



LI-F-002

# Guía de buenas prácticas para el ejercicio profesional de la telepsicología

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica

Avalado por: Junta Directiva CPPCR, 2023

Revisado por: Fiscalía CPPCR

Versión 01





# Índice

<b>Glosario</b>	4
<b>Requerimientos tecnológicos</b>	7
Seguridad y privacidad	10
<b>Consideraciones éticas para la práctica</b>	12
Sobre la necesidad de una primera sesión presencial	13
Relación profesional	13
Comunicación con las personas usuarias	15
Entorno físico	16
<b>Plan de intervención</b>	18
Factores relacionados	19
Idoneidad de la persona usuaria	20
Consentimiento informado	22
Manejo de contingencias y lista de chequeo	24
<b>Consideraciones para la formación y actualización profesional</b>	27
Competencias técnicas profesionales	28
Actualización profesional	30
Recomendaciones sobre la atención transfronteriza	31
<b>Referencias</b>	32
<b>Anexos</b>	35



## Presentación Inicial

---

La creciente implementación de la tecnología en distintos espacios socioculturales ha implicado, a su vez, una mayor versatilidad para el ejercicio de la psicología en línea, permitiendo a las personas usuarias buscar y acceder a servicios psicológicos más allá de su ubicación geográfica, según sus preferencias u otros factores que impliquen necesidad de servicios especializados (American Psychological Association [APA], 2013).

La tecnología, además, facilita la prestación de servicios psicológicos mediante métodos novedosos, como el uso de herramientas virtuales para la psicoeducación, la psicoterapia mediante videoconferencia interactiva, la recolección inteligente de información biométrica, entre otras que permitan mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen desde la psicología (APA, 2013).

La presente guía contiene recomendaciones que pueden ser valoradas y tomadas en cuenta, como complemento del documento de Lineamientos para la práctica de la Telepsicología.



# Glosario



## Glosario

---

### Ciberseguridad

Es la gestión de los riesgos relacionados con procesos informáticos y de comunicación digital que busca prevenir las situaciones que causan daño o que comprometen el debido manejo de los datos en los entornos virtuales (Prieto-Fidalgo y Sánchez-Martínez, 2022).

### Cifrado

Es la conversión de datos de un formato legible a un formato codificado, de forma que estos solo se pueden leer o procesar después de haberlos descifrado las personas que están autorizadas. (Prieto-Fidalgo y Sánchez-Martínez, 2022).

### Competencias digitales

Conjunto de competencias que permiten usar dispositivos digitales, aplicaciones de comunicación y redes para acceder y gestionar información, crear y compartir contenido digital, comunicarse, colaborar y resolver problemas para una realización personal efectiva y creativa, el aprendizaje, el trabajo y las actividades sociales en general (UNESCO, 2018).

### Confidencialidad

Cuando la información se transmite o se almacena de forma tal que solo las personas autorizadas pueden acceder a ella, teniendo integrados los debidos mecanismos como uso de contraseña, cifrado de comunicaciones, entre otros (Prieto-Fidalgo y Sánchez-Martínez, 2022).

### Cortafuegos

Es una barrera que existe para proteger un sistema interno seguro de una red que no sea de confianza. Lo utilizan la mayoría de los sistemas operativos para conectarse a internet, por ejemplo (IBM Corporation, 2012).



## Ethernet

Es la tecnología tradicional para conectar dispositivos en una red de área local (LAN) o una red de área amplia (WAN) por cable, lo que les permite comunicarse entre sí a través de un protocolo: un conjunto de reglas o lenguaje de red común (Burke, et al., 2023).

## Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

En el trabajo psicológico a distancia, son aquellas herramientas tecnológicas que permiten comunicarse e intercambiar información respondiendo a estándares éticos y funcionales, según las necesidades de cada contexto profesional y la accesibilidad que cada persona requiera, mediante aparatos electrónicos como computadoras, teléfonos celulares, telefonía fija y otros (González-Miranda y Ruiz-Sánchez, 2022).

## Telepsicología

Proveer servicios psicológicos a distancia utilizando las TIC, ya sea realizado de manera sincrónica (interactuando en tiempo real) o de forma asincrónica (intercambiando información de forma separada) (APA, 2013).



# Requerimientos **tecnológicos**

## Requerimientos tecnológicos

La atención psicológica a distancia implica un cambio de contexto para todas las personas implicadas, por lo que se deben atender otra serie de necesidades en cuanto a la adecuada planificación en el uso del equipo tecnológico para brindar un servicio de calidad, apegado a las buenas prácticas profesionales.

Dado lo anterior, se emiten las siguientes recomendaciones en cuanto a equipamiento técnico (Tabla 1) y, en la Tabla 2, se enlistan algunos beneficios y limitaciones que trae consigo el uso de algunas herramientas tecnológicas que pueden utilizarse en la práctica psicológica a distancia.

**Tabla 1**  
Recomendaciones de equipo técnico para el ejercicio de telepsicología

Aspectos	Recomendaciones
Dispositivos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tener computadora, tableta o teléfono móvil inteligente.</li><li>• Es preferible utilizar dispositivos que tengan una pantalla de mayor tamaño.</li><li>• Procurar que los dispositivos en uso estén debidamente cargados.</li></ul>
Conexión	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tener acceso a internet rápida y estable de al menos 5 Mb.</li><li>• Es recomendable utilizar conexión por cable (ethernet) para evitar interferencias del WiFi y volver más estable la comunicación.</li><li>• Tener un plan de contingencias ante dificultades de conexión.</li></ul>
Videoconferencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con cámaras y sistemas de audio de calidad profesional o de alto nivel.</li><li>• Se recomienda no tener otras aplicaciones abiertas que puedan volver lento el funcionamiento de la videollamada.</li></ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los dispositivos deben contar con un software de antivirus actualizado y un firewall instalado.</li><li>• Utilizar contraseña en todas las carpetas que contengan información confidencial.</li><li>• Emplear tecnología de cifrado de extremo a extremo.</li></ul>

Nota. Fuente: de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián (2022)

**Tabla 2**  
Beneficios y las limitaciones de algunas herramientas tecnológicas usadas en telepsicología

Herramienta tecnológica	Beneficios	Limitaciones
Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versátil y accesible en variedad de dispositivos.</li> <li>• Facilita compartir documentos y otro tipo de archivos digitales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduce la comunicación a la expresión escrita.</li> <li>• No permite trabajar de forma sincrónica.</li> <li>• Es dependiente de la habilidad para redactar.</li> </ul>
Teléfono	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acerca al tono de voz.</li> <li>• Es una tecnología muy utilizada.</li> <li>• No requiere equipo adicional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificulta acceder a lenguaje no verbal</li> <li>• Depende del acceso a señal de telefonía móvil o a telefonía fija.</li> </ul>
Videoconferencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite cercanía a otras formas de comunicación no verbal como expresiones faciales.</li> <li>• Posibilita grabar audio y video.</li> <li>• Funciona en diferentes dispositivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No facilita una visualización de cuerpo completo.</li> <li>• Limitaciones técnicas como posibles interrupciones en la conexión.</li> <li>• Requiere equipo con cámara y micrófono.</li> </ul>
Plataformas Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporan una oferta más integral de funciones (gestión de clientes, citas y agenda).</li> <li>• Se pueden utilizar desde cualquier dispositivo tecnológico con internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La protección de datos puede verse comprometida al utilizar servidores remotos (nube).</li> </ul>

Nota. Fuente: González-Miranda y Ruiz-Sánchez (2022).

