# Lineamientos para la atención psicológica en línea

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

# CRÉDITOS

**Revisión y Actualización**
Junta Directiva de la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología, período 2022-2024

**Dirección general**
Licda. Julia Dora Aguirre Domínguez
Presidenta JVPP, período 2022-2024

**Equipo de edición**
Licda. Johana Carolina Rivera Escalante
Licda. Cecilia Elizabeth Rivas Benítez
Maestra Ruth Elizabeth Luna Vigil

Las opiniones expresadas en este son exclusiva responsabilidad de la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología de El Salvador

# AGRADECIMIENTOS

Expertos y expertas que participaron en la revisión del documento:

# 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. Requisitos Legales y Competencias de las y los profesionales ..... 12

B. Cumplimiento de normas legales ..... 13

C. Código de Conducta del Profesional en Psicología ..... 16

D. Consentimiento informado ..... 17

E. Práctica interjurisdiccional ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**2. Potencialidades y limitaciones de la atención psicológica en línea ..... 21**

A. Potencialidades sobre la atención psicológica en línea ..... 22

B. Limitaciones de la atención psicológica en línea ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**3. Sobre el manejo de la confidencialidad y seguridad de la información ..... 24**

A. Directrices para mantener la confidencialidad de los datos y de la información ..... 25

B. Directrices para mantener la seguridad ..... 26

C. La destrucción de datos e información y tecnologías utilizadas en los casos finalizados ..... 27

**4. Indicaciones generales para la atención psicológica en línea ..... 28**

A. Consideraciones iniciales antes de brindar la atención psicológica en línea ..... **¡Error! Marcador no definido.**

B. Encuadre para brindar atención psicológica en línea**¡Error! Marcador no definido.**9

C. Inicio de la intervención ..... 31

D. Análisis y evaluación psicométrica ..... 33

**5. Consideraciones que limitan la atención psicológica en línea ..... 35**

**6. Lineamientos de primeros auxilios psicológicos en línea**¡Error! Marcador no definido.

A. Objetivos de los primeros auxilios psicológicos ..... **¡Error! Marcador no definido.**

B. Consideraciones iniciales antes de brindar la atención psicológica en línea ..... **¡Error! Marcador no definido.**8

C. Protocolo de atención en crisis ..... **¡Error! Marcador no definido.**9

**7. Anexos ..... 41**

Anexo 1. Formato de consentimiento informado de atención psicológica en línea ..... 42

Anexo 2. Guía de basamento Legal en la elaboración el Consentimiento Informado para la Atención Psicológica ..... **¡Error! Marcador no definido.**4

Anexo 3. Consentimiento informado de las grabaciones . **¡Error! Marcador no definido.**6

Anexo 4. Formato de encuesta de satisfacción de la atención psicológica en línea ..... 47

Anexo 5. Ficha de identificación del usuario o usuaria ..... 48

Bibliografía ..... 49

# PRÓLOGO

La Psicología en su quehacer, ha venido evolucionando hacia la actualización y la tecnificación de procesos, esto dista mucho de los inicios de la aplicación de la Psicología en El Salvador, como bien se refleja en la alusión de la Licda. Leticia Calderón de Orellana, relativa a la memoria histórica de la psicología, que inicia ligada a la Psicometría (Historia de la Psicología en El Salvador Siglo XX, 2021). En el transcurso de la Profesión desde el año 1956 hasta el siglo actual, se han visto cambios de Planes de Estudio de las diferentes Universidades que ofrecen la carrera, abarcando los enfoques tradicionales de atención hasta la incorporación de nuevas teorías, técnicas y modelos de abordaje, con base a las necesidades, demandas y exigencias de la población salvadoreña que ha visto afectada su Salud Mental por los eventos psicosociales, políticos, de salud y económicos que se han vivido en el país.

La Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología ha apoyado y participado en estos cambios, no sólo en la revisión de los Planes de Estudio sino estando vigilante de la aplicación de nuevas técnicas, por lo que la inquietud de algunos profesionales del uso de la modalidad de atención virtual, dio paso a la consulta con Psicólogos con la experticia necesaria, así como también a la exploración de normativas o lineamientos internacionales -debido a la inexistencia de normas nacionales- además de la integración de los aspectos éticos sobre el tema.

