



COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y
SOCIALES

**Terapias psicológicas on-line. Uso, beneficios,
limitaciones y buena praxis.**

Autor/a: Sonsoles Zardoya Fernández-Iriondo

Director/a: Laura Bermejo Toro

Madrid
2020/2021

RESUMEN

El desarrollo de la tecnología ha permitido la incorporación de herramientas tecnológicas en la práctica de la psicología clínica, propiciando así el uso de la psicología on-line. Además, esta modalidad terapéutica es cada vez más demandada por la necesidad de los psicólogos de atender a la población durante la crisis generada por la pandemia de COVID-19. Esta revisión bibliográfica busca aportar información acerca de la terapia psicológica on-line con el objetivo de informar sobre esta modalidad terapéutica y su uso a aquellos profesionales que busquen ampliar sus conocimientos sobre este tema de interés o necesiten criterios orientativos para adaptar su trabajo al medio digital. Para ello, se ha realizado una amplia búsqueda de información que ha sido analizada y desarrollada resumiendo así los intereses más destacados en este ámbito.

Palabras clave: psicología on-line, terapia on-line, telepsicología, efectividad, eficacia, limitaciones, beneficios, uso, práctica clínica, criterios orientativos.

ABSTRACT

The development of technology has allowed the incorporation of technological tools in the practice of clinical psychology, thus promoting the use of on-line psychology. In addition, this therapeutic modality is increasingly in demand due to the need for psychologists to serve the population during the crisis generated by the COVID-19 pandemic. This bibliographic review seeks to provide information about on-line psychological therapy with the aim of informing about this therapeutic modality and its use to those professionals who seek to broaden their knowledge on this topic of interest or need guidance criteria to adapt their work to the digital medium. For this purpose, an extensive search for information has been carried out, which has been analyzed and developed, thus summarizing the most outstanding interests in this field.

Key words: online psychology, online therapy, telepsychology, effectiveness, efficacy, limitations, benefits, use, clinical practice, guiding criteria.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
Definición de la psicología on-line	6
Necesidades sociales emergentes de la psicología on-line.....	7
Objetivos de la revisión teórica.....	8
USOS Y APLICACIONES DE LA PSICOLOGÍA ON-LINE	8
BENEFICIOS Y LIMITACIONES DE LA PSICOLOGÍA ON-LINE.....	11
CRITERIOS PARA UN BUEN USO DE LA PSICOLOGÍA ON-LINE	15
DISCUSIÓN	22
REFERENCIAS.....	27

INTRODUCCIÓN

Origen y evolución de la psicología on-line.

La incursión de las TIC (Tecnologías de la información y comunicación) en la psicología clínica se produjo con la incorporación de teléfonos y ordenadores en ensayos clínicos (Baena, Quesada y Vogt, 2009). La primera irrupción de estas herramientas digitales en la práctica clínica se produjo en 1960, año en el que Wittson, Affleck y Johnson utilizaron por primera vez la videoconferencia para contactar con sus pacientes. Esta incorporación fue la primera, pero le siguen muchas otras. Años más tarde, en 1966 se diseñó el programa ELIZA (como se citó en Soto-Pérez, Franco, Monardes y Jiménez, 2010), que contaba con una aplicación de respuesta simulada de un terapeuta, llamada “doctor” y posteriormente, en 1969, se produjo la informatización de las pruebas Wechsler, la cual mide la aptitud intelectual en niños (De la Torre y Pardo, 2019). Ya en los años 70, surgían programas como el llevado a cabo por Poter (citado en Baena et al, 2009), que buscaba concienciar a las personas con malos hábitos alimenticios o llevar a cabo tratamientos computarizados para el tratamiento de fobias. Sin embargo, los servicios psicológicos on-line no se iniciaron hasta 1995 junto con la aparición de revistas especializadas como “cyberpsychology” y “Behaviour and Social Networking” (De la Torre y Pardo, 2019).