## Seguridad y privacidad

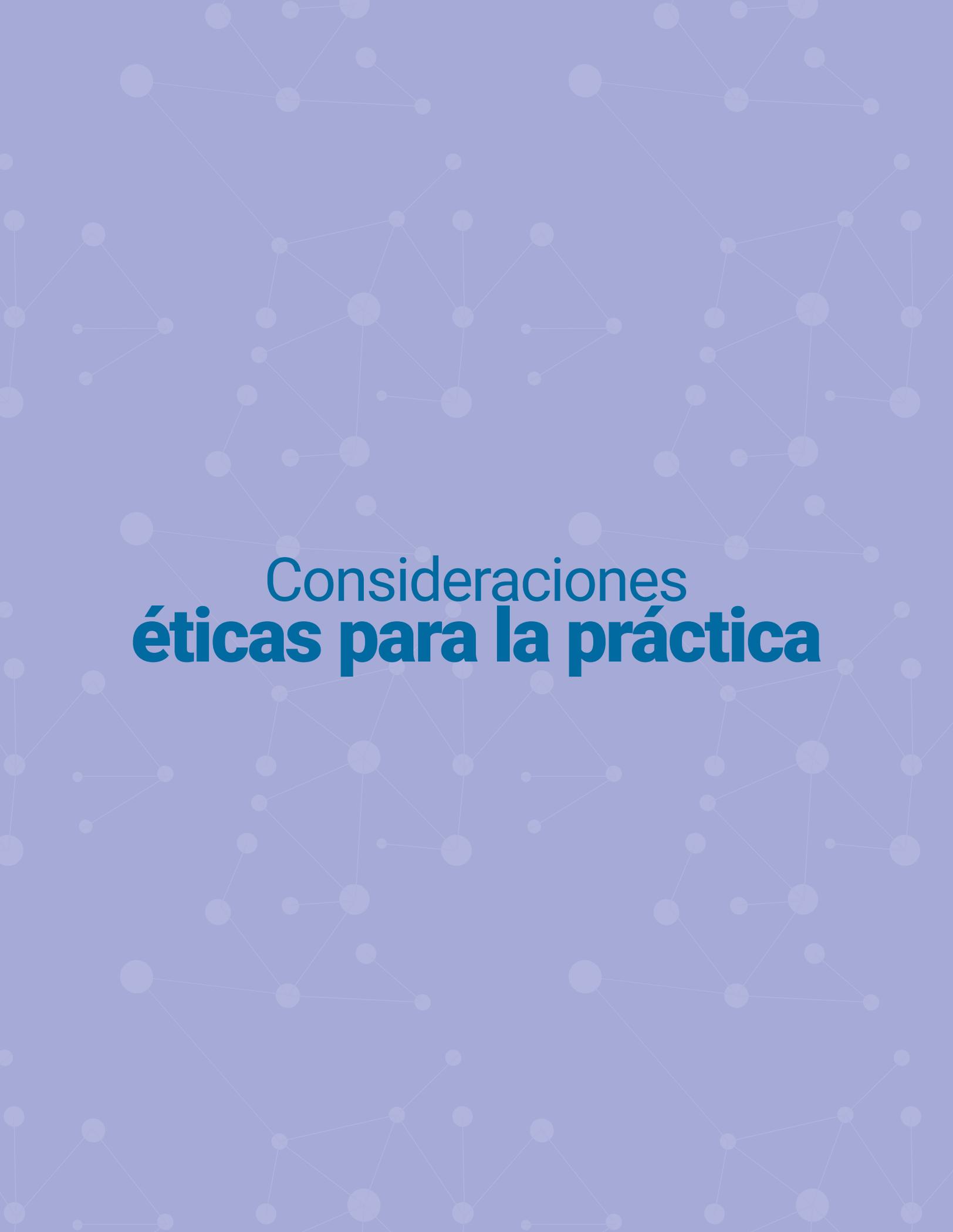
Aunque la modalidad presencial de atención psicológica no se encuentra exenta de riesgos, es necesario reconocer que la inclusión de las tecnologías en el ejercicio profesional implica una nueva dimensión de aspectos éticos, deontológicos y legales en cuanto a la seguridad de los datos y la privacidad de las personas usuarias de servicios. Por lo anterior, vale la pena considerar el trabajo de Quesada (2021), quien nombra recomendaciones en seguridad informática, como se muestra en la Tabla 3.

**Tabla 3**  
Recomendaciones de ciberseguridad

Aspecto	Recomendaciones de ciberseguridad
Hardware	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener contraseñas para el acceso de los dispositivos, esto aplica para dispositivos de respaldo de la información como USB, discos externos y otros.</li><li>• Si los datos se almacenan en un dispositivo, deberá estar protegido por contraseña. En el caso de unidades de almacenamiento externas (como disco duro), se deberá usar solamente los que puedan protegerse con contraseña.</li><li>• Configurar los dispositivos para que se bloqueen tras 10 minutos de inactividad.</li><li>• Si el equipo es accedido por diferentes personas (como en lugares de trabajo, por ejemplo), crear cuentas personales y privadas para cada una de estas.</li><li>• Aunque estar iniciando y cerrando sesión constantemente puede resultar poco amigable, se recomienda hacerlo si se utilizan dispositivos ajenos o hay posibilidad de que otras personas utilicen los dispositivos propios. Además, es importante asegurarse de que las contraseñas sean adecuadas, para lo que se recomienda lo siguiente:<ul style="list-style-type: none"><li>- Emplear contraseñas complejas con mínimo 8 caracteres, números, letras mayúsculas y minúsculas y caracteres especiales.</li><li>- Usar contraseñas únicas para cuentas importantes.</li><li>- Evitar las contraseñas que puedan ser adivinadas por ingeniería social como fecha de nacimiento, mascotas, entre otras.</li></ul></li><li>• Cambiar las contraseñas con frecuencia (al menos cada 90 días).</li></ul>
Software	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer estrategias para el almacenamiento y la eliminación de registros y documentos electrónicos.</li><li>• Actualizar periódicamente los programas antivirus, y cortafuegos; revisar regularmente que los sistemas de seguridad estén funcionando.</li><li>• Mantener la información en carpetas privadas y separadas, con contraseña.</li><li>• Si se utiliza un software de expediente digital, mantenerlo con contraseña.</li><li>• Utilizar programas o aplicaciones que ofrezcan protocolos de cifrado de la información de extremo a extremo.</li><li>• Utilizar programas o aplicaciones que permitan la conexión en un único dispositivo a la vez.</li></ul>

Transmisión de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender sobre el cifrado de datos y herramientas que permitan implementarlo cuando se comparta información sensible con la persona usuaria, garantizando, mediante estos cuidados, que los datos no podrán ser abiertos por terceras personas.</li> </ul>
Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse de que la contraseña del enrutador de WiFi no sea establecida por defecto, sino que se le ponga una contraseña nueva a la que trae predeterminada.</li> <li>• Evitar compartir la clave con vecinos u otras personas, porque esto les daría acceso a la información que transmite cada dispositivo vinculado a la red.</li> </ul>
Almacenamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar copias de la información en dispositivos de almacenamiento externo, como discos duros, de manera periódica, evitando utilizar “la nube”, dado que expone a mayor riesgo la información.</li> <li>• Tener instaladas herramientas que le permitan a la persona profesional borrar a distancia los datos de sus dispositivos en caso de extravío o hurto.</li> <li>• Establecer procedimientos claros para el almacenamiento y la eliminación de registros y medios electrónicos.</li> </ul>
Videoconferencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activar la función de sala de espera, para aprobar el ingreso a las personas.</li> <li>• Utilice contraseña como requisito de ingreso a la sala de la videoconferencia.</li> </ul>
Confidencialidad y consentimiento informado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca brindar la atención desde redes de internet públicas, esto representa una amenaza para que terceras personas accedan a información privada.</li> <li>• Obtener por parte de la persona usuaria un consentimiento que le autorice realizar el almacenamiento de la información que se genere durante el servicio psicológico a distancia.</li> </ul>

Nota. Fuente: Quesada (2021).



# Consideraciones **éticas para la práctica**



## Sobre la necesidad de una primera sesión presencial

---

Según Stoll et al. (2020), es recomendable que las personas profesionales realicen una primera sesión presencial que permita valorar si la persona usuaria cumple con las características necesarias en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas, y si el motivo de consulta encaja con las intervenciones recomendables de realizar a distancia (ver la sección “[Idoneidad de la persona usuaria](#)” de la presente guía con recomendaciones al respecto).

Cuando la persona profesional considere que deba comenzar un proceso de atención a distancia sin realizar una primera sesión presencial, se recomienda realizar un tamizaje o generar un espacio explicativo con la persona usuaria donde se recabe y documente en expediente la información que justifica la atención a distancia en esta modalidad y sin sesiones presenciales (Stoll et al., 2020).

## Relación profesional

---

La persona profesional en psicología es la responsable de garantizar los procesos de comunicación no solo durante las sesiones, sino además fuera de ellas, para coordinación y aclaración de dudas logísticas inherentes aun proceso de atención a distancia. Dado lo anterior, la persona profesional actuará apegándose a las buenas prácticas y rigurosidad técnica, debido a que no implica la misma experiencia (para las personas usuarias) que una comunicación en persona (de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián, 2022). A continuación, la Tabla 4 recomienda una serie de estrategias de interacción según la etapa del proceso.

**Tabla 4**  
Estrategias de interacción recomendadas según la etapa del proceso de telepsicología

Etapas del proceso	Recomendaciones
Fase inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar con la persona usuaria para informar sobre las características del servicio, así como aclarar dudas logísticas y administrativas.</li> <li>• Clarificar los alcances del proceso a distancia con base en las expectativas de la persona.</li> <li>• Documentar las necesidades y la idoneidad de la persona para la modalidad.</li> </ul>
Desarrollo del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar el discurso a las necesidades y posibilidades de cada persona usuaria, corroborando que esta le escuche y comprenda.</li> <li>• Aprovechar gestos faciales o corporales para mostrar que está prestando atención, evitando interrumpir la comunicación.</li> <li>• Prevenir la tendencia a hablar en voz baja o a hablar muy alto ajustando el tono de voz según el equipo que ambas partes estén usando.</li> <li>• Solicitar realimentación con regularidad para asegurarse que la persona está escuchando y siente comodidad de hablar en la modalidad.</li> <li>• Clarificar contenidos siempre que se detecte alguna señal de incomprensión.</li> <li>• Poner en práctica las habilidades de escucha activa (clarificación, paráfrasis, reflejo y síntesis) de forma más intencional, dada la modalidad.</li> <li>• Comentar regularmente los objetivos del proceso, así como los logros.</li> <li>• Aprovechar los recursos tecnológicos para interactuar, por ejemplo, utilizando pizarras o compartiendo imágenes, entre otros que la persona profesional considere útiles según el caso.</li> </ul>
Otros aspectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver a la pantalla y a la cámara de manera alternada para favorecer la sensación de contacto visual en la persona usuaria.</li> <li>• Utilizar los ajustes de la interfaz en la que se realice la llamada o videollamada para conseguir niveles de sonido adecuados para ambas partes, consultando constantemente por la calidad de estos.</li> <li>• Tener apertura de decirle a la persona usuaria si algo de su entorno está causando distracciones.</li> <li>• Contar con el teléfono celular cerca para casos de emergencia, pero evitar verlo o revisarlo.</li> </ul>

Nota. Fuente: Elaboración propia con base en de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián (2022).

## Comunicación con las personas usuarias

*“Uno de los mayores avances en telesalud mental ha sido crear nuevas formas de comunicarse y de intercambiar la información entre profesionales y clientes. La comunicación verbal y no verbal eficaz resulta un pilar esencial para una intervención [a distancia] de éxito (...)” (de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián, 2022, p. 101).*

Partiendo de lo anterior, las autoras afirman que en la comunicación a distancia influyen no solo variables psicológicas individuales, sino que las herramientas que se utilicen le dan forma a la interacción. Por lo cual, se plantea la siguiente tabla sobre las posibilidades de uso de los medios tecnológicos en la comunicación:

**Tabla 5**  
Posibilidades de uso de los medios tecnológicos en la comunicación

Herramienta	Tipo de comunicación	Objetivo de la comunicación
Chat	Puede establecerse de manera sincrónica al intercambiar mensajes de texto y de voz en tiempo real.	Psicoeducación y coordinación logística del proceso.
Correo electrónico	Asincrónico, centrado en texto.	Psicoeducación y coordinación logística del proceso.
Teléfono	Sincrónico, únicamente verbal.	Atención Psicológica Primaria.
Videoconferencia	Sincrónico, verbal y no verbal.	Psicoeducación e intervención psicológica.

Nota. Fuente: de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián (2022).

## Entorno físico

Se recomienda que la persona profesional tome las debidas precauciones para evitar que terceros ingresen o interrumpan en el espacio durante las sesiones sincrónicas. Además, se recomienda procurar que el espacio físico desde donde se desarrollarán las sesiones sincrónicas reúna las siguientes características que se enuncian en la Tabla 6.

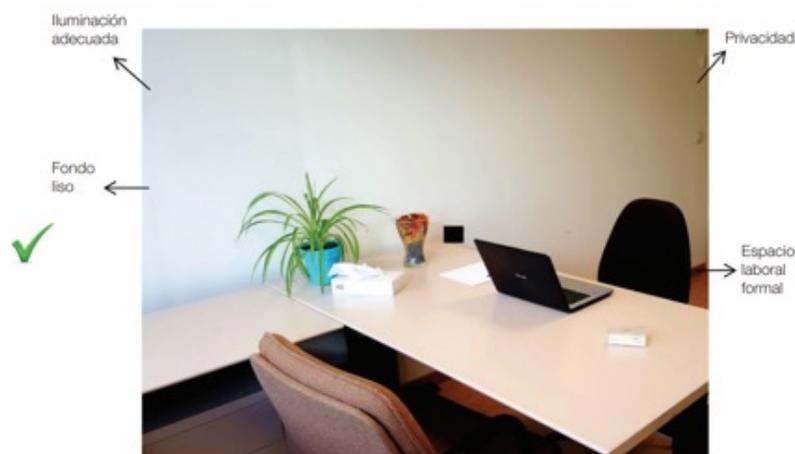
**Tabla 6**  
Características recomendables para los espacios físicos

Característica	Recomendación
Habitación o espacio	Que garantice la privacidad auditiva y visual.
Iluminación	Adecuada, preferiblemente natural, donde la cara de la persona profesional no se vea oscurecida por sombras.
Fondo	Liso que distinga bien la cara y que no distraiga la atención de la persona usuaria, evitando tener objetos llamativos al alcance de la cámara.
Mesa o escritorio	Que permita apoyar la computadora de manera estable, permitiendo que la cámara quede al nivel de los ojos.
Imagen	Amplia, donde se vean sin problema los gestos que realiza con los brazos la persona profesional.