Con los esfuerzos de diferentes períodos de Junta de Vigilancia, se logró la primera impresión en 2021 y en esta ocasión, se presenta la Primera Revisión al documento, haciéndolo más acorde a la realidad salvadoreña y tomando en cuenta la necesidad de reforzar y desarrollar en los Profesionales los conocimientos para el manejo de esta modalidad, las competencias y habilidades necesarias de aplicación, siempre bajo un enfoque ético y de Derechos Humanos. Se considera que, en este documento se han tratado de plasmar los aspectos más importantes a tomar en cuenta y que serán de mucha utilidad para la atención de calidad a la población salvadoreña, agregado a esto también servirá para conocer las limitaciones personales, técnicas y profesionales que se pueden tener al ofrecer este tipo de servicio.

Se insta a los profesionales en psicología, que por medio de este documento aprovechen la oportunidad de profundizar y hacer una revisión exhaustiva de los diferentes puntos que se desarrollan, para poder ofrecer una atención de calidad a los usuarios.

Esta actualización no hubiera sido posible sin la participación e involucramiento de los miembros de Junta de Vigilancia, el personal técnico y otros profesionales que brindaron sus aportes en el presente año 2023.

# INTRODUCCIÓN

En vista del auge de las nuevas tecnologías, específicamente en relación a la Terapia en Línea, la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología ha visto la necesidad de preparación y desarrollo de habilidades de los Profesionales en Psicología del país, debido al aumento de la demanda de ese tipo de servicios. Por tal razón se ha considerado importante realizar una revisión y actualización del documento sobre los Lineamientos de Atención Psicológica en Línea, publicado en el año 2021.

La realidad que se vive en El Salvador en correlación a la demanda de servicios en línea, permite que esta herramienta sea de gran ayuda para aquellas personas que tienen dificultades para desplazarse a diferentes puntos del territorio nacional, ya sea debido a condiciones físicas, económicas o por la distancia. Hoy en día, se necesita emprender un camino a la revolución tecnológica, de tal manera que se ha convertido en una herramienta y un recurso para que las personas se comuniquen de una forma más directa y oportuna, desde distintos puntos del país o fuera de él.

Estas herramientas tecnológicas han permitido accesar de forma rápida a diversos servicios, entre ellos la atención psicológica, este tipo de servicio se ha convertido en un apoyo para muchas personas que desean recibir atención psicológica de calidad, teniendo acceso o contacto con Profesionales expertos en diferentes ramas de la Psicología, desde un lugar seguro, privado y cómodo como sus hogares, sin la dificultad que implica desplazarse de un lugar a otro. La atención psicológica en línea se ha convertido en una opción para la población salvadoreña y en las redes sociales se pueden observar a diversos profesionales que ofrecen a los usuarios sus servicios en esa modalidad.

Debido a este incremento de oferta y demanda, es que se ha visto la necesidad de actualizar y mejorar los presentes lineamientos, tomando como base todas las experiencias, avances tecnológicos y mejoras en las plataformas de comunicación virtual. Con estos lineamientos se busca orientar a los Profesionales en Psicología que deseen incursionar en este campo, además, que cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para que brinden una atención de calidad y con calidez, y para que hagan uso ético y profesional de estas herramientas.

En la presente revisión de los Lineamientos de Atención Psicológica en Línea, se han actualizado las normativas y legislaciones vigentes en el país, el Código de Ética, el cumplimiento de la protección de datos personales del usuario, la confiabilidad de la información compartida y el uso de las plataformas de video llamadas.

La Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología espera que la información contenida en este documento sea de mucha utilidad para los Profesionales en Psicología, aplicando de manera integral todos los aspectos considerados, para ofrecer servicios psicológicos con ética y calidad, en beneficio de la Salud Mental de la población salvadoreña.

## Estos lineamientos se componen de cinco apartados.

1. En el primero se abordan los aspectos deontológicos del ejercicio en psicología, así como las leyes a tomar en cuenta para la atención psicológica

2. En el segundo se presentan las potencialidades y las limitaciones de la atención psicológica en línea que deben tomar en consideración los profesionales.

3. En el siguiente apartado describe la forma como se debe manejar la confidencialidad y la seguridad de la información para garantizar la protección de las personas usuarias

4. En el cuarto apartado, se brindan los lineamientos para la atención psicológica en línea.

5. En el quinto apartado se exponen las razones que se considera que limitan la atención psicológica en línea hacia la niñez

6. Y finalmente, se proponen algunas directrices para poder realizar primeros auxilios psicológicos en línea

# O B J E T I V O S

## 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

- Orientar a los profesionales en psicología sobre la importancia del debido resguardo de la información que surge durante la atención psicológica, cuando utilice herramientas tecnológicas para brindar este servicio.

- Establecer que la atención psicológica en línea debe ser aplicada bajo estándares de calidad en beneficio de la población y que cumplan con los requerimientos legales establecidos para el ejercicio profesional de la Psicología en El Salvador.

# LINEAMIENTOS

## para atención psicológica en línea

En el presente documento 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 video llamadas, entre otros.

# 1.

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

# A. Requisitos Legales y Competencias de las y los profesionales

Los profesionales en psicología deben cumplir con los requisitos legales para el ejercicio profesional, así como también estar en constante formación profesional, para la actualización de conocimientos y desarrollo de nuevas habilidades para el desempeño de calidad, en esta área en específico y en la atención psicológica en general.

**Por tal motivo, se considera preciso que los profesionales que se dediquen a la atención psicológica en línea deban:**

- Contar con un título universitario que lo certifique como "Licenciado/a en Psicología".

- Estar autorizado para el ejercicio de la profesión por la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología.

- Poseer la habilitación de atención psicológica en línea avalada por la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología.

- Estar en constante actualización científica respecto a los distintos modelos psicoterapéuticos 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 usuarios ya que es importante hacer uso apropiado de los recursos científicos y técnicos para el buen desarrollo de la psicoterapia.

- El profesional debe poseer capacidades de manejo informático, habilidades en el manejo de la tecnología y sus herramientas, aplicaciones, protección de equipo y de información (Ciberseguridad).

- Contar con un listado de profesionales o instituciones de salud para referir al usuario, en caso de que necesite atención especializada o sea una emergencia.

- Considerar 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 se deben tomar en cuenta todos los signos o síntomas que presenta el individuo o las condiciones físicas y ambientales del usuario que no sean idóneos para la atención en línea. 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.

## B. Cumplimiento de normas legales

La práctica de la psicología requiere de ciertos requisitos que están relacionados con el comportamiento de 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 debe 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** https://cssp.gob.sv/wp-content/uploads/2017/05/CÓDIGO-DE-ÉTICA-ACTUALIZADO.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-52EC460C-9C7C-19AC897EB64D.pdf

**Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para la Mujer**
https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/325EF057-A4604BCE-AF15-620CB8AD57E5.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

**Asamblea Legislativa**
https://www.asamblea.gob.sv/

Para accesar a todas las leyes anteriormente mencionadas se puede ingresar a la página web de la Asamblea Legislativa, para dar lectura o descargarlas.

A continuación, se describen algunos derechos del usuario que los psicólogos deben cumplir a la hora de desarrollar atenciones psicológicas 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, 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 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 clínico y toda la información relativa al diagnóstico y tratamiento, estancia, pronósticos y datos de su enfermedad o padecimiento, a menos que por autorización escrita del mismo o porque existan razones legales o médicas imperiosas, se deba divulgar tal información.".*** Lo que también está estipulado en el art. 37 y 38 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 los psicólogos garantizar la protección y privacidad de los datos del usuario, incluyendo datos del Documento único de Identidad y cuentas bancarias. Por lo tanto, debe garantizar que terceros no puedan acceder a información confidencial, así como velar que el usuario 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:

Los 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, incluyendo la intervención en Crisis.
- 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 (2021), los 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 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 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

**5.**

En el Anexo 3 se presenta un formato para el consentimiento informado de Grabaciones que pudieran utilizar en caso de que el profesional quisiera grabar las sesiones psicoterapéuticas.

## E. Práctica interjurisdiccional

Debe ser conocimiento de todos los 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, 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.

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@cssp.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 piscología 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 movilizarse, 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 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 video llamadas.
- 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
- Riesgos clínicos: existen mayores dificultades o incapacidad para asistir a las personas que requieren atención en crisis, por lo que no es aconsejable.
- 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

Es responsabilidad del profesional prever inconvenientes, evitando el uso de la información de sus usuarios para otros fines distintos al ámbito profesional y 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. El profesional debe ser ético en su actuar, mostrándose responsable al informar oportunamente a su usuario, sobre la vulneración de los sistemas de seguridad o la pérdida potencial de su información clínica, derivados del uso de tecnologías de telecomunicación, si los hubiera.

