del uso de estos instrumentos de análisis y métodos de evaluación, los cuales han sido diseñados para su implementación en servicios presenciales.

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

- Utilizar como primera alternativa pruebas psicométricas diseñadas para su aplicación en línea.
- Descartar la utilización de pruebas que no pueden ser administradas en el contexto de la atención psicológica en línea, ya sea por la complejidad de su administración y por el formato.
- Justificar y estar preparado o preparada para explicar las diferencias entre los resultados obtenidos cuando una prueba psicológica se haya realizado en línea o de manera presencial.
- Especificar que dicha prueba ha sido administrada virtualmente y describir cualquier adaptación o modificación que se haya llevado a cabo.
- Asegurar la integridad de las propiedades psicométricas de la prueba o procedimiento (fiabilidad y validez) y conservar las condiciones de administración indicadas en la prueba manual para su uso en herramientas tecnológicas.
- Los resultados de la prueba se pueden ver comprometidos si la persona que se está evaluando recibe orientación o información sobre las respuestas o la puntuación e interpretación de los instrumentos de evaluación.
- Considerar otras posibles distracciones durante la evaluación que puedan no ser visibles a simple vista y que pudieran afectar el resultado.
- Buscar compensar las limitantes anteriores con recursos auxiliares que permita fortalecer una impresión diagnóstica dentro del encuadre de evaluación virtual.
- Apoyarse en toda la información del o la usuaria para robustecer la impresión diagnóstica de los casos, tales como la historia personal, familiar, clínica, educativa, laboral y social.
- Si se ha iniciado un proceso terapéutico en línea, el o la terapeuta en su plan de tratamiento debe planificar tomarse el espacio necesario, cada cierto número de sesiones, para reevaluar cómo se está sintiendo el o la paciente con el proceso a través de esta modalidad. Podría ser a través de una guía de preguntas para conocer el sentir de la persona sobre la atención psicológica en línea, con el fin de evaluar si se está llevando adecuadamente el proceso, si se cumplen con las expectativas y si se están logrando los objetivos terapéuticos.
- Administrar al usuario o usuaria una encuesta de satisfacción de la atención psicológica en línea, para garantizar la calidad y eficacia del servicio, así como la relación terapéutica (en Anexo 6 se encuentra el formato de encuesta de satisfacción de la atención psicológica en línea).

5.

Atención
psicológica
**en línea para
niños y niñas**

En lo que concierne a la atención psicológica a niños, niñas y adolescentes, la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología requiere que las sesiones terapéuticas sean de manera presencial, ya que la atención en línea dificulta generar la alianza terapéutica necesaria, además de limitar la implementación de las estrategias de tratamiento y material de apoyo adecuados para esta población. Por lo que si se opta por esta modalidad es obligación cumplir con los criterios que se señalan a continuación.

A. Consideraciones iniciales antes de brindar la atención psicológica en línea

A continuación, se brindan los lineamientos que se deben cumplir antes de elegir la atención psicológica en línea:

- Es fundamental tomar en cuenta la edad del niño o niña sobre todo en relación con sus capacidades cognitivas: razonamiento, concentración, atención, comprensión verbal, lenguaje y comunicación, así como otros procesos psíquicos que se ven involucrados en las actividades o estrategias con las que se trabajará virtualmente.
- No se debe elegir la atención psicológica en línea para los niños y niñas sobrevivientes de abuso sexual o de otro tipo de violencia ya que el niño o niña puede estar bajo la presencia del posible agresor o victimario, lo que es un riesgo importante para la salud emocional y física para el niño o niña. En estos casos se debe coordinar la protección y el seguimiento con las entidades que forman parte del Sistema de Protección de la Niñez y La Adolescencia: Policía Nacional Civil (PNC), Fiscalía General de la República (FGR), Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia (CONNA), Instituto Salvadoreño Para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (ISNA), entre otros.

B. Encuadre para la atención psicológica en línea para niños y niñas

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

- Al igual que con la terapia presencial, se requiere autorización del padre, madre o tutor/a legal, para que accedan a que su hijo/a reciba atención psicológica en línea. Esta autorización se puede realizar a través del correo electrónico o a través

de un formato que contenga la firma virtual del padre, madre o tutor/a legal. El formato de Asentimiento Informado para niños, niñas y adolescentes se puede observar en el Anexo 2.