Nota. Fuente: Elaboración propia con base en Ramos-Torio et al. (2017) y de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián (2022).

A continuación, en la Figura 1 y Figura 2 se presentan imágenes con el fin de orientar gráficamente a las personas profesionales sobre cómo se recomienda que se vea un área de trabajo.

**Figura 1**  
Ejemplo de espacio físico recomendable



Fuente: De la Torre-Martí y Pardo-Cebrián (2019).

**Figura 2**  
Ejemplo de características deseables para el espacio físico



Fuente: De la Torre-Martí y Pardo-Cebrián (2019).



# Plan de **intervención**

## Factores relacionados

A continuación, se describen factores contextuales, tecnológicos, deontológicos y relacionados con las personas usuarias para el uso de la telepsicología (Tabla 7) según Espinosa-Duque y Ruiz (2022).

### Aspectos contextuales:

- Elementos culturales y subjetivos del uso de las tecnologías.
- Lineamientos y otras regulaciones existentes.
- Consideraciones socioeconómicas.
- Realidad del sistema de salud público y privado.
- Representaciones sociales sobre las distintas tecnologías.

**Tabla 7**  
Factores para considerar en el uso de la telepsicología

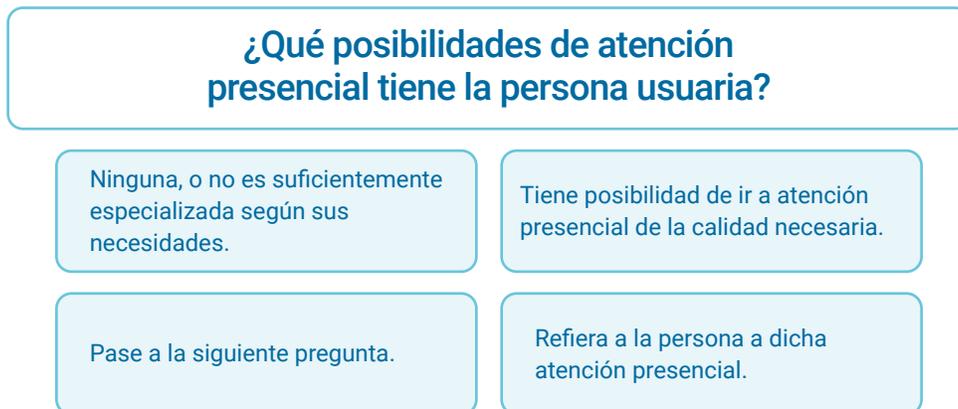
Factores tecnológicos	Factores deontológicos	Factores relacionados con las personas usuarias
<b>Contenido</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de cada herramienta.</li> <li>• Interfaz e interactividad.</li> <li>• Formatos en que se envía y recibe el contenido.</li> <li>• Posibilidades de monitoreo y evaluación de su uso.</li> </ul>	<b>Institucionales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura y equipo tecnológico adecuado.</li> <li>• Condiciones laborales.</li> <li>• Preparación logística para procesos a distancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión diferencial de las tecnologías.</li> <li>• Actitud y experiencia de uso de las tecnologías.</li> <li>• Posibilidad de acceso a las tecnologías.</li> <li>• Percepción de la utilidad de la psicoterapia a distancia.</li> <li>• Preferencias personales sobre la modalidad.</li> <li>• Barreras de acceso a los servicios en psicología.</li> </ul>
<b>Técnico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones del equipo o programa a utilizar.</li> <li>• Versatilidad.</li> <li>• Utilidad para brindar servicios psicológicos.</li> <li>• Posibilidades de recibir soporte técnico.</li> </ul>	<b>Profesionales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud y experiencia de uso de las tecnologías.</li> <li>• Formación pertinente al área.</li> <li>• Competencias técnicas.</li> </ul>	

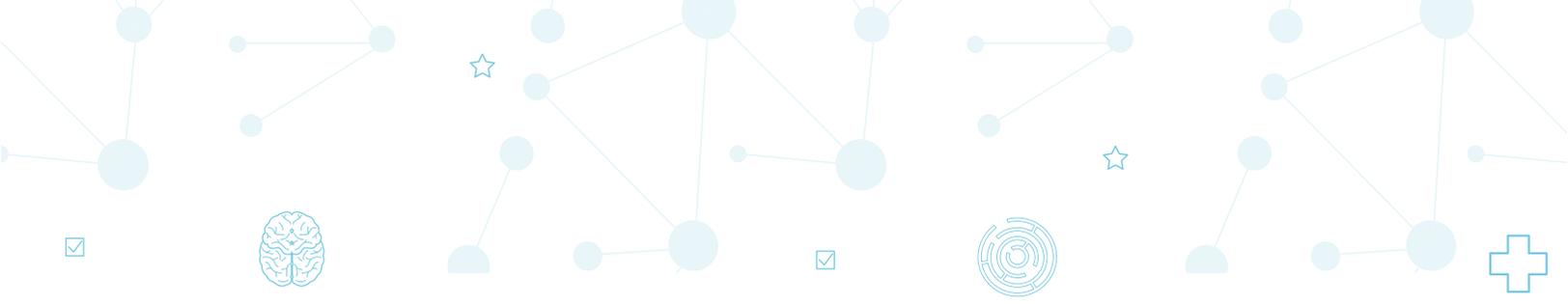
Nota. Fuente: Espinosa-Duque y Ruiz (2022)

## Idoneidad de la persona usuaria

Ante la creciente demanda para acceder a servicios de psicología en línea, se debe tener presente que no todas las personas y sus necesidades se ajustan a esta modalidad de atención, por lo que se recomienda determinar si una persona usuaria tiene los conocimientos y habilidades tecnológicas suficientes para utilizar las diferentes herramientas necesarias en el proceso (Ramos-Torio, et al., 2017)); por lo cual, la persona profesional en psicología deberá valorar la idoneidad de la persona usuaria y, de esta forma, tomar una decisión con respecto al caso: ya sea atender a distancia o de forma presencial (de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián, 2019). A continuación, con la Figura 3 se presenta la siguiente propuesta de ejemplo.

**Figura 3**  
Árbol de decisión para optar por telepsicología o referir a atención presencial





**¿La evidencia indica que sí es posible abordar la necesidad de la persona mediante la telepsicología?**

Sí, la persona no está en riesgo suicida ni atravesando una crisis, no hay presencia de violencia ni pérdida de realidad.

No, tengo dudas porque involucra estado de ánimo muy bajo, poco autocontrol emocional o conflictos familiares.

Pase a la siguiente pregunta.

Refiera a la persona a atención presencial.

**¿La persona expresa tener interés en utilizar la modalidad a distancia o hay otras variables involucradas?**

Sí, la persona se manifiesta interesada en trabajar a distancia y cuenta con las habilidades necesarias.

No, la persona tiene dificultades para usar las herramientas tecnológicas necesarias.

Es viable trabajar a distancia con la persona.

Refiera a la persona a atención presencial.

Fuente: de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián (2019).

A continuación, en la Tabla 8 se enuncian características de casos en los cuales no se recomienda trabajar mediante la modalidad de telepsicología y en las que es recomendable desarrollar el proceso de manera presencial o referir otra persona profesional.

**Tabla 8**  
Características tecnológicas y psicológicas en las que no se recomienda Telepsicología

Características	
Dimensión tecnológica	Dimensión psicológica
Tiene reducidos o nulos conocimientos y habilidades para utilizar las diferentes herramientas que la persona profesional considera necesarias en el proceso, como por ejemplo la videoconferencia.	Ideación suicida u homicida, así como presencia de conductas autolesivas.
No cuenta con acceso a los dispositivos electrónicos que la persona profesional considera necesarios para el apropiado desarrollo del proceso psicoterapéutico.	Personas con un aparente trastorno del pensamiento.
Cuenta con un nivel de conectividad inferior al que la persona profesional considera necesario para el apropiado desarrollo del proceso psicoterapéutico.	Situaciones que, por criterio profesional, necesiten observación corporal.
La persona expresa no tener interés en un proceso de psicología en línea o manifiesta no creer que le pueda resultar útil trabajar en la modalidad.	Conductas que impliquen dificultad constante para el manejo de límites.

Nota. Fuente: elaboración propia con base en Ramos-Torio, et al. (2017) y Stoll et al. (2020).

## Consentimiento informado

Las personas profesionales en psicología deberán documentar un consentimiento informado según la normativa deontológica incluida en los lineamientos de la Práctica para la Telepsicología de este colegio profesional. A continuación, en la Tabla 9 se presentan recomendaciones de datos adicionales para incluir en la solicitud del consentimiento informado de las personas usuarias.

**Tabla 9**  
**Datos relevantes para incluir en una solicitud de consentimiento informado**

Categorías	Datos relevantes
Solicitud de información personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de la persona usuaria.</li> <li>• Contacto de emergencia.</li> <li>• Teléfono de la Cruz Roja o Fuerza Pública cercana.</li> <li>• Otros recursos presenciales que la persona profesional identifique.</li> </ul>
Limitaciones en la modalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar condiciones para atender emergencias.</li> <li>• Detallar riesgos y medidas necesarias para procurar la confidencialidad, privacidad y protección de la información de la persona usuaria.</li> </ul>
Recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar qué herramientas tecnológicas se va a necesitar para desarrollar el proceso.</li> <li>• Indicar las características en cuanto a conectividad, que la persona profesional considera mínimas para poder desarrollar el proceso.</li> <li>• Aclarar si se realizarán grabaciones u otras recolecciones de datos.</li> </ul>
Aspectos logísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar cómo será la comunicación fuera de la sesión y por qué medios.</li> <li>• Discutir medios de pago y facturación electrónica.</li> </ul>
Estrategias en caso de interrupciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar cómo se manejarán dificultades de conexión por ambas partes.</li> <li>• Acordar los medios que se utilizarán en caso de dificultades de conexión web.</li> </ul>

Nota. Fuente: de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián (2022).

Con base en la información anterior, en los anexos de la presente guía se adjunta un ejemplo de ficha de identificación para las personas usuarias (ver Anexo 1 y Anexo 2).

## Manejo de contingencias y lista de chequeo

Previo a la intervención en telepsicología, la persona profesional en psicología debe poseer las capacidades técnicas y las competencias tecnológicas para brindar atenciones a distancia en momentos de crisis o emergencias psicológicas que requieran actuaciones inmediatas. Por esto, se le recomienda realizar, a priori, un plan de manejo de contingencias que garantice la seguridad de cada persona usuaria y que permita, además, valorar los niveles de riesgo para cada caso de manera rigurosa (de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián, 2022).

La persona profesional deberá establecer los criterios de factores de riesgo que deberán ser detectados, registrados en el expediente y abordados en el proceso; a continuación, en la Tabla 10 se describen ejemplos y recomendaciones.

**Tabla 10**  
Factores de riesgo que pueden surgir y recomendaciones en caso de crisis

Factores	Recomendaciones
Detección de ideación suicida o conductas autolesivas.	Conocer protocolos nacionales e internacionales de actuación en casos de riesgo de ideación suicida o conductas autolesivas.
Existencia de dinámicas de violencia en el ambiente de la persona consultante.	Conocer protocolos nacionales e internacionales de actuación en casos de violencia intrafamiliar, violencia de género y otras formas de violencia.
Recaídas en el proceso de recuperación de trastornos por uso de sustancias.	Disponer de un documento informatizado de contrato terapéutico que indique opciones sobre cómo proceder en caso de una emergencia relacionada al motivo de consulta (por ejemplo, cambiar de modalidad, pedir ayuda al contacto de emergencia, solicitar un internamiento, entre otros) y acordarlo con cada persona usuaria.

Nota. Fuente: de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián (2022).

En caso de que se presente una situación de emergencia durante la intervención telepsicológica, se recomienda que la persona profesional pueda abordarlo con base en los aspectos que se citan en la Tabla 11.

**Tabla 11**  
Manejo de emergencias en telepsicología

Pasos	Recomendaciones
Primero	Informar a la persona usuaria de la presencia del riesgo y de las actuaciones a seguir.
Segundo	Revisar los datos de localización y contacto de emergencia que brindó la persona usuaria.
Tercero	Establecer comunicación con el contacto de emergencia y comentarle la situación.
Cuarto	Si no se puede establecer ninguna de las estrategias anteriores, se recomienda seguir los protocolos de actuación de emergencia y contactar al 9-1-1 o a otras autoridades pertinentes.

Nota. Fuente: González-Miranda y Ruiz-Sánchez (2022).

Por otra parte, es importante establecer un plan de contingencia que considere las potenciales dificultades de conexión al usar las tecnologías para espacios sincrónicos de atención, con estrategias que se deberán discutir y acordar con cada persona usuaria previo al inicio del proceso a distancia. A continuación, la Tabla 12 plantea sugerencias de medios usados y alternativas para recurrir en caso de dificultades de conexión.

**Tabla 12**  
Alternativas para los medios usados en caso de dificultades de conexión

Medio utilizado	Medio recomendado en caso de dificultades de conexión
Videollamada que depende de un enrutador inalámbrico de WiFi.	Videollamada que depende de conexión a internet por cable.
Videollamada que depende de conexión a internet por cable.	Videollamada mediante datos móviles.
Videollamada mediante datos móviles.	Llamada de audio desde teléfono móvil.
Llamada de audio desde teléfono móvil.	Llamada desde teléfono fijo.

Nota. Fuente: González-Miranda y Ruiz-Sánchez (2022).

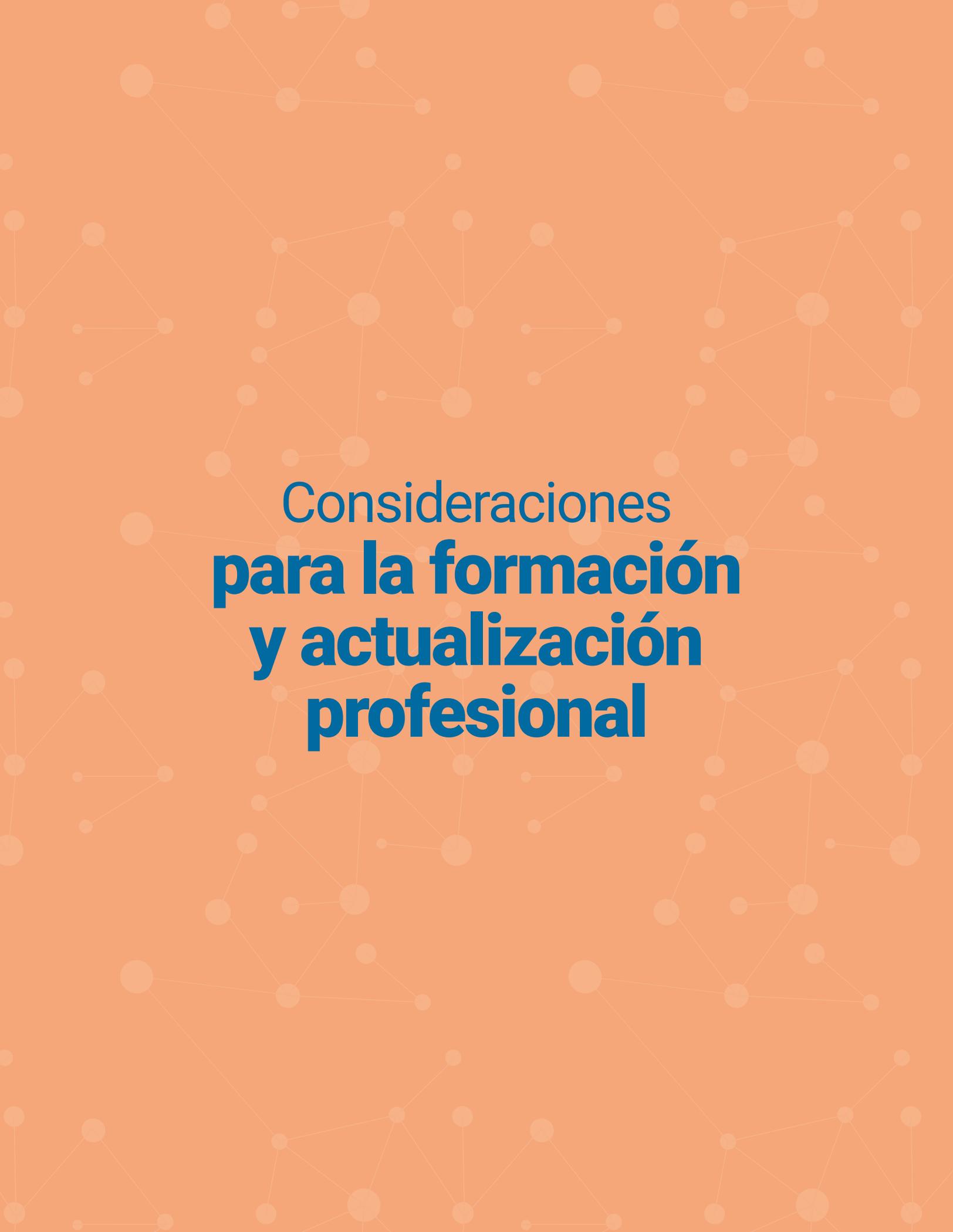


En la Figura 4 se presenta una lista de chequeo, para las personas profesionales, sobre aspectos y condiciones que deben de tomar en cuenta para la intervención psicológica a distancia.

**Figura 4**  
Lista de chequeo para considerar en la intervención psicológica a distancia

Aspectos	Si	No	Notas
<b>Espacio</b>			
1. Tengo una habitación o espacio privado en donde solo estoy yo y donde no me van a interrumpir.			
2. En la habitación o espacio donde estoy puedo hablar con tranquilidad y no hay ruidos externos.			
3. Tengo una iluminación adecuada, preferiblemente con luz natural.			
4. Tengo una mesa o escritorio que me permite apoyar mi dispositivo y no se va a caer.			
<b>Imagen</b>			
5. Tengo la computadora con la cámara a la altura de mis ojos.			
6. Se me ve la cara y los brazos sin sombras que impidan la visibilidad.			
<b>Condiciones tecnológicas</b>			
7. Cuento con un plan de contingencias ante dificultades de conexión o emergencias.			
8. Tengo la conexión a internet que considero necesaria para las sesiones.			
9. Estoy usando conexión a internet por cable (ethernet), o estoy seguro de que mi Wifi no está fallando.			
10. Tengo audífonos y estoy seguro de que el micrófono está funcionando sin problema.			
11. Los dispositivos que voy a utilizar están debidamente cargados.			

Nota. Fuente: de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián (2022).



Consideraciones  
**para la formación  
y actualización  
profesional**

Además de los requisitos legales que autorizan el ejercicio de la Psicología a nivel nacional, también existen competencias profesionales específicas que se requieren para ejercer desde la Telepsicología y que, dada la novedad y dinamicidad del trabajo en esta modalidad, no se suelen aprender durante la formación universitaria; sino que requieren de actualización profesional constante (de la Torre-Martí y Pardo-Cebrián, 2019). A continuación, se presentan recomendaciones de buenas prácticas en cuando a competencias profesionales.

## Competencias técnicas profesionales

La persona profesional que implemente esta modalidad de atención deberá realizar un análisis riguroso del caso, garantizando el bienestar físico y emocional de las personas usuarias. Además, deberá poseer conocimientos en la resolución de problemas tecnológicos, manejo de interfaces virtuales, comunicación a distancia, entre algunas, tal y como se presenta en la Tabla 13.

**Tabla 13**

Competencias que debe poseer la persona profesional en psicología

Dominio	Descripción	Recomendaciones
Evaluación e intervención	<p>Es capaz de identificar las necesidades de la persona usuaria y tomar decisiones en función de esto.</p> <p>Demuestra conocimientos sobre la pertinencia en el uso de la modalidad a distancia según las características del caso.</p>	<p>Desarrollar estrategias que permitan la evaluación de la idoneidad de la persona usuaria y sus necesidades en la modalidad.</p> <p>Practicar la valoración constante de la comodidad de la persona en la modalidad y el progreso de los objetivos establecidos.</p> <p>Implementar un plan de atención con estrategias claras para cada etapa del proceso.</p> <p>Establecer límites profesionales con las personas usuarias cuando sea necesario.</p> <p>Conocer y actuar dentro del marco reglamentario vigente para el ejercicio profesional a distancia.</p> <p>Adaptar el proceso, así como las herramientas tecnológicas y terapéuticas, a las necesidades casuísticas.</p>

Entorno	Procura un contexto apropiado, tanto en el espacio físico en que trabaja como en la interacción mediante las interfaces digitales.	<p>Conversar abiertamente sobre la experiencia sensorial de tener un proceso a distancia.</p> <p>Crear un ambiente libre de distracciones por ambas partes.</p> <p>Incluye o sustrae herramientas del proceso según sus consideraciones clínicas.</p>
Comunicación	Es capaz de identificar las diferencias en la comunicación en persona y a distancia, aprovechando las herramientas de su elección para conseguir un proceso efectivo.	<p>Adquirir práctica para comunicarse efectivamente en entornos virtuales según las herramientas que se utilicen (comunicación por voz, video, texto).</p> <p>Ajusta los estilos de comunicación a cada persona usuaria según sus características individuales.</p> <p>Consultar por realimentación de parte de la persona usuaria e integrar las recomendaciones.</p>
Tecnología	Es capaz de tomar decisiones basadas en su criterio técnico sobre el uso de las herramientas tecnológicas para procurar el bienestar, la seguridad y privacidad de la persona usuaria.	<p>Evaluar el uso y la comodidad de la persona consultante con las herramientas tecnológicas.</p> <p>Ajustar los alcances y limitaciones de cada herramienta a su aprovechamiento en el proceso.</p> <p>Operar las tecnologías y poder psicoeducar al respecto a la persona consultante.</p> <p>Conocer la evidencia de utilidad de diferentes intervenciones psicológicas en línea.</p>
Normativa	Conoce y cumple con la normativa vigente relacionada al ejercicio profesional de la psicología y la telepsicología.	<p>Conocer y psicoeducar sobre las normativas vigentes y su papel en el desarrollo del proceso psicoterapéutico a distancia.</p> <p>Incluir la normativa vigente en la toma de decisiones y en la fundamentación de su criterio profesional.</p>

Nota. Fuente: Acero et al. (2020) y Weisenmuller y Luzier (2022) con base en el modelo de las competencias profesionales en telesalud de Drude et al. (2019).

## Actualización profesional

Dada la constante y acelerada evolución de las herramientas tecnológicas involucradas en la telepsicología, es recomendable que las personas profesionales tengan una educación base en el tema que, que como se mencionó anteriormente, no suele obtenerse en la formación universitaria de grado; por lo que practicar la psicología a distancia requiere un compromiso con la formación continua en aras de garantizar la práctica ética y de calidad (Acero et al., 2020). A continuación, la Tabla 14 presenta sugerencias de áreas y contenidos base que es importante conocer previo a comenzar a brindar atención en línea.

**Tabla 14**  
Áreas base que se recomienda dominar antes de brindar atención en línea

Área temática	Contenidos
Aspectos históricos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaje histórico de la telesalud.</li><li>• Aparición de la Telepsicología y conceptos relacionados.</li></ul>
Investigación actual	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evidencia sobre formación de relación terapéutica a distancia.</li><li>• Eficacia de las intervenciones en telepsicología según poblaciones y diagnósticos.</li></ul>
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alcances y limitaciones de las herramientas tecnológicas en el ejercicio de la psicología.</li><li>• Estrategias de intervenciones psicológicas mediante las tecnologías.</li><li>• Conceptualizaciones sobre ciberseguridad y privacidad de datos.</li><li>• Implementación de procesos informáticos relacionados con las herramientas tecnológicas.</li></ul>

Nota. Fuente: elaboración propia con base en Acero et al. (2020).

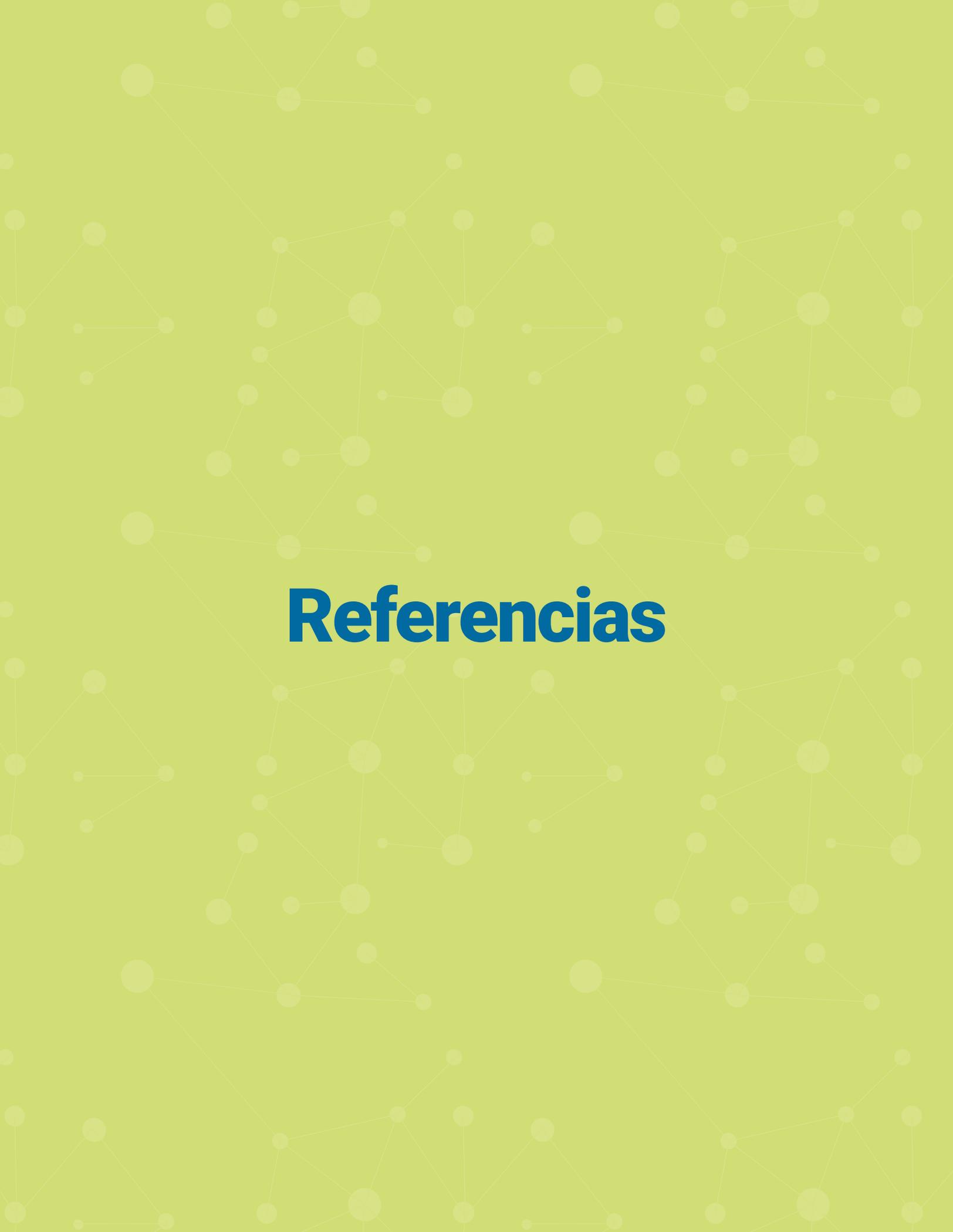
## Recomendaciones sobre la atención transfronteriza

Sobre la atención transfronteriza en telepsicología, desde esta Fiscalía se recomienda lo siguiente (ver Tabla 15).

**Tabla 15**  
Recomendaciones sobre la atención transfronteriza

Ámbito	Recomendación
Legal	Conocer las leyes, reglamentos y normativas vinculantes al ejercicio profesional del país donde estarán brindando servicios profesionales, con la finalidad de evitar situaciones de índole legal, cuando brinden servicios de telepsicología a personas usuarias a través de fronteras internacionales.
Jurisdicción	Contactar y consultar al ente regulador de la profesión en el país donde reside la posible persona usuaria, con la intención de evitar realizar ejercicio ilegal de la profesión en otro país.
Deontológico	Ser consciente y responsable del desafío técnico y ético que supone la intervención psicológica con personas de otros países y su influencia étnica, cultural, en uso del lenguaje, así como en el manejo seguro de la información y el abordaje de emergencias, donde se podría poner en riesgo el bienestar de la persona usuaria.
Ético	Informar a las personas usuarias sobre los alcances y las limitaciones a nivel legal, de los informes y otros requerimientos que puedan surgir a partir de las intervenciones trabajadas mediante la Telepsicología.

Nota. Fuente: Pronunciamento de la Fiscalía del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (06 de junio de 2022).



# Referencias



American Psychological Association. (2003). Guidelines on multicultural education, training, research, practice, and organizational change for psychologists. *American Psychologist*, 58, 377-402.

American Psychological Association (2013). Guidelines for the Practice of Telepsychology. *Professional Practice Guidelines*, 57, 1048-1051.  
<https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>

American Psychological Association. (2021). Telepsychology Best Practice 101 Series, Continuing Education in Psychology.  
<https://apa.content.online/catalog/product.xhtml?eid=15132>.

Burke, J., Irei, A. y Chai, W. (2023). Ethernet. *Computer Weekly*.  
<https://www.computerweekly.com/es/definicion/Ethernet>.

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2019). Código de Ética y Deontológico del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2020a). Lineamientos del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica para el uso de la Psicología en Línea.

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2020b). Servicios de Telepsicología durante la Emergencia Nacional Sanitaria por el COVID-19.

De la Torre-Martí, M., y Pardo-Cebrián, R. (2019). Guía para la intervención telepsicológica. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

González-Miranda, A., y Ruíz-Sánchez, A. (2022). Propuesta de una guía sobre buenas prácticas para el ejercicio de la telepsicología en el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica [Tesis de Licenciatura]. Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.  
[https://primo-tc-na01.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1jsjk2d/ucr\\_aleph000686733](https://primo-tc-na01.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1jsjk2d/ucr_aleph000686733)



Health Resources and Services Administration. (2023). Getting started with telehealth. Department of Health and Human Services. <https://telehealth.hhs.gov/providers/getting-started>

Martin, J. N., Millán, F., y Campbell, L. F. (2020). Telepsychology practice: Primer and first steps. *Practice Innovations*, 5(2), 114–127.

McCord, C., Bernhard, P., Walsh, M., Rosner, C., y Console, K. (2020). A consolidated model for telepsychology practice. *Journal of Clinical Psychology*, 76(6), 1060–1082.

Reese, R. J., Mecham, M. R., Vasilij, I., Lengerich, A. J., Brown, H. M., Simpson, N. B., y Newsome, B. D. (2016) The effects of telepsychology format on empathic accuracy and the therapeutic alliance: An analogue counselling session. *Counselling and Psychotherapy Research*, 16(4), 256–265.

Sáenz, J., Sahú, A., Tarlow, K., y Chang, J. (2019). Telepsychology: Training perspectives. *Education and Training*, 76(6).

UNESCO. (2018). Competencias para un mundo conectado. Nota conceptual. <https://es.unesco.org/sites/default/files/unesco-mlw2018-concept-note-es.pdf>



# Anexos

## Anexo 1

Ficha de identificación de la persona usuaria al trabajar en la modalidad a distancia.

Fecha de identificación	
Nombre completo:	
Número de cédula:	
Fecha de nacimiento:	
Edad:	
Estado civil:	
Dirección de residencia:	
Cantón:	
Distrito:	
Número de teléfono:	
Correo electrónico:	
Contactos de emergencia locales:	
Persona de apoyo o contacto de emergencia:	
Número de teléfono de la persona de apoyo:	

## Anexo 2

### Ejemplo de forma de consentimiento informado al trabajar en la modalidad de telepsicología.

#### Consentimiento informado | Modalidad telepsicología

##### Datos de la persona profesional

Nombre:

Grado académico:

Código profesional:

Número de teléfono:

Correo electrónico:

El presente documento tiene como objetivo hacer de su conocimiento las pautas por las que se rige cualquier forma de intervención desde la psicología en línea.

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

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

1. Tipo de intervención que efectuará el Profesional en Psicología.
2. Objetivos, métodos, técnicas y procedimientos que empleará el profesional para efectuar su intervención.
3. Beneficios y riesgos de las videoconferencias (por ejemplo, límites a la confidencialidad del paciente) respecto a las condiciones de las sesiones en persona.
4. Acuerdo sobre el mecanismo que se utilizará para enviar la información correspondiente al enlace de acceso previo a la sesión programada.
5. La existencia de acuerdo previo entre las partes sobre el permiso o no para hacer grabación de la sesión. En caso de que se implemente el acuerdo de grabación de la sesión deberá quedar estipulado claramente en el expediente.
6. Del plan de contingencia técnico-profesional con que cuenta el profesional en Psicología en caso de dificultades técnicas, emergencias y otras situaciones según la responsabilidad de las partes.
7. Que para el uso y pertinencia de esta modalidad de atención se hará un análisis individual del caso. El profesional deberá brindar una Guía Técnica en el uso de la tecnología, si usted lo requiere, debido a que el acceso al medio tecnológico no garantiza su competencia de uso.
8. Que su participación es voluntaria y tiene el derecho de dar por finalizada la intervención en el momento que lo decida.
9. Que usted podrá preguntar y que deberán ser aclaradas, todas las dudas que le surjan con respecto a una técnica o procedimiento.
10. Que la información que usted brinde al profesional en Psicología será confidencial según lo estipulado en los Art. 32 y 33 del Código de Ética y Deontológico, secreto profesional y eventuales límites del secreto profesional.

### Consentimiento informado | Modalidad Telepsicología

11. Que como profesionales de la Salud Mental de acuerdo con el decreto N°40556-5 (Art. 54) todas las personas profesionales deben reportar, ante el Ministerio de Salud, los eventos de reporte obligatorio que presenten sus consultantes, con el fin de contribuir a la vigilancia de la salud pública.

Para finalizar:

Se establece que las sesiones por esta modalidad de atención se realizarán los días \_\_\_\_\_ iniciando a las \_\_\_\_\_ (am/pm) y tendrán una duración de \_\_\_\_\_ minutos. Se requiere absoluta puntualidad y compromiso de ambas partes. En caso de que, por razones de fuerza mayor, algunas de las dos partes tenga la necesidad de cancelar la sesión, lo debe comunicar con antelación.

Los honorarios para cancelar por sesión son de \_\_\_\_\_ colones y el pago se podrá realizar por los siguientes medios:  
( ) Tarjeta ( ) Depósito ( ) Transferencia ( ) Sinpe Móvil

Es obligación de la persona profesional emitir una factura digital por el servicio prestado.

Leído lo anterior, manifiesto que:

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Nombre de la persona consultante

\_\_\_\_\_  
Número de cédula

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre de la persona profesional

\_\_\_\_\_  
Número de colegiado

\_\_\_\_\_  
Firma



---

Guía de buenas prácticas para el  
ejercicio profesional de la telepsicología