Algunos de los riesgos potenciales en torno a la confidencialidad incluyen:

- Falta de privacidad en los espacios físicos: pedir al usuario 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.

- Robo de información: se debe vigilar que otras personas, tales como personal administrativo, familiares o amigos no tengan acceso a información confidencial que puede estar resguardada en sus dispositivos celulares, computadoras, correos electrónicos, programas, entre otros.

- Acceso no autorizado a las informaciones almacenadas en la plataforma digital: se recomienda no compartir cuentas de correo electrónico de plataformas digitales (Zoom, Skype, Teams, Google meet y otros) para la atención psicológica en línea con familiares, pareja, amigos, etc. Por lo que se recomienda mantener los correos electrónicos profesionales apartados de los personales.

- Cerrar las plataformas digitales con las que se realiza la atención psicológica en línea después de su uso.

- Jaqueo de dispositivos tecnológicos, muchas veces relacionados al uso de motores de búsqueda y participación en redes sociales. También se recomienda evitar el uso de

ordenadores públicos o compartidos con otros usuarios y si es así, utilizar contraseñas personales seguras.

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.

Se recomienda emplear otros nombres de usuario y datos en espacios privados del psicólogo 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 alterno 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

Los psicólogos deben de tomar en cuenta que cuando haya una denuncia hacia su persona por parte de la persona 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 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 período de cinco años tal como está establecido en la Norma Técnica para la conformación, custodia y consulta del expediente clínico, elaborada por el Ministerio de salud para la regulación de este proceso, a nivel público y privado. Así mismo, lo regulado en el artículo 13 de la LDDPyPSS.**

Una vez transcurridos los cinco años, el 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 profesional concientizará la persona usuaria 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 usuario 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 usuario, poniendo especial atención a lo que implica la atención a distancia y la intervención en línea, lo cual no significa contacto ilimitado con el profesional en psicología.

- Cuando se inicie la intervención, la persona usuaria y el psicólogo 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 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 sobre involucrado en el trabajo.

- Es necesario que el 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 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 los usuarios se recomienda a 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 usuario, 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. Se debe acordar desde un principio con el usuario la forma de pago y tomar las medidas necesarias para evitar las estafas en los cobros o el robo de datos por medio de códigos QR o transferencias.

- 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 usuarios, cumpliendo con la legislación fiscal correspondiente para el ejercicio profesional.

# C. Inicio de la intervención

Al inicio de la intervención se debe verificar la siguiente información:

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

- En cumplimiento del Decreto Legislativo 373, el profesional en Psicología proporcionará en versión digital al usuario 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 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 acepta de forma voluntaria ser atendida en modalidad en línea.

- Esta autorización debería ser realizada con el usuario en tiempo real de manera virtual o de manera presencial.

- El profesional deberá anexar el consentimiento en el expediente clínico del usuario.

## 3. Requerimientos técnicos para brindar atención

La atención psicológica en línea requiere de elementos técnicos que 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 profesional no será capaz de controlar estos factores de manera remota.

- Garantizar la consolidación de un espacio físico para evitar hacer video llamadas manejando o en un lugar público.

- El 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 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.

- Evitar la improvisación y mala información durante la sesión. Verificar las competencias del usuario para el manejo de las plataformas adecuadas.

- 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 video llamada, 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 whats app (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 la intervención, 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 terapeuta en su plan de intervención debe evaluar después de cada cierto número de sesiones, cómo se está sintiendo el usuario durante la intervención. Podría ser a través de una guía de preguntas para conocer si se cumplen con las expectativas del paciente y si se están logrando los objetivos terapéuticos.
- El terapeuta es responsable de la derivación del usuario, cuando sus habilidades, preparación o conocimientos escapen a la problemática, es decir, cuando ya no exista avance en la terapia o no forme parte de su experticia.
- Al cierre de la intervención, administrar al usuario, de ser posible, una encuesta de satisfacción de la atención psicológica en línea, para garantizar la calidad y eficacia del servicio. (En Anexo 4: Formato de Encuesta de Satisfacción)

# 5. Consideraciones que limitan la atención psicológica en línea a la niñez

Hay varios motivos por los cuales la atención psicológica en línea para niños y niñas puede no ser considerada recomendable:

- Falta de Supervisión Directa: La terapia en línea puede carecer de la supervisión directa que se tiene en un entorno clínico. Esto dificulta la capacidad de los terapeutas para evaluar completamente las reacciones emocionales y el bienestar de los niños y niñas durante la sesión.

- Privacidad y Confidencialidad: La privacidad y confidencialidad pueden ser más difíciles de mantener en el entorno en línea, especialmente cuando se trata de niños y niñas que pueden no tener el mismo nivel de comprensión sobre los riesgos asociados con compartir información en línea.

- Acceso a Recursos y Material Adecuado: En línea, es más difícil proporcionar material y recursos adecuados para el trabajo terapéutico con niños y niñas, como juegos terapéuticos, juguetes y actividades creativas, que son esenciales en la terapia con niños.

- Concentración y Participación Limitadas: Los niños y niñas puede tener dificultades para mantener la concentración durante las sesiones en línea. También pueden ser menos participativos debido a las distracciones en su entorno doméstico.

- Interacción No Verbal Limitada: La terapia en línea puede limitar la capacidad del terapeuta para observar y comprender las expresiones faciales y el lenguaje corporal de los niños y niñas, lo que es crucial para entender sus emociones y necesidades.

- Tecnología y Conectividad: No todos los niños y niñas tiene acceso a dispositivos tecnológicos confiables o a una conexión a internet estable, lo que puede dificultar su participación efectiva en sesiones en línea.

Estos son solo algunos de los motivos por los cuales la atención psicológica en línea para niños y niñas puede ser considerada problemática. Es importante abordar estas preocupaciones para garantizar que la terapia sea segura, efectiva y apropiada para el grupo de edad específico.

# 6.

## 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 profesional debe identificarse y ofrecer su ayuda.

**2. Escucha activa:** el 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.

**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.

**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.

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

# 7.

# Anexos

# Anexo 1.

## Formato de consentimiento informado de atención psicológica en línea

**CLÍNICA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA_____**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**A. Información de la persona usuaria que recibirá la atención**

| | |
|---|---|
| Nombre completo: | |
| Fecha de nacimiento: | |
| Edad: | |
| Sexo: | |
| DUI: | |
| Número de contacto: | |
| Email: | |
| En caso de emergencia comunicarse con: | |
| Parentesco: | |
| Teléfono: | |

**B. Privacidad de la información personal y de confidencialidad**

**(**Art. 9, Lit. l y Art. 15 LDDPPSS) (Art. 37 y 38 C. de S)

La información brindada por el usuario durante las sesiones es bajo una política de estricta confidencialidad. 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 mediante el uso de plataforma de zoom y se trabaja desde un entorno de privacidad velando que no hallan interrupciones.

**C. Política de comunicación**

Las comunicaciones se llevarán a cabo mediante: Mensajes por WhatsApp para la programación de citas y correo electrónico para aplicación de pruebas de evaluación psicológica.

La información enviada se limitará a aspectos no relacionados con datos personales y aspectos clínicos que deban mantenerse confidenciales.

Cualquier comunicación electrónica que se descargue, imprima o acceda, no se reenviará, dará o copiará (total o parcialmente), 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*, entre otros) no son formas 100 % seguras de comunicación y que la información presentada electrónicamente no es 100 % segura.

**D. Costos.**

Los honorarios de la Atención Psicológica son de $_____ por sesión. Y la aplicación de Batería de Pruebas Psicométricas y/o Proyectivas será de $_____En caso de que hubiere variación, se avisará por escrito con un mes de anticipación.

**E. Como Usuario me comprometo a:**

-Asistir a mis sesiones psicológicas de forma puntual, si no puedo acudir a la sesión, deberé comunicarlo vía telefónica con 24 horas de anticipación y soy consciente que deberé pagar los honorarios de la cita, ya que él o la profesional ha reservado ese espacio para mi persona.

-Ser transparente en la información que comparta ya que es indispensable para la intervención y la mejora de mi salud mental.

**F. Compromiso por parte del profesional.**

El psicólogo que atiende su caso se compromete a: brindar una atención de calidad, enmarcada en el respeto al paciente. A cumplir con todas las responsabilidades que como profesional de la salud tiene, respetando el Código de Ética de su profesión, así como las Leyes relacionadas con la Profesión en Psicología en El Salvador.

**Desarrollo del Consentimiento Informado**

Yo, _____, he sido informado(a), comprendo, autorizo y doy Consentimiento a Licenciado/a_____, quién es profesional de psicología autorizado/a por la Junta de Vigilancia para la Profesión en Psicología con número de registro _____, para recibir la prestación de atención psicológica, según lo establecen las disposiciones legales pertinentes relacionadas con el Consentimiento Informado,

Lugar y fecha:

| | |
|---|---|
| _____ | _____ |
| Nombre y firma de quien lo otorga | Nombre, firma y sello del profesional de salud |
| # DUI | # DUI |

# Anexo 2. **GUÍA DE BASAMENTO LEGAL EN LA ELABORACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

ART. 9, Lit. l, LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD (LDDPPSS)

Consentimiento informado: es el documento que contiene la conformidad expresa del paciente o representante legal, manifestada por escrito, previa la obtención de la información adecuada, suficiente y continua, claramente comprensible para él, ante una intervención quirúrgica, procedimiento terapéutico, diagnóstico, investigación científica, y en general siempre que se lleven a cabo procedimientos que conlleven riesgos relevantes para la salud; el mismo puede ser retirado en cualquier momento;

ART. 15 (LDDPPSS)

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.

**CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD**

ART. 37 y 38 CÓDIGO DE SALUD

Art. 37.- El secreto profesional es un deber que nace de la esencia misma de la profesión. El interés público, la seguridad de los enfermos, la honra de la familia y la respetabilidad del profesional exigen el secreto por lo cual deben mantener confidencialmente cuanto vean, oigan o descubran en el ejercicio de su profesión.

Art. 38.- El Secreto profesional se recibe bajo dos formas: a) El secreto explicito formal, textualmente confiado por el paciente al profesional; y, b) El secreto implícito que resulta de las relaciones del paciente con el profesional. El secreto profesional es inviolable; salvo el caso de que, mantenerlo, vulnere las leyes vigentes o se tenga que revelar en un peritaje o para notificar enfermedades infecto contagiosas ante las autoridades de salud.

Derecho a la Confidencialidad(LDDPPSS)

Art. 20.- Los pacientes tendrán derecho a que se respete el carácter confidencial de su expediente clínico y toda la información relativa al diagnóstico, tratamiento, estancia, pronósticos y datos de su enfermedad o padecimiento, a menos que por autorización escrita del mismo o porque existan razones legales o médicas imperiosas, se deba divulgar tal información.

**DERECHO A LA INFORMACIÓN (LDDPPSS)**

ART. 13

El paciente o su representante, deberá recibir en forma verbal y escrita, del prestador de servicios de salud, durante su atención, la siguiente información, de manera oportuna, veraz, sencilla y comprensible de acuerdo a su problema:

a) Nombre completo del profesional de la salud que lo atenderá y su número de registro en la Junta de Vigilancia;

b) Su diagnóstico, tratamiento, alternativas, riesgo, evolución y pronóstico respectivo;

c) Recibir la información y explicación de manera oportuna y lo más clara posible de su diagnóstico, de sus exámenes de laboratorio, de su tratamiento, imágenes, biopsias; así como de los efectos secundarios de medicamentos y procedimientos;

d) Duración estimada de estadía en caso de hospitalización y tratamiento; en los casos que se puedan precisar;

e) Las posibilidades de éxito, riesgo y las consecuencias de rechazar o interrumpir un tratamiento; y,

f) En el ámbito privado el paciente tiene derecho a conocer, en cualquier momento, los costos estimados de su hospitalización, tratamiento y honorarios médicos, considerando las circunstancias del mismo.

Toda información antes mencionada será proporcionada al representante, cuando el paciente no se encuentre en uso de sus plenas facultades.

**COSTOS**

Derecho a Conocer Costos (LDDPPSS)

Art. 23.- En el ámbito privado los pacientes, familiares o representante, luego de ser informados sobre su procedimiento de atención médica, conocerán previamente la cotización de los servicios de salud, en aquellos casos que se den modificaciones posteriores durante el procedimiento, deberá ser justificado e informado por los prestadores de servicios de salud.

# Anexo 3. 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@cssp.gob.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 4. 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 5. 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