- Es obligación del terapeuta explicarle al padre, madre o tutor/a cómo se lleva a cabo la sesión, las actividades y las dinámicas que se harán con los niños, niñas y adolescentes.
- Debe pedir autorización al padre, madre o tutor/a si necesita descargar aplicaciones o plataformas para terapia de juego, intervenciones o aprendizaje de estrategias.
- En la atención psicológica en línea con niños, niñas y adolescentes, el padre, la madre o tutor/a deben estar presentes durante la sesión para dar su apoyo a la conexión de la plataforma digital y solventar cualquier problema de conexión que pueda aparecer durante la sesión.
- Desde el inicio del tratamiento, cada profesional debe aclarar al padre, madre o representante legal que podrá solicitarle su participación en la evaluación y/o intervención psicológica cuando sea conveniente.
- Si la familia ya conoce al terapeuta, el niño, niña o adolescente puede quedarse con el profesional en un espacio adecuado para el trabajo psicológico, exento de ruidos o distractores. Si no le conocen, se recomienda que las primeras sesiones la madre, el padre o ambos se involucren para que el niño, niña o adolescente se sienta cómoda y se puedan abordar los acuerdos de tratamiento por vía virtual con la familia.

C. Lineamientos para la atención psicológica en línea

- Considerar la edad de la persona para el tiempo designado a la sesión. Los niños y niñas a menudo se benefician de tener una sesión de 30 minutos y usar 15 minutos para trabajar con la mamá, el papá o con ambos o con sus tutores/as legales.
- Es importante colocar la cámara de modo que se pueda ver toda la habitación. Esto permite que la persona se mueva e involucre diferentes juguetes que el cuidador/a (idealmente) le ha proporcionado con anticipación.
- Las y los terapeutas pueden seguir el juego de los niños y niñas, reflejando lo que se está representando en voz alta, nombrar emociones y acciones, puntuando temas relevantes para el plan de tratamiento.

- Las sesiones deben ser planificadas, a modo que si se requiere se puede solicitar la mamá, el papá o ambos o sus cuidadores/as que tengan algunos materiales para hacer manualidades con los niños y niñas tales como: colores, plumones, pinturas, plastilina, entre otros.
- Cada terapeuta también debe tener sus propios animales de peluche, muñecos o títeres para mostrar y usar para jugar con el niño o la niña a través de la cámara.
- Las y los terapeutas también pueden hacer uso de los libros de cuentos para compartir pantallas con el niño o niña.

D. Evaluación psicológica y terapia educativa

- Contar con formación en aprendizaje a distancia o aprendizaje en entornos virtuales.

Contar con experiencia comprobada administrando evaluaciones presenciales y evaluaciones que incorporen instrumentos digitales.

- Tener el asentimiento informado firmado por la madre, padre o tutor/a legal del niño, niña y adolescente, por el cual acceden a la evaluación de su representado/a de manera virtual.
- Los formatos de asentimiento informado más la ficha de información debe ser llenado a mano, ser firmadas y remitidas al profesional de manera escaneada.
- La madre, padre o ambos podrán acompañar al niño o niña en algunas sesiones de evaluación cuando la normativa de las pruebas lo permitan.

6.

Atención
psicológica
en línea para personas
**en condición de
discapacidad**

En esta área hay que considerar que las condiciones de discapacidad pueden ser muy variadas y pueden abarcar distintos procesos de aprendizaje, de desarrollo cognitivo, sensoriales, emocionales, conductuales, psicomotores, mentales y físicos. Esto conlleva a la existencia de limitantes que no permiten el acceso a una atención psicológica en línea, por lo que este tipo de modalidad debería ser la última opción.

La aplicación de la atención psicológica en línea para estos casos debe tomar en cuenta todo lo mencionado anteriormente en relación con los aspectos profesionales, éticos, legales, técnicos y características ambientales. A continuación, se presentan las siguientes medidas a cumplir por el o la profesional:

- Obtener la autorización de la persona o de la madre, padre o tutores/as legales, en caso de incapacidad en la toma de decisiones por parte de la usuaria. La autorización garantiza que han leído y están de acuerdo en trabajar a través de la modalidad virtual. La autorización se puede realizar a través de un correo electrónico o a través de un formato que incluya una firma virtual. El formato de Asentimiento informado de atención psicológica en línea para personas con discapacidad se puede observar en el Anexo 3.
- Cuando la persona no esté capacitada para el manejo de recursos electrónicos, la madre, padre o sus cuidadores/as deben estar presentes para apoyar con el acceso a la plataforma digital y solventar los problemas de conexión. Se recomienda que después de la primera sesión sólo se establezca la conexión y si es posible darle la privacidad a la usuaria para desarrollar su terapia.
- Cada profesional debe contar con la competencia y experticia en el manejo de personas con discapacidades, como lenguaje de señas y otros recursos técnicos o estrategias para los diferentes tipos de discapacidad.
- El o la profesional debe informar a la madre, padre o cuidadores/as desde el inicio del tratamiento que se podría solicitar su participación en la evaluación y/o intervención psicológica cuando sea conveniente.
- El o la profesional deberá tener acceso al informe de resultado de pruebas si existen evaluaciones psicológicas previas y si no hay, deberá usar las pruebas científicas estandarizadas que se adapten al tipo de discapacidad y forma de atención virtual.
- El o la profesional deberá conocer respecto a la normativa y legislación sobre los derechos de las personas en condiciones de discapacidad, además de los relativos al Ejercicio Profesional en Psicología.

7.

Lineamientos de
**primeros auxilios
psicológicos**
en línea

A. Objetivos de los primeros auxilios psicológicos

Los lineamientos para los primeros auxilios psicológicos tienen como objetivos:

- 1.** Brindar alivio emocional inmediato
- 2.** Facilitar la adaptación
- 3.** Prevenir el desarrollo de psicopatología.
- 4.** Derivar a redes de apoyo adecuadas

B. Consideraciones iniciales antes de brindar la atención psicológica en línea

- Cada profesional debe haber recibido capacitación teórica y entrenamiento práctico adecuado en primeros auxilios psicológicos.
- Cada profesional deberá establecer un equipo de trabajo donde pueda darse la supervisión y discusión de casos, así como garantizar su propio autocuidado.
- Deberá coordinarse con otras redes y organismos de apoyo. El éxito de la intervención depende en gran medida de una adecuada derivación. Por lo que es indispensable tener conocimiento de los recursos disponibles, cómo accederlos y cómo es el proceso de derivación pertinente.
- Cada profesional debe autoevaluar su condición personal ante la crisis, analizando si posee la condición necesaria para poder ayudar a otra persona. Esto evitará consecuencias negativas en sí mismo y en quien está pidiéndole ayuda.
- Deberá establecer una conexión donde no haya terceras personas escuchando la conversación y donde la persona no pueda ser interrumpida. Esto promoverá seguridad y confianza.

- Deberá desarrollar el sentido de escucha responsable para comprender su situación.
- Cada profesional debe fortalecer la confianza y seguridad, siendo cortés, honesto y transparente. Estar alerta sobre las oportunidades de dar énfasis a la cualidades y fortalezas de la persona.

C. Protocolo de atención en crisis

El protocolo de atención psicológica en crisis consta de siete fases que se describen brevemente a continuación:

1. Introducción: el o la profesional debe identificarse y ofrecer su ayuda.

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

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

4. Priorizar la necesidad: implica centrar el discurso de la persona en el problema que más le aqueja para poder trabajarlo. Debe llevar a la persona afectada a identificar su malestar.

5. Psicoeducación: ayudar a la persona a reconocer las conductas que le ponen en un riesgo mayor y aquellas en las que se protege de mejor manera. Trabajar en pensamiento brindando las herramientas a la persona para que pueda resignificar su malestar y orientar su acción hacia acciones constructivas.

6. Derivar a fases de apoyo: ayudar a la persona a contactar a las instituciones u organizaciones de apoyo social que podrán ayudarle a resolver sus necesidades ahora y más adelante.

7. Terminar la conversación, brindando un cierre a la intervención.

8.

Anexos

Anexo 1. Formato de consentimiento informado de atención psicológica en línea para personas adultas

Folio No. _____ Expediente clínico No. _____
Nombre del establecimiento de salud: _____

1. Datos de identificación de la persona usuaria que recibe la atención

Nombres y apellidos: _____
Edad: _____ Sexo: _____ Profesión u oficio: _____
Número de Documento Único de Identidad (DUI): _____
Domicilio: _____

2. Privacidad de la información personal y política de confidencialidad

Los datos relacionados con la atención psicológica en línea siguen los Lineamientos para la Atención Psicológica en Línea emitidos por la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología.

La información brindada por el usuario o usuaria durante las sesiones es bajo una política de estricta confidencialidad en todo momento. Es importante comprender que la confidencialidad de la atención psicológica en línea no se puede garantizar de la misma manera que la confidencialidad de las sesiones en modalidad presencial. No obstante, se toman medidas para proteger su confidencialidad durante las sesiones de terapia en línea mediante el uso de una plataforma que se adhiere a toda la legislación de protección de la privacidad y se trabaja desde un entorno de privacidad, velando que no haya distracciones o interrupciones.

Ninguna información será comunicada, directa o indirectamente, a terceras personas sin el consentimiento informado y por escrito del usuario o usuaria, a menos que la integridad física de esta o de una tercera se encuentre en riesgo. En caso de existir un proceso legal en el cual se solicite información sobre los servicios, únicamente se brindará información con previo consentimiento escrito del usuario o usuaria, a menos que sea exigido por ley mediante orden judicial.

3. Protocolo de contacto

Datos de contacto del usuario o usuaria

Número telefónico fijo: _____ Número telefónico celular: _____
Correo electrónico: _____

Datos del contacto de emergencia

Nombres y apellidos: _____
Vínculo con esta persona: _____
Número telefónico fijo: _____ Número telefónico celular: _____
Correo electrónico: _____

Política comunicación

Las comunicaciones se llevarán a cabo mediante:

- Plataforma de videoconferencia de información encriptada y protegida.
- Llamadas telefónicas.
- Correo electrónico: en caso de comunicación electrónica por correo electrónico entre las partes, definida bajo acuerdo, la información enviada se limitará a aspectos no relacionados con datos personales y aspectos clínicos que deban mantenerse confidenciales.
- Las partes entienden que son responsables de salvaguardar cualquier comunicación electrónica que se descargue, imprima o acceda y que no se reenviará, dará o copiará (total o parcialmente) mensajes de correo o comunicaciones electrónicas a ninguna otra persona, excepto con el acuerdo previo por escrito de las partes.
- Se entiende que el correo electrónico o la mensajería de uso personal (WhatsApp, Facebook, Messenger, Instagram, Twitter, Telegram, entre otros) no son formas 100 % seguras de comunicación y que la información presentada electrónicamente no es 100 % segura.

4. Costos

La tarifa de la terapia se indica de forma clara tanto para la primera sesión como para las siguientes. Las tarifas varían según el tiempo y la naturaleza del servicio involucrado, debiendo ser comprensibles en todo momento y advertido cualquier cambio.

5. Desarrollo del consentimiento informado

Este formulario es para documentar que yo _____
_____ (nombres y apellidos) he sido informado/a, comprendo,
autorizo y doy mi consentimiento a _____ quien
es profesional en psicología autorizado/a por la Junta de Vigilancia para la Profesión en Psicología
con número de registro _____ para la prestación de atención psicológica en línea.

6. Datos de identificación del profesional de salud que desarrolla y obtiene el consentimiento informado

Nombres y apellidos: _____
Profesión: _____
Número de registro de la JVPP: _____

Todo ello y tal como lo establecen las disposiciones legales pertinentes relacionadas con el Consentimiento Informado, luego de haberle explicado verbalmente, lo cual se verifica que lo entiende y acepta, por lo que firmamos en conjunto el presente consentimiento.

Lugar y fecha: _____

(Firma y sello del profesional de salud)

(Firma o huella dactilar de quien lo otorga)

Observaciones: _____

Anexo 2. Formato de asentimiento informado de atención psicológica en línea para niñas, niños y adolescentes

Folio No. _____ Expediente clínico No. _____
Nombre del establecimiento de salud: _____

1. Datos de identificación de la niña, niño o adolescente que recibe la atención

Nombres y apellidos: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Domicilio: _____

Centro educativo: _____

2. Datos de la persona que otorga el asentimiento informado, en caso de no ser la persona usuaria que recibe la atención (madre, padre o tutor/a legal)

Nombres y apellidos: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Profesión u oficio: _____

Número de Documento Único de Identidad (DUI): _____

Domicilio: _____

Vínculo familiar o legal: _____

Tipo de documento que acredita la calidad de representación: _____

3. Privacidad de la información personal y política de confidencialidad

Los datos relacionados con la atención psicológica en línea siguen los Lineamientos para la Atención Psicológica en Línea emitidos por el Consejo Superior en Salud Pública y la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología.

La información brindada por el usuario o usuaria durante las sesiones es bajo una política de estricta confidencialidad en todo momento. Es importante comprender que la confidencialidad de la atención psicológica en línea no se puede garantizar de la misma manera que la confidencialidad de las sesiones en modalidad presencial (por ejemplo, alguien podría escuchar su conversación, etc.). No obstante, se toman medidas para proteger su confidencialidad durante las sesiones de terapia en línea mediante el uso de una plataforma que se adhiere a toda la legislación de protección de la privacidad y se trabaja desde un entorno de privacidad, velando que no haya distracciones o interrupciones.

Ninguna información será comunicada, directa o indirectamente, a terceras personas sin el consentimiento informado y por escrito de la o el paciente, a menos que la integridad física de esta persona o de una tercera se encuentre en riesgo. En caso de existir un proceso legal en el cual se solicite información sobre los servicios, únicamente se brindará información con previo consentimiento escrito de el o la paciente, a menos que sea exigido por ley mediante orden judicial.

4. Protocolo de contacto

Datos de contacto del usuario o usuaria

Número telefónico fijo: _____ Número telefónico celular: _____

Correo electrónico: _____

Datos del contacto de emergencia

Nombres y apellidos: _____

Vínculo con esta persona: _____

Número telefónico fijo: _____ Número telefónico celular: _____

Correo electrónico: _____

Política comunicación

Las comunicaciones se llevarán a cabo mediante:

- Plataforma de videoconferencia de información encriptada y protegida.
- Llamadas telefónicas.
- Correo electrónico: en caso de comunicación electrónica por correo electrónico entre las partes, definida bajo acuerdo, la información enviada se limitará a aspectos no relacionados con datos personales y aspectos clínicos que deban mantenerse confidenciales.
- Las partes entienden que son responsables de salvaguardar cualquier comunicación electrónica que se descargue, imprima o acceda y que no se reenviará, dará o copiará (total o parcialmente) mensajes de correo o comunicaciones electrónicas a ninguna otra persona, excepto con el acuerdo previo por escrito de las partes.
- Se entiende que el correo electrónico o la mensajería de uso personal (WhatsApp, Facebook, Messenger, Instagram, Twitter, Telegram, entre otros) no son formas 100 % segura de comunicación y que la información presentada electrónicamente no es 100 % segura.

5. Costos

La tarifa de la terapia se indica de forma clara tanto para la primera sesión como para las siguientes. Las tarifas varían según el tiempo y la naturaleza del servicio involucrado, debiendo ser comprensibles en todo momento y advertido cualquier cambio.

6. Desarrollo del consentimiento informado

Este formulario es para documentar que yo _____ (nombres y apellidos), _____ (madre, padre o tutor/a legal) he sido informada, comprendo, autorizo y doy mi consentimiento a _____ quien es profesional en psicología autorizado/a por la Junta de Vigilancia para la Profesión en Psicología con número de registro _____ para que mi hijo/a o mi tutorado/a legal, de nombres y apellidos _____ reciba la prestación de atención psicológica en línea.

7. Datos de identificación del profesional de salud que desarrolla y obtiene el consentimiento informado

Nombres y apellidos: _____

Profesión: _____

Número de registro de la JVPP: _____

Todo ello y tal como lo establecen las disposiciones legales pertinentes relacionadas con el Consentimiento Informado, luego de haberle explicado verbalmente, lo cual se verifica que lo entiende y acepta, por lo que firmamos en conjunto el presente consentimiento.

Lugar y fecha: _____

(Firma y sello del profesional de salud)

(Firma o huella dactilar de quien lo otorga)

Observaciones: _____

Anexo 3. Formato de asentimiento informado de atención psicológica en línea para personas con discapacidad

Folio No. _____ Expediente clínico No. _____
Nombre del establecimiento de salud: _____

1. Datos de identificación de la persona usuaria que recibe la atención

Nombres y apellidos: _____
Edad: _____ Sexo: _____ Profesión u oficio: _____
Número de Documento Único de Identidad (DUI): _____
Domicilio: _____

2. Datos de la persona que otorga el asentimiento informado, en caso de no ser la persona usuaria que recibe la atención (madre, padre o tutor/a legal)

Nombres y apellidos: _____
Edad: _____ Sexo: _____ Profesión u oficio: _____
Número de Documento Único de Identidad (DUI): _____
Domicilio: _____

Vínculo familiar o legal: _____
Tipo de documento que acredita la calidad de representación: _____

3. Privacidad de la información personal y política de confidencialidad

Los datos relacionados con la atención psicológica en línea siguen los Lineamientos para la Atención Psicológica en Línea emitidos por el Consejo Superior en Salud Pública y la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología.

La información brindada por el usuario o usuaria durante las sesiones es bajo una política de estricta confidencialidad en todo momento. Es importante comprender que la confidencialidad de la atención psicológica en línea no se puede garantizar de la misma manera que la confidencialidad de las sesiones en modalidad presencial (por ejemplo, alguien podría escuchar su conversación, etc.). No obstante, se toman medidas para proteger su confidencialidad durante las sesiones de terapia en línea mediante el uso de una plataforma que se adhiere a toda la legislación de protección de la privacidad y se trabaja desde un entorno de privacidad, velando que no haya distracciones o interrupciones.

Ninguna información será comunicada, directa o indirectamente, a terceras personas sin el consentimiento informado y por escrito de la o el paciente, a menos que la integridad física de esta persona o de una tercera se encuentre en riesgo. En caso de existir un proceso legal en el cual se solicite información sobre los servicios, únicamente se brindará información con previo consentimiento escrito del o la paciente, a menos que sea exigido por ley mediante orden judicial.

4. Protocolo de contacto

Datos de contacto del usuario o usuaria

Número telefónico fijo: _____ Número telefónico celular: _____

Correo electrónico: _____

Datos del contacto de emergencia

Nombres y apellidos: _____

Vínculo con esta persona: _____

Número telefónico fijo: _____ Número telefónico celular: _____

Correo electrónico: _____

Política comunicación

Las comunicaciones se llevarán a cabo mediante:

- Plataforma de videoconferencia de información encriptada y protegida.
- Llamadas telefónicas.
- Correo electrónico: en caso de comunicación electrónica por correo electrónico entre las partes, definida bajo acuerdo, la información enviada se limitará a aspectos no relacionados con datos personales y aspectos clínicos que deban mantenerse confidenciales.
- Las partes entienden que son responsables de salvaguardar cualquier comunicación electrónica que se descargue, imprima o acceda y que no se reenviará, dará o copiará (total o parcialmente) mensajes de correo o comunicaciones electrónicas a ninguna otra persona, excepto con el acuerdo previo por escrito de las partes.
- Se entiende que el correo electrónico o la mensajería de uso personal (WhatsApp, Facebook, Messenger, Instagram, Twitter, Telegram, entre otros) no son formas 100 % segura de comunicación y que la información presentada electrónicamente no es 100 % segura.

5. Costos

La tarifa de la terapia se indica de forma clara tanto para la primera sesión como para las siguientes. Las tarifas varían según el tiempo y la naturaleza del servicio involucrado, debiendo ser comprensibles en todo momento y advertido cualquier cambio.

6. Desarrollo del consentimiento informado

Este formulario es para documentar que yo _____ (nombres y apellidos), _____ (madre, padre o tutor/a legal) he sido informada, comprendo, autorizo y doy mi consentimiento a _____ quien es profesional en psicología autorizado/a por la Junta de Vigilancia para la Profesión en Psicología con número de registro _____ para que mi hijo/a o mi tutorado/a legal, de nombres y apellidos _____ reciba la prestación de atención psicológica en línea.

7. Datos de identificación del profesional de salud que desarrolla y obtiene el consentimiento informado

Nombres y apellidos: _____

Profesión: _____

Número de registro de la JVPP: _____

Todo ello y tal como lo establecen las disposiciones legales pertinentes relacionadas con el Consentimiento Informado, luego de haberle explicado verbalmente, lo cual se verifica que lo entiende y acepta, por lo que firmamos en conjunto el presente consentimiento.

Lugar y fecha: _____

(Firma y sello del profesional de salud)

(Firma o huella dactilar de quien lo otorga)

Observaciones: _____

Anexo 4. Consentimiento informado de las grabaciones

Consentimiento informado para la grabación de sesión de psicoterapia

Este documento busca explicar todas las cuestiones relativas a la utilización que se realizaría de su participación en la presente grabación de las sesiones de psicoterapia. Léalo atentamente y consulte con el o la terapeuta todas las dudas que se le planteen.

1. Información acerca de la grabación de las sesiones

La grabación de las sesiones psicoterapéuticas se realiza con fines formativos y de desarrollo profesional. Las grabaciones se utilizarán como apoyo para las supervisiones que se realizan con el equipo profesional para asegurar la máxima eficiencia, eficacia y excelencia en la atención psicológica que ofrecemos.

El video se graba digitalmente y se almacena en un servidor seguro. Normalmente todas las grabaciones son borradas con regularidad, pero siempre después de finalizar el tratamiento a menos que haya dado su permiso por separado mediante la firma de un acuerdo escrito para que podamos conservar estos archivos.

2. Uso y confidencialidad de los datos

Los datos que se obtengan de su participación serán utilizados únicamente con fines de formación profesional del terapeuta y el equipo de supervisión clínica, guardándose siempre sus datos en un lugar seguro, de tal manera que ninguna persona ajena pueda acceder a esta información y atendiendo a un estricto cumplimiento con el Código de Ética del Psicólogo Salvadoreño (2.2 confidencialidad, literales: a, b, e, f, g.) y el artículo 37 del Código de Salud. En ningún caso se harán públicos sus datos personales, siempre garantizando la plena confidencialidad de los datos y el riguroso cumplimiento del secreto profesional en el uso y manejo de la información y el material obtenidos.

3. Revocación del consentimiento

Si, en el caso de decidir participar y consentir la colaboración inicialmente, en algún momento de la intervención usted desea dejar de participar en la grabación de las sesiones, le rogamos que nos lo comunique y a partir de ese momento se dejarán de utilizar las grabaciones con fines de formación y desarrollo profesional.

La ley protege la privacidad de las comunicaciones entre el o la usuaria y el o la terapeuta. En la mayoría de los casos, no está permitido a terapeutas divulgar información sobre su tratamiento a otras personas a menos que usted haya firmado un formulario de autorización escrita o sea solicitado por orden judicial o para acceso de la Junta de Vigilancia. En caso de que quisiera realizar una denuncia, la puede hacer en la Oficina Tramitadora de Denuncias (OTD) del Consejo Superior de Salud Pública o al correo siguiente: otd@ccssp.gov.sv

4. Declaración de consentimiento

Yo, _____ he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, he comprendido las explicaciones facilitadas en este acerca de la grabación de las sesiones de psicoterapia y he podido resolver todas las dudas y preguntas que he planteado al respecto. También comprendo que, en cualquier momento y sin necesidad de dar ninguna explicación, puedo revocar el consentimiento que ahora presento. También he sido informado/a de que mis datos personales serán protegidos y serán utilizados únicamente con fines de formación y desarrollo profesional por el o la terapeuta. Tomando todo ello en consideración y en tales condiciones, CONSIENTO participar en la grabación de las sesiones y que los datos que se deriven de mi participación sean utilizados para cubrir los objetivos especificados en el documento.

Nombres y apellidos

Documento Único de Identidad

Firma

Fecha

Anexo 5. Certificación de la supervisión clínica

1. Certificación de la supervisión clínica

Yo, _____, profesional en Psicología, autorizado/a por la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología, con el número de Junta _____, certifico que el o la profesional _____ fue supervisado/a por mi persona.

2. Descripción de las supervisiones clínicas

Ejemplo: Doy FE de que las supervisiones clínicas se realizaban los jueves, de 9:00 a 11:00 de la mañana, cada quince días, durante dos años consecutivos, entre 2016 y 2018. Cabe mencionar, que las prácticas clínicas las realizaba en el Centro X, por lo que el Lic. Merino tuvo la oportunidad de atender a cinco pacientes a lo largo de esos dos años. De los cuales, supervisé todos sus casos.

3. Valoración personal y profesional

Firma y sello

Fecha

Anexo 6. Formato de encuesta de satisfacción de la atención psicológica en línea

Nombre de profesional que le brindó la atención:

Sirva la siguiente encuesta para evaluar la satisfacción del usuario o usuaria al servicio de atención psicológica en línea.

Marque con una "X" en la columna correspondiente según si se encuentra "muy satisfecho/a", "satisfecho/a", "insatisfecho/a" o "bastante insatisfecho/a".

Ítems	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Insatisfecho/a	Bastante insatisfecho/a
Calidad del servicio prestado				
Amabilidad del profesional de salud				
Confianza que transmite el/ la profesional de salud				
Empatía del profesional de salud				
Comportamiento ético y respetuoso del profesional				
Preparación del prestador/a de servicio				
Profesionalismo del profesional de salud				
Accesibilidad/Disponibilidad del profesional de salud				
Comunicación entre el prestador/a del servicio y el usuario/a				
Aspecto financiero de la atención				
Afronta de mejor manera sus problemas				
Cumplimiento de expectativas				
Calidad de la conectividad de la atención psicológica en línea				
Calidad de las condiciones ambientales y requerimientos técnicos				
Respeto de los horarios y de los tiempos de sesión				
Facilidades para concertar la cita				

¿Volvería usted al mismo servicio? ____ Sí ____ No

¿Recomendaría usted al prestador/a de servicios a otras personas? ____ Sí ____ No ¿Por qué?

Anexo 7. Ficha de identificación del usuario o usuaria

1. Información general sobre el usuario o usuaria

1. _____ Nombres
2. _____ Apellidos
3. _____ Fecha de nacimiento
4. _____ Estado familiar
5. _____ Ocupación
6. _____ Correo electrónico
7. _____ Teléfono o celular
8. _____ Dirección de domicilio
9. _____ Persona de contacto en caso de emergencia
10. _____ Teléfono de persona de contacto

2. Información médica

1. _____
¿Ha estado usted bajo tratamiento psiquiátrico y de qué tipo?
2. _____
¿Qué tratamiento farmacológico estuvo tomando?
3. _____
¿Durante cuánto tiempo? (Indicar fechas de comienzo y finalización de tratamiento).
4. _____ Médico/a psiquiatra
5. _____ Número de teléfono

(Si no tiene un médico/a psiquiatra, siga con la siguiente pregunta).

3. Información sobre motivo de consulta

1. Motivo de consulta por el cual asiste a terapia: _____

2. ¿Desde cuándo presenta su problema? _____

Todos los datos proporcionados son estrictamente confidenciales. Acepto que estos datos sean utilizados únicamente por la psicoterapeuta, durante el proceso terapéutico y en el futuro, y siempre con finalidades relacionadas con la psicoterapia.

Firma

Fecha

BIBLIOGRAFÍA

- Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba. (2018). Protocolo de intervención en situaciones de crisis y/o urgencias en salud mental. Córdoba: Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba y Observatorio de Salud Mental y Derechos Humanos.
- Cordón, P., Muñoz, S., Fernández, R. y De León, A. (2020). Manual de primeros auxilios psicológicas: adaptado a contexto de pandemia covid-19 y aplicación remota. Ciudad de Guatemala: Voluntarios Unidos en Catástrofe (VOLUNCA).
- Cortés, P. y Figueroa, R. (2017). Manual abcde para la aplicación de primeros auxilios psicológicas: en crisis individuales y colectivas. (1.a edición). Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile y Centro Nacional de Investigación para la Gestión Integrada de Desastres Naturales.
- De la Torre, M. y Pardo, R. (2018). Guía para intervención telepsicológica. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists. (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. *American Psychologist*, 68(9), 791- 800. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1037/a0035001>
- UNFPA Oficina Regional de América Latina y el Caribe. (2020). Guía técnica de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género. Disponible en: https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/unfpa_guia_vbg_web_1.pdf