En el siglo XXI las nuevas tecnologías han adquirido mucha importancia en el día a día de los usuarios. Según el INE (Instituto Nacional de Estadística) ya en 2019 un 91,4% de los hogares españoles tenía acceso a internet. Este gran auge ha propiciado un cambio en la comunicación de la población por lo que hoy en día podemos hablar del fenómeno “ciber”. Este fenómeno hace referencia a la forma en la que la sociedad interacciona, surgiendo así lo que se conoce como la comunicación multimedia. La tecnología es vista como un área de relación y encuentro en la que existe una interacción continua. El “nuevo humano” está altamente conectado a la tecnología utilizando este espacio como un escenario instrumental (Rojas y Salazar, 2012).

La comunicación es el proceso de los actos comunicativos que atienden a los aspectos verbales y no verbales que subyacen a una relación, no solo teniendo en cuenta el contenido del mensaje transmitido, también atendiendo al contexto en el que esta transmisión tiene lugar (Barceló, 2010). La diferencia de la comunicación multimedia con la comunicación cara a cara, en el cual hay un espacio físico y social donde la

comunicación se produce de manera inmediata y directa, es el establecimiento de un espacio virtual o ciberespacio (Moral, 2009). Algunas de las características de la comunicación mediada por ordenador (CMO) son: el anonimato (identidad oculta), ausencia de comunicación no verbal (lenguaje corporal), el distanciamiento físico (no hay limitación geográfica) y el tiempo (sincrónica o asincrónica). Estas características dependen de la plataforma web que se emplee, ya que pueden variar, como en el caso de las videoconferencias donde no hay ausencia de comunicación verbal, sino que se ve limitada y no siempre hay anonimato. En referencia a la característica del tiempo es importante distinguir entre la comunicación sincrónica, que hace referencia a la posibilidad de mantener una interacción en tiempo real entre dos personas y la comunicación asincrónica, que hace referencia a toda interacción en la cual la respuesta de una de ambas partes es demorada. (Moral, 2009).

Podríamos decir que internet ha supuesto una herramienta que ha facilitado el acceso de los individuos a la información y a nuevos medios de comunicación de manera más rápida y estos son cada vez más diversos (mail, videoconferencias, chats instantáneos, redes sociales, etc.) (Evans, 2014). Uno de los condicionantes que ha favorecido su uso ha sido el acceso a servicios que facilitan la interacción social (Moral, 2009). Pero, por otro lado, encontramos críticas sobre el uso de este medio de comunicación como “la paradoja de internet” (Kraut et al., 1998). Este concepto hace referencia a cómo una herramienta creada para la comunicación puede reducir la participación social, el bienestar psicológico, la inversión emocional y llegar incluso a reemplazar relaciones fuertes por unas con lazos más débiles caracterizados por ser más superficiales, de un contacto menos frecuente y que reducen la interdependencia (Kraut et al., 1998; Teske, 2002). Aún así, según el estudio realizado por Moral en 2009 donde se pretendía analizar las interacciones sociales en internet, podemos observar que algunas variables interpersonales como la intimidad, la confianza en el otro, pasión y compromiso tienen un mejor desarrollo en el espacio real, mientras otras como la empatía, la importancia de la opinión del otro, la sinceridad y el respeto, están igual de presentes o más en las interacciones on-line.

Lo que sabemos es que este desarrollo tecnológico ha propiciado que las diferentes tecnologías se hayan aplicado al trabajo profesional. En el ámbito de la salud mental se ha hecho uso de las TIC incorporándolas, en un principio, como una herramienta de

trabajo clínico y surgiendo así lo que se conoce como la terapia on-line (Soto-Pérez et al., 2010).

Hoy en día, la mayoría de los países con un óptimo desarrollo tecnológico hace uso de estos servicios psicológicos telemáticos. Según el estudio realizado por el Colegio Oficial de la psicología de Madrid con una muestra de 486 sujetos evaluados mediante una encuesta, un 60.49% afirmaba estar a favor del uso de estas terapias (De la Torre y Pardo, 2019). Por ello, ya encontramos guías que pretenden dar apoyo formativo a los profesionales. Entre ellas encontramos: “Ethical guidelines for psychologists providing psychological services via electronic media”, elaborada en 2006 por la Canadian Psychological Association; “Guidelines for the practice of telepsychology” elaborada en 2013 por la American Psychological Association que más tarde fue editada al español en 2017 bajo el nombre de “Guía para la práctica de la telepsicología” por el Consejo General de la Psicología de España (COPE); y “Guía para la intervención Telepsicológica” desarrollada en 2019 por el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid. Todas estas guías pretenden aportar pautas de actuación y recomendaciones a aquellos psicólogos que pretendan incorporar a su práctica el contexto on-line.

Definición de la psicología on-line

La terapia on-line, también conocida como telepsicología, eterapia, teleterapia o ciberterapia entre otras, es una herramienta clínica que, utilizando internet como medio de comunicación, permite realizar una psicoterapia a distancia. Permite a los pacientes disponer de asesoramiento y apoyo psicológico haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) mediante distintos métodos: videoconferencias, realidad virtual, aplicaciones, etc. (González-Peña, Torres, Del Barrio y Olmedo, 2017; De la Torre y Pardo, 2019)

La tele-terapia al igual que la psicoterapia busca la promoción, prevención, tratamiento y mantenimiento de la salud mental (González-Peña et al., 2017; De la Torre y Pardo, 2019). Esta modalidad puede usarse como servicio complementario o independiente (Ramos et al., 2017). En sus inicios se utilizaba como un complemento a las terapias tradicionales, pero debido a los rápidos cambios tecnológicos cada vez son más los profesionales cuya acción terapéutica es exclusivamente on-line (Soto-Pérez et al., 2010; Macías y Valero, 2018). Al ser una herramienta, la implementación de la terapia no dista

de la psicoterapia tradicional en cuanto a los modelos teóricos y prácticos (Soto-Pérez et al., 2010).

Como se ha citado anteriormente, la transmisión de la información en esta modalidad terapéutica puede producirse de manera simultánea en el tiempo (sincrónica), como en el caso de las videoconferencias; de una manera no simultánea en el tiempo (asincrónica) como sería el caso del e-mail; o también de manera combinada (Mora, Nevid y Chaplin, 2008; Soto-Pérez et al., 2010; De la Torre y Pardo, 2019). Además del modo de transmisión de la información, también hay que tener en cuenta el tipo de plataforma web que se utiliza ya que esta hace que los resultados terapéuticos sean distintos y por ello hay que atender a sus características específicas (diseño, contenido, instrucciones, medio, etc.) (De la Torre y Pardo, 2019).

Necesidades sociales emergentes de la psicología on-line

Actualmente en 2020, nos hemos visto afectados por la crisis económica y sanitaria del coronavirus (COVID-19). Esta pandemia ha afectado la vida de millones de personas repercutiendo en el fallecimiento de parte de la población y produciendo un alto porcentaje de contagios (Weinberg, 2020). Debido a ello, como última y más extrema medida se instauró el confinamiento. Este buscaba prevenir y frenar el contagio del virus (Brooks et al, 2020).

Las consecuencias psicológicas más presentes en la población debido al confinamiento son de miedo e incertidumbre extremos. Además, debido al distanciamiento físico otros rasgos presentes son el estrés, ansiedad y soledad. Por ello, podríamos decir que los individuos son más vulnerables a desarrollar patologías psicológicas negativas, pudiendo presentar insomnio, ansiedad, depresión y trastorno por estrés posttraumático (TEPT) (Muñoz y Muriel, 2020).

El rol del psicólogo ante esta crisis es muy importante para la población afectada (personas en duelo, enfermos, sanitarios, población mayor, etc.), ya que se sigue necesitando atención terapéutica (Muñoz y Muriel, 2020). Debido al confinamiento y la imposibilidad de prestar servicios presenciales, muchos profesionales han tenido que buscar nuevas estrategias para virtualizar su trabajo. Esta modificación en su forma de trabajar ha propiciado que se tuviera que reorganizar y adaptar la práctica clínica, además

de potenciar el desarrollo de nuevas competencias y preparación para hacer frente a la digitalización (Peiró y Soler, 2020).

Así pues, el aumento de interés por la adaptación de la psicoterapia tradicional a la teleterapia se debe a la necesidad de atender la nueva situación a la que se han visto enfrentados los psicólogos.

Objetivos de la revisión teórica

La psicología on-line, pese a no ser una herramienta nueva ya que como se ha citado anteriormente tiene sus inicios en los años 60, está en auge. Esto se debe, sobre todo, a la crisis económica, social y sanitaria que estamos viviendo en la actualidad. Hoy en día todos los ámbitos de trabajo han tenido que adaptarse y renovarse y la psicología no se iba a quedar atrás. En este último año han aumentado los estudios y revisiones acerca de este tema de interés y por ello se considera que este tema es de relevancia para la comunidad científica. Al trabajar con personas y ante todo en temas de salud mental, es importante conocer los métodos efectivos y eficaces de tratamiento que aseguren el bienestar de los pacientes. Debido a la necesidad emergente social, cada vez son más los profesionales que hacen uso de las terapias on-line, pero aún así algunos se muestran reticentes o no encuentran información clara sobre el tema. Por ello, los objetivos principales de esta revisión teórica son analizar el uso, beneficios y limitaciones de la telepsicología y esclarecer los criterios básicos para la aplicación de esta modalidad terapéutica en beneficio de los usuarios. Ya que cada vez es más solicitada la formación en relación con este tema por parte de los profesionales, a través de la realización de este trabajo se espera poder contribuir de alguna manera a que se favorezca el uso de esta modalidad terapéutica y favorecer buenas prácticas.

USOS Y APLICACIONES DE LA PSICOLOGÍA ON-LINE

La telepsicología hace referencia a todas aquellas plataformas mediante las cuales se puede dar un apoyo psicológico on-line. Estas plataformas apoyadas en la tecnología pueden ser diversas. Encontramos la terapia a distancia (videoconferencias o el teléfono móvil), terapia web (correo electrónico, chat, etc.) o la terapia virtual (De la Torre y Pardo, 2019).

Esta revisión teórica se centra sobre todo en la terapia a distancia mediante videoconferencia ya que es la que reúne más características comunes con la terapia tradicional por permitir una comunicación sincrónica y la observación conductual del paciente (González-Peña et al., 2017; De la Torre y Pardo, 2019). El uso de la videoconferencia está centrado en la intervención psicológica y asesoría. Esta intervención puede ser exclusivamente on-line o complementaria a la presencial. La Guía para la intervención Telepsicológica (De la Torre y Pardo, 2019) clasifica el resto de las plataformas informáticas de uso complementario como psicotecnologías donde encontramos el correo, el chat, los foros y páginas. Estas herramientas complementarias son útiles para el seguimiento de la terapia, evaluación, apoyo y prevención (Soto-Pérez et al., 2010; De la Torre y Pardo, 2019).

En cuanto a la aplicación, debemos tener en cuenta que la psicoterapia tradicional cuenta con distintos enfoques o modelos psicoterapéuticos entre los que se encuentran la terapia cognitivo- conductual, psicoanalítica, sistémica, humanista, etc. La terapia cognitivo-conductual ha sido la que ha tenido una mayor facilidad de adaptación. Al contar con una estructura más fija y una intervención más delimitada es más fácil la práctica on-line (Baena et al., 2009; Macías y Valero, 2018). Si bien hay estudios que hablan sobre la aplicación on-line del psicoanálisis, abuso de sustancias, biofeedback, hipnosis, EMDR, terapia de resolución de problemas y afrontamiento, la terapia cognitivo-conductual cuenta con un mayor número de investigaciones (Macías y Valero, 2018).

Para poder valorar si el tratamiento puede ser on-line en vez de presencial o semipresencial, habrá que basarse en la evidencia que confirme la efectividad del tratamiento según el tipo de caso (De la Torre y Pardo, 2019). Por ello es necesario saber que tipo de problemas clínicos son aptos para el tratamiento on-line y encontrar estudios que comprueben la eficacia de la terapia cognitivo-conductual en la práctica on-line.

Entre los estudios publicados referentes a la efectividad y eficacia del tratamiento psicológico on-line, haciendo uso de la intervención cognitivo conductual, hallamos el llevado a cabo en 2011 por Ruwaard, Lange, Schrieken y Emmelkamp, en el que se realizó un metaanálisis de 9 estudios controlados sobre el efecto de la terapia cognitivo-conductual en formato on-line para el tratamiento de estrés postraumático, depresión,

estrés relacionado con el trabajo, pánico, bulimia y duelo. Los resultados de estos estudios muestran que se encuentra una elevada adherencia al tratamiento y una disminución de los síntomas de los pacientes, por lo que se concluye la eficacia del uso on-line de la psicoterapia cognitivo-conductual para los problemas clínicos nombrados.

Posteriormente Rees y Maclaine, llevaron a cabo una revisión sistemática en 2015 mediante la cual pretendían determinar la efectividad del uso de la videoconferencia en relación con el tratamiento de distintos problemas clínicos. Entre los estudios encontramos que el tratamiento mediante videoconferencia resulta efectivo para los trastornos obsesivo-compulsivos, trastornos de estrés post-traumático, fobia social, trastorno de ansiedad mixto y trastorno de pánico. A su vez, encontramos que es eficaz para el tratamiento de la fobia social, agorafobia y estrés-postraumático ya que los grupos control, que recibían terapia presencial, no muestran diferencias significativas respecto a aquellos sujetos que recibían terapia por videoconferencia.

De forma paralela, encontramos estudios para problemas clínicos más específicos. Tras el aumento del uso de terapias on-line para tratar la depresión, Andersson y Cuijpers ejecutaron un metaanálisis en 2009 con el objetivo de resumir los efectos de la aplicación on-line del tratamiento de la depresión en comparación a la implementación presencial, evaluando así sus efectos. La conclusión a la que llegaron tras la revisión de 12 estudios controlados fue que no se encuentran diferencias significativas en la intervención on-line y presencial para la depresión, por lo cual la terapia on-line se muestra eficaz en el tratamiento de este problema clínico. Otro estudio relevante sobre la depresión es el realizado Wright et al en 2019, donde se evalúa la eficacia de la terapia cognitivo-conductual, con asistencia a través de ordenador, en el tratamiento de esta patología. Para ello, se realizó una revisión sistemática aleatoria de 40 investigaciones controladas donde se mostraba la eficacia de la terapia cognitivo-conductual de manera computarizada con asistencia de un profesional.

Otro problema clínico para el que encontramos estudios más concretos es el trastorno obsesivo-compulsivo. Estos estudios del uso on-line de técnicas cognitivo-conductuales para el tratamiento de trastornos obsesivo-compulsivos son el realizado por Andersson et al en 2012 para evaluar la eficacia del tratamiento de los desordenes obsesivo-compulsivos en Corea a través de la terapia on-line y el llevado a cabo por Fitzpatrick, Nedeljkovic, Aboot, Kyrios y Moulding en 2018 mediante el cual se pretendía evaluar la

eficacia de la combinación de la terapia cognitivo-conductual on-line y presencial para el tratamiento del trastorno de la acumulación compulsiva. Los resultados de ambos estudios también fueron positivos, mostrando la mejoría de los pacientes a través del tratamiento telepsicológico y sin encontrar diferencias significativas en cuanto a la eficacia esta modalidad terapéutica o la combinada con respecto al grupo control, que recibía únicamente terapia presencial.

Resumiendo, los problemas clínicos en los que se ha encontrado válido el tratamiento on-line son:

- Trastorno de estrés post-traumático (Ruwaard et al., 2011; Rees y Maclainie, 2015).
- Trastornos de alimentación (Ruwaard et al., 2011).
- Trastornos de ansiedad (Rees y Maclaine, 2015)
- Trastornos de pánico (Ruwaard et al., 2011; Rees y Maclaine, 2015)
- Trastornos obsesivo-compulsivos (Anderson et al., 2012; Rees y Maclaine, 2015; Fitzpatrick et al., 2018).
- Depresión (Anderson y Cuijpiers, 2009; Ruwaard et al., 2011; Wright et al., 2019).
- Fobia social (Rees y Maclaine, 2015;).
- Estrés (Ruwaard et al., 2011).
- Duelo (Ruwaard et al., 2011).

BENEFICIOS Y LIMITACIONES DE LA PSICOLOGÍA ON-LINE

Cada vez son más los psicólogos que muestran interés por esta modalidad terapéutica, sobre todo debido a la necesidad emergente del Covid-19 y una adaptación a la nueva sociedad tecnológica. Por ello, es importante conocer los beneficios y limitaciones que encontramos en su uso.

En la siguiente tabla se pretenden resumir los beneficios que encontramos en la práctica de la telepsicología “tabla 1”.

Tabla 1*Principales beneficios de la terapia on-line.*

BENEFICIOS	AUTORES
Mayor información y manejo de datos.	Baena et al., 2009; De la Torre y Pardo, 2019.
Mayor acceso	Baena et al., 2009; Amichai-Hamburger, Brunstein, Friedman, Zuckeman y Shani-Sherman, 2014; De la Torre y Pardo, 2019.
Rentabilidad y eficiencia	Baena et al., 2009; De la Torre y Pardo, 2019.
Puede favorecer la práctica psicológica	New Zealand Psychologists Board, 2011; Amichai-Hamburger et al., 2014; De la Torre y Pardo, 2019.

La tecnología permite un mayor manejo de datos y conocimiento debido a que las plataformas que se utilizan para llevar a cabo la terapia cuentan suelen contar con funciones de gestión. Por ello, el seguimiento de casos, uso de material de soporte y autoayuda se lleva a cabo con mayor facilidad. Además, la información del paciente, como la historia clínica o documentación de pruebas, está más disponible para el profesional. También se facilita el intercambio de información entre profesionales, la implementación de registros y análisis de nueva información. (Amichai-Hamburger et al., 2014; De la Torre y Pardo, 2019).

Propicia también el acceso a un mayor número de personas. Se pueden beneficiar de esta modalidad aquellas personas con dificultad de movimiento, que sufren problemas de ansiedad social, agorafobia, depresión, ideación suicida o los individuos que tenga problemas de horario o incapacidad de asistir a terapia por límites geográficos (viajes, irse a vivir al extranjero, ubicarse en zonas remotas) (De la Torre y Pardo, 2019). Las consecuencias positivas que encontramos derivadas del aumento de la accesibilidad son el aumento de la frecuencia de las consultas, acceso a una mayor población y un contacto más regular y continuado (Baena, et al., 2009; De la Torre y Pardo, 2019).

En cuanto a la rentabilidad y la eficiencia se ve reducido el tiempo de desplazamiento y los gastos que pueda conllevar, además de resultar más económica que la terapia presencial (Baena et al., 2009; De la torre y Pardo, 2019)

Aparte, muchas personas suelen estigmatizar la intervención psicológica ya que existen prejuicios o creencias erróneas que generan una visión negativa de esta práctica clínica. La modalidad on-line puede reducir la vergüenza o ansiedad producida que les impide ir en persona ya que puede llegar a permitir el anonimato, existe un distanciamiento físico y reduce la sensación de poder del terapeuta sobre el paciente. A su vez, esto podría llegar a favorecer la transición de la terapia on-line a la presencial. (New Zealand Psychologist Board, 2011; Amichai-Hamburger et al., 2014; De la Torre y Pardo, 2019).

Por otra parte, las limitaciones que podemos encontrar son a nivel tecnológico (conocimiento de la tecnología y acceso a herramientas tecnológicas); Jurídico (Privacidad y protección de datos); Deontológico (responsabilidades del terapeuta) y clínico (funciones terapéuticas, situaciones de crisis y formación). (Ramos et al., 2017).

En la siguiente tabla se pretenden resumir las limitaciones que encontramos en la práctica de la telepsicología “tabla 2”.

Tabla 2

Principales limitaciones de la terapia on-line.

LIMITES	AUTORES
Miedo a la suplantación de las funciones del terapeuta	Barak, Hen, Boniel-Nissim y Shapira, 2008; Baena et al., 2009; González-Peña et al., 2017; De la Torre y Pardo, 2019.
Más difícil de mantener en situaciones de crisis	Baena et al., 2009; De la Torre y Pardo, 2019.
Ausencia de comunicación no verbal	De la Torre y Pardo, 2019.
Necesidad de acceso y conocimiento de las TIC	Baena et al., 2009; De la Torre y Pardo, 2019.
Fallos tecnológicos	González-Peña et al, 2017.

Privacidad. Protección de datos	Baena et al., 2009; Macías y Valero, 2018; De la Torre y Pardo, 2019.
---------------------------------	--

Una de las inquietudes más presentes es el miedo a la suplantación de las funciones del terapeuta. Además, estas preocupaciones están relacionadas con los aspectos clínicos (perturbación de la alianza terapéutica, captación deficiente de los aspectos no verbales de la comunicación, confidencialidad y falta de claridad sobre la eficacia de la terapia on-line) (Barak et al., 2008; De la Torre y Pardo, 2019;).

Encontramos estudios como el de Cook y Doyle en 2002 (como citado en Barak et al., 2008) donde los resultados muestran que la alianza terapéutica es mayor en intervenciones vía chat o email que en las presenciales; o el de Rees y Stone en 2005 (como citado en González-Peña et al., 2017) que muestra la inexistencia de diferencias significativas en cuanto al buen establecimiento de la alianza terapéutica en intervenciones mediante videoconferencia. En cuanto a la efectividad de la terapia, según el estudio de Barak et al. realizado en 2008 donde se realiza un análisis sistemático de 92 estudios sobre la efectividad de las terapias on-line, se evaluó la eficacia de las intervenciones con medios digitales en comparación con las presenciales a través de 14 estudios. No se encontraron diferencias en cuanto a la efectividad de ambas aproximaciones. Los hallazgos de este metaanálisis brindan un fuerte apoyo para la adopción de intervenciones psicológicas en línea como una actividad terapéutica legítima.

Los casos específicos en los que no se recomienda el uso de intervenciones on-line son aquellas situaciones de crisis en las que los pacientes requieren una atención más directa por parte de los terapeutas o aquellas en las que resulta más difícil evaluar los avances clínicos del sujeto. Por lo cual, al no contar con guías claras que aseguren la efectividad, se recomienda no hacerlo (De la Torre y Pardo, 2019).

Si bien es verdad que la terapia on-line reduce o elimina la comunicación no verbal, la intervención mediante videoconferencia permite distinguir aspectos no verbales como las expresiones faciales, postura corporal y el entorno donde se encuentra el paciente (De la Torre y Pardo, