

Francisco José Estupiñá Puig

Manual de telepsicología

**Nuevos medios para aplicar
la psicología en el siglo XXI**

Alianza Editorial

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeren, plagiaren, distribuyeren o comunicaren públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la preceptiva autorización.



© Francisco José Estupiñá Puig, 2022
© Alianza Editorial, S. A., Madrid, 2022
Calle Juan Ignacio Luca de Tena, 15; 28027 Madrid
ISBN: 978-84-1362-838-7
Depósito legal: M. 7.593-2022
Printed in Spain

SI QUIERE RECIBIR INFORMACIÓN PERIÓDICA SOBRE LAS NOVEDADES DE ALIANZA EDITORIAL,
ENVÍE UN CORREO ELECTRÓNICO A LA DIRECCIÓN:

alianzaeditorial@anaya.es

*Para Iker y mOn, dueños legítimos
de las horas robadas por este libro.*

*Con mi agradecimiento a Inés y Pablo,
por sus lecturas y comentarios, y a Carmelo, por el impulso.*

*Con mi cariñoso recuerdo para Laura, Ana y Silvia,
que se embarcaron conmigo en la telepsicología,
quizá demasiado pronto.*

Índice

Prólogo, por Cristina Larroy	11
Introducción	15
1. Psicología y tecnología	19
1.1. Algunas definiciones	21
1.2. ¿Nuevas tecnologías?	25
1.3. España ante las TIC	29
1.4. La psicología y la competencia tecnológica	35
2. Deontología 2.0 para la intervención a distancia	43
2.1. Principios éticos en la intervención telepsicológica	45
1.º principio. Respeto a los derechos y la dignidad de las personas	46
2.º principio. Competencia	47
3.º principio. Responsabilidad	48
4.º principio. Integridad	48
2.2. Elegibilidad de participantes	53
Variables clínicas que influyen en la elegibilidad	53
Medios tecnológicos que influyen en la elegibilidad	55
Competencias tecnológicas que influyen en la elegibilidad	55
2.3. Consentimiento informado	59
Qué debe incluir el consentimiento informado	60
2.4. Riesgos y beneficios de la intervención <i>online</i>	65
Riesgos terapéuticos	65
Riesgos para la seguridad	67
Beneficios de la telepsicología	74

2.5. Competencia	77
Competencia con la tecnología	77
Competencia con el canal	79
Competencia con el contexto	80
2.6. Identificación y seguridad	81
Gestión de crisis	82
Crisis de protección de datos	83
2.7. Práctica interjurisdiccional	87
2.8. Límites	91
La presencia <i>online</i> de carácter privado	91
Los cambios en los códigos de comunicación	93
La propiedad intelectual y el <i>copyright</i>	93
Veracidad en la publicidad	95
3. Canales de intervención telepsicológica	97
3.1. Canales de intervención	99
3.2. Alianza terapéutica a través de las TIC	101
Compensando la ausencia de información no verbal	103
Midiendo la alianza terapéutica <i>online</i>	105
3.3. Evaluación e intervención telepsicológica por videoconferencia	107
Un vistazo rápido a la videoconferencia	107
Estudios sobre el uso de la videoconferencia	109
Medios requeridos	115
Manejando la videoconferencia en terapia	119
Adaptando la psicología a la videoconferencia	125
3.4. Evaluación e intervención telepsicológica por teléfono	135
Un vistazo rápido al teléfono	135
Estudios sobre el uso del teléfono	137
Medios requeridos	142
Manejando el teléfono en terapia	144
Adaptando la psicología al teléfono	147
3.5. Evaluación e intervención telepsicológica por correo electrónico y mensajería instantánea	153
Un vistazo rápido a los correos electrónicos y la mensajería instantánea	153
Estudios sobre el uso del correo electrónico y la mensajería instantánea	156
Medios requeridos	160
Manejando el correo y los mensajes en terapia	163
Adaptando la psicología al correo y la mensajería	166
3.6. Otros canales de evaluación e intervención telepsicológica	171
Criterios comunes para la selección	172
Programas de evaluación e intervención a través de internet	178
m-Health: el teléfono móvil como plataforma de evaluación e intervención	180
Realidad virtual para la evaluación e intervención	184
Referencias bibliográficas	187

Prólogo

La pandemia por COVID-19 que comenzó en 2020 en nuestro país cambió muchos aspectos de nuestra vida cotidiana; y la atención psicológica fue, claramente, uno de ellos.

La ahora tan famosa telepsicología, que surgió en los albores del siglo XXI como procedimiento o forma de abordaje psicológico, tuvo relativamente poco éxito en esos primeros años, quedando circunscrita su utilización a unos pocos entusiastas de las nuevas tecnologías, a unos pocos psicólogos con pacientes fuera de su localidad o al ámbito académico e investigador. Sin embargo, la pandemia propició que durante el confinamiento y en los meses posteriores se produjera una auténtica explosión de asistencias y terapias a través de videollamadas, chats, correos y otros servicios de mensajería.

Bajo el nombre de telepsicología se engloba una serie de estrategias o procedimientos de abordaje terapéutico psicológico a distancia. Seguramente, el más famoso y utilizado en estos últimos tiempos es la videollamada, que se ha introducido en casi todas las consultas de psicología del primer mundo, ha demostrado ser un procedimiento efectivo y eficaz y se ha desarrollado mediante distintas plataformas que permiten la interacción terapeuta-paciente en tiempo real, aunque am-

bos se hallen a kilómetros de distancia. Pero, además de las videollamadas, en los últimos años, y gracias al ingente crecimiento de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), se han desarrollado otros muchos procesos de abordaje psicológico, también establecidos bajo el paraguas de la telepsicología, como las llamadas telefónicas, el intercambio de correos electrónicos, la utilización de videojuegos (comerciales o específicos), la realidad virtual, los programas de intervención estandarizados en la web, las aplicaciones en los dispositivos móviles, los grupos de apoyo por redes sociales, el manejo de servicios de mensajería como WhatsApp, etc., que también se han mostrado efectivos y eficaces a la hora de proporcionar una guía, orientación o asesoría psicológica a personas que, por distintos motivos, no podían acceder a la consulta presencial.

De este tipo de procedimientos, de cómo aplicarlos, de cuándo aplicarlos y con quién, sabe mucho el autor de este manual, uno de esos entusiastas de la implementación de las nuevas tecnologías en los procedimientos de atención psicológica de los que hablaba antes, compañero de fatigas en el servicio PsiCall UCM, excelente profesional y querido amigo. Y autor de un libro necesario.

Porque sepa, estimado lector, que el manual que tiene en sus manos es un libro absolutamente necesario.

Es necesario porque pocos saben de los aspectos deontológicos que plantea el uso de las TIC en psicología, requerimientos cada vez más amplios y variables, en concordancia con la evolución, el crecimiento, el cambio imparable de las tecnologías que se incorporan, cada día, a los procedimientos de asistencia psicológica.

Es necesario porque la evidencia científica apoya algunos de estos procedimientos (y otros, no) en poblaciones específicas y para problemas concretos, y está bien tener una guía que nos ayude a establecer cómo, con qué y con quién actuar.

Es necesario porque proporciona ayuda, recomendaciones y recursos específicos en el ámbito tecnológico, que tan ajeno puede ser para muchos.

Es necesario, en fin, porque muchos tuvieron que enfrentarse a la utilización de las TIC en psicología sin casi conocimientos, sin una base sólida, a través de la improvisación y el aprendizaje por ensayo y error; este manual viene a suplir todas esas carencias y proporciona la información precisa para un uso adecuado y con fundamento de estas tecnologías aplicadas a la evaluación y la intervención psicológicas.

Y dado que nos enfrentamos a nuevas formas de proceder, es posible que el libro le resulte tan útil a un estudiante de último año de carrera como a un profesional de larga trayectoria. Porque es muy probable que las videollamadas, las *apps*, las intervenciones en web, los *chatbot* psicológicos, los videojuegos y demás no solo hayan llegado para quedarse (eso es indudable), sino que cada vez vayan a estar más presentes en las consultas de psicoterapia de nuestro país.

Por eso, estimado lector, me permito recomendarle la lectura de este manual. Porque aprenderá y disfrutará, probablemente, como he aprendido y disfrutado yo.

Cristina Larroy
Directora de PsiCall UCM
Directora de la Clínica Universitaria de Psicología UCM

Introducción

En su premiada novela *Pórtico*, publicada en 1977, Frederick Pohl nos cuenta las aventuras de Robinette Broadhead, explorador y aventurero espacial. Lo hace a través de las sesiones de tratamiento psicológico que «Rob» mantiene con Sigfrid, un *software* de psicoterapia que se manifiesta cuándo y dónde lo necesita a través de, cómo no, un holograma de Sigmund Freud.

Como suele ocurrir cuando la ciencia ficción imagina diferentes áreas, el retrato que Pohl hace del futuro de la psicología resulta ingenuo, pero contiene importantes predicciones: la *automatización*, la *ubicuidad* y la *base tecnológica*. En el momento de escribir este texto, realizar un tratamiento psicológico a distancia es posible; realizar un tratamiento psicológico a través un *software*, con participación nula o mínima de profesionales de la psicología, es posible; y realizar un tratamiento psicológico en el que se interactúe con un holograma no es posible... todavía. En muchos sentidos, el futuro que profetizaba para la psicología el galardonado autor ha llegado. *El futuro de la psicología es hoy*.

Como si continuáramos dentro de alguna distopía futurista, el futuro ha llegado, en parte, a la fuerza, cabalgando sobre las necesidades

creadas por una pandemia global que ha forzado largos confinamientos en todo el mundo. Al igual que otros muchos sectores, las soluciones tecnológicas han venido al rescate de instituciones, profesionales y pacientes de la psicología, en forma de aplicaciones de videoconferencia, intervenciones telefónicas, aplicaciones para móviles e intervenciones computerizadas a través de internet, pero también en forma de nubes de datos, aplicaciones para trabajo colaborativo, historias clínicas electrónicas y consultas a repositorios *online* de trabajos de investigación. Todas estas tecnologías, aplicadas al ámbito de la psicología, estaban disponibles antes del brote epidémico de COVID-19. De hecho, España contaba en 2019 con algunas infraestructuras digitales significativas y, por ejemplo, es líder en Europa en instalación de red de fibra óptica para las telecomunicaciones, con más fibra instalada que Francia, Alemania, Italia y Reino Unido juntos y la quinta red más amplia del mundo (Rodríguez Canfranc *et al.*, 2020). Además, esta completa dotación en infraestructuras es usada de forma amplia por la población española.

No obstante, a pesar de las estadísticas de uso elevado de internet, ha sido la pandemia la que ha dado alas al proceso de difusión, aceptación y generalización de la telepsicología, un proceso que hasta marzo de 2020 había atraído a una minoría de profesionales. Por ejemplo, en la Comunidad de Madrid, un estudio reciente (González-Peña *et al.*, 2017) realizado entre profesionales con afiliación al Colegio Oficial de la Psicología de Madrid indicaba que tan sólo un 26% de ellos hacía uso de la telepsicología. Aunque resulta muy discutible que ese 74% restante no empleara en ninguna medida el teléfono, el correo electrónico o la mensajería con sus pacientes, los resultados revelan un interés minoritario en las intervenciones telepsicológicas. En otros ámbitos los datos son similares, como demuestra el 21,4% de profesionales que empleaban la telepsicología en EE. UU. antes de la pandemia (Bradford S. Pierce *et al.*, 2020). Estos profesionales que, a modo de *early adopters*, han venido incorporando la telepsicología a su cartera de servicios son mayormente varones, jóvenes, con buena afinidad con las tecnologías de la comunicación e información y reconocen que la transformación de sus servicios obedeció a necesidades expresadas por sus pacientes ante cambios de residencia o viajes puntuales. Pero fuera de este colectivo existen reticencias muy concretas, puestas de manifiesto por estudios como los anteriormente citados (González-Peña *et al.*,

2017; Bradford S. Pierce *et al.*, 2020), por las que una mayoría de la profesión en España o EE. UU. no se habría decantado con anterioridad por la telepsicología:

- La pérdida de información no verbal y la devaluación de la información paralingüística, que resulta en un *deterioro de la comunicación* respecto a la que se mantendría en un encuentro cara a cara.
- Las dudas existentes sobre la posibilidad de establecer una adecuada *alianza de trabajo* por medios telemáticos.
- El temor a que se produzcan amenazas a la *confidencialidad* de las comunicaciones, o la percepción de una falta de control sobre los *aspectos legales* en entornos regulados de manera importante.
- La inseguridad en el manejo de las soluciones tecnológicas, debido a su *falta de estabilidad*, por un lado, y a la *falta de capacitación específica*, por otro.
- Las dudas sobre la *efectividad* de las intervenciones telepsicológicas, de modo tanto general como específico, incluyendo la elegibilidad de perfiles determinados de pacientes para la intervención telepsicológica.

Todas estas consideraciones se han hecho a un lado ante los meses de confinamiento vividos en el mundo a partir de marzo de 2020. Así, en EE. UU. se ha pasado de un escenario en el que el 7,1% de las intervenciones se desarrollaban por medios telemáticos a un 85,5% durante la pandemia, con un 67,3% de los profesionales ejerciendo toda su actividad clínica de manera remota a partir de marzo de 2020. Y lo que quizá sea más importante, la estimación que hacen los mismos profesionales es que, acabada la pandemia, su carga de trabajo telepsicológico supondrá un 35% de las intervenciones desarrolladas en ese país (Pierce *et al.*, 2021); es decir, *un incremento de un 500% respecto al escenario anterior a la pandemia*. Parece, por lo tanto, que el auge de la telepsicología que hemos vivido menguará con la pandemia, pero aún así mantendrá cotas muy superiores a las que venía teniendo antes. Hablamos de una realidad que ha venido para quedarse.

Sin embargo, la rápida adquisición de canales telepsicológicos para poder continuar realizando intervenciones y evaluaciones por parte de

la profesión no significa que las reticencias anteriores hayan desaparecido; aunque muchas de estas han podido quedar atrás para quienes han optado por probar las intervenciones telepsicológicas (tanto entre profesionales como entre pacientes), lo razonable es suponer que las cuestiones legales, éticas, tecnológicas, comunicativas y relativas al apoyo empírico de las intervenciones, que generaban reticencias antes de marzo de 2020, no hayan quedado atrás sin más, sino que continúan suponiendo una fuente de inseguridad para una parte importante de la profesión. Incluso, de forma más preocupante, entre quienes están optando por —o viéndose en la obligación de— desarrollar estas prácticas.

Por lo tanto, plantear respuesta a estas cuestiones, que van desde las inquietudes éticas hasta las vicisitudes prácticas de esta o aquella tecnología, es un paso necesario para permitir que la telepsicología se consolide como un sector solvente, eficaz, con garantías y que permita a la profesión alcanzar cotas de excelencia en la provisión de servicios psicológicos a distancia, que posibiliten a su vez el desarrollo de una revolución tecnológica para pacientes y profesionales liderada con autoridad desde el seno de la psicología. Así, el objetivo de este libro es proporcionar un nivel de comprensión suficiente de qué es la telepsicología y en qué tecnologías se apoya y fundamenta, cuáles son los requisitos éticos, legales y prácticos para el desarrollo de una práctica de la psicología basada en TIC y profundizar después en las tecnologías más empleadas en este ámbito para ofrecer información, guías, sugerencias y recomendaciones para su uso.

Este libro nace desde la conciencia de que vivimos como sociedad en un momento excepcional, histórico, de transformación. También es así para la psicología. Por ello, el objetivo de este libro no es otro que el de contribuir a que ese proceso nos lleve a una posición de liderazgo en estas procelosas aguas telepsicológicas en las que estamos inmersos. Lo contrario puede suponer dejar pasar una oportunidad histórica, que bien podría no volver a repetirse.

1. Psicología y tecnología

1.1. Algunas definiciones

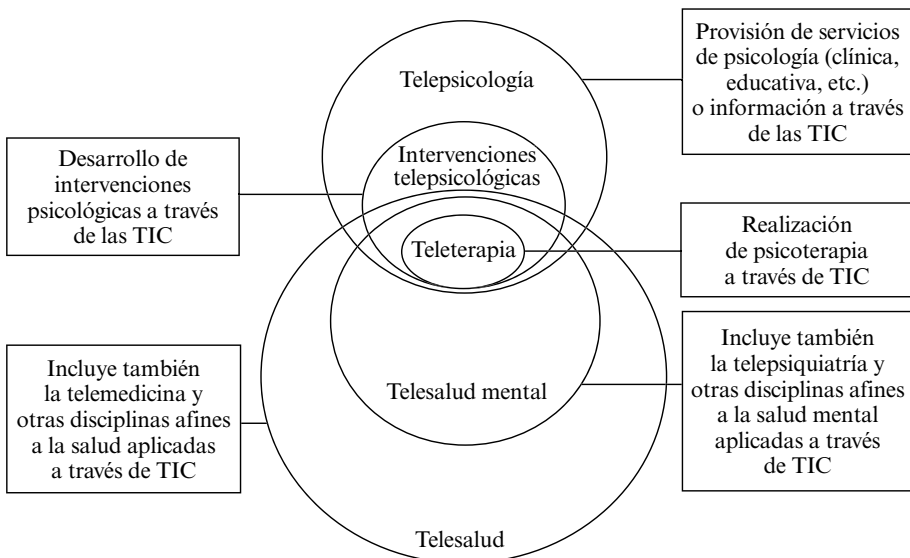
Aplicar la tecnología al campo de la psicología, como profetizaban Pohl y otros, se conoce como «telepsicología», una denominación adoptada por la Asociación Americana de Psicología (APA, por sus siglas en inglés) en 2013. Aunque desde otras instancias se han propuesto otros términos, como telesalud conductual, psicología *online*, ciberpsicología y un largo etcétera, el Consejo General de la Psicología de España (CGPE) asumió la denominación de «telepsicología» en 2017, cuando adaptó al castellano las *Guidelines for the practice of Telepsychology* de la APA. Siguiendo esta guía, podemos definir la telepsicología como:

La prestación de servicios psicológicos empleando tecnologías de la información y de la telecomunicación, mediante el procesamiento de la información por medios eléctricos, electromagnéticos, electromecánicos, electro-ópticos o electrónicos (CGPE, 2017, p. 8).

La telepsicología es, en su vertiente clínica, una rama de la «telesalud» y, especialmente, de la «telesalud mental». Mantiene similitudes y relaciones con la «telemedicina», la «telepsiquiatría» y otras discipli-

nas afines. Las intervenciones psicológicas desarrolladas a partir de las TIC (clínicas o no) se denominan «intervenciones telepsicológicas» y, si hablamos específicamente de realizar psicoterapia a distancia, podemos hablar de «teleterapia». Por supuesto, la psicología no se agota en lo clínico, y el uso de medios telepsicológicos es viable en principio para desarrollar labores propias de la psicología educativa, de las organizaciones, o de cualquier otra. La relación entre estas disciplinas y aplicaciones se puede ver esquematizada en la figura 1.

Figura 1 Relación entre telepsicología y conceptos afines

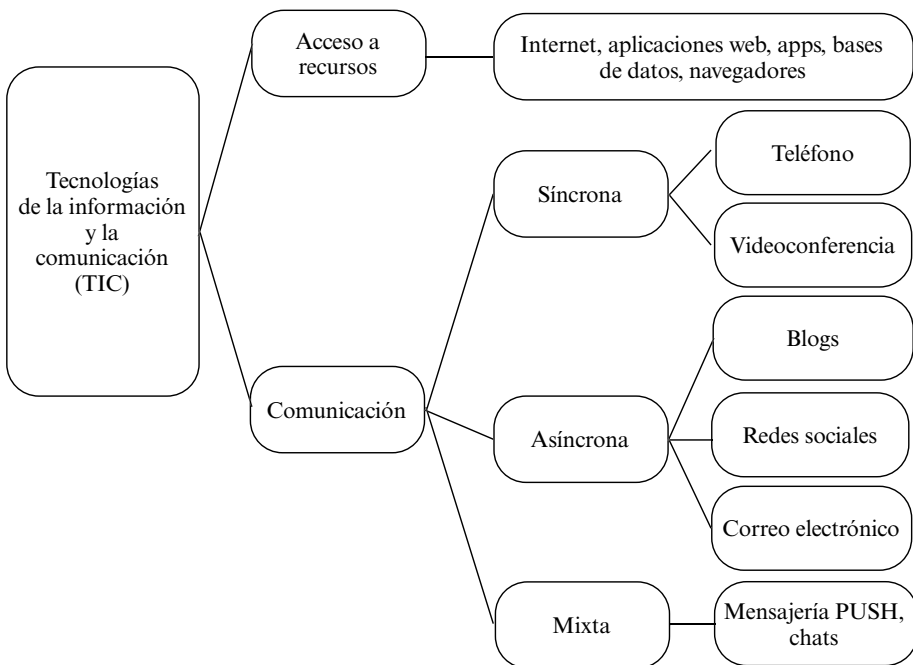


Al hablar de tecnologías nos referimos concretamente a las tecnologías para la información y la comunicación, o TIC. Las TIC, de acuerdo con la UNESCO (2009), son

un conjunto de herramientas y recursos tecnológicos, empleados para transmitir, almacenar, crear o compartir o intercambiar información. Estas tecnologías incluyen los ordenadores, internet (sitios web, blogs y correos electrónicos), las tecnologías de retransmisión en directo (radio, TV y *streaming web*), retransmisión en diferido (podcasts, aparatos de reproducción y almacenamiento de audio y/o vídeo) y telefonía (fija o móvil, por satélite, video conferencia, etc.) (UNESCO, 2009, p. 120).

Las TIC se pueden dividir entre las que nos permiten el *acceso a recursos*, como los buscadores o navegadores de la Red, o aplicaciones web, y las que permiten y facilitan la *comunicación*. Estas, a su vez, se pueden dividir entre las que nos permiten mantener una comunicación *síncrona*, es decir, en tiempo real, y las que nos permiten mantener una comunicación *asíncrona*, es decir, diferida en el tiempo. Entre las primeras estarían la videoconferencia o el teléfono. Entre las segundas, el correo electrónico, la mayoría de redes sociales y los foros y los blogs. Las aplicaciones de chat o mensajería PUSH, como WhatsApp, pueden funcionar como síncronas o asíncronas en función del uso que se haga de las mismas, un aspecto que debe ser tenido en cuenta a la hora de abordar su empleo en la intervención telepsicológica. En la figura 2 se resume esquemáticamente esta información.

Figura 2 Tecnologías para la información y la comunicación



1.2. ¿Nuevas tecnologías?

A pesar de las artimañas de Alexander Graham Bell, hoy sabemos que el teléfono fue inventado por el italiano Antonio Meucci, que ya en 1854 desarrolló un prototipo del mismo y demostró públicamente su funcionamiento en 1860, bajo la denominación de «teletrófono». En el momento de escribir estas líneas, han pasado 167 años desde que Meucci construyera aquel aparato para hablar con su esposa enferma sin tener que desplazarse, y resulta complejo pensar en el teléfono como una «nueva tecnología». Aunque el resto de las TIC no tienen la veteranía del teléfono, ciertamente tampoco son nuevas: el embrión de internet surge en 1969 con ARPANET, que conectaba las universidades de UCLA y Stanford; gracias a ARPANET, el primer correo electrónico sobre red fue enviado por Ray Tomlinson en 1971, hace ahora cincuenta años; a su vez, internet tal y cómo la conocemos surge en 1990 gracias a Tim Berners-Lee, y, gracias a ella, la videoconferencia, que ha ocupado la imaginación de los ingenieros desde hace al menos 150 años, con experiencias rudimentarias, pero funcionales, desarrolladas ya en los años veinte y treinta del siglo pasado, ha ido ganando en calidad hasta su generalización en plataformas como Skype a partir del año 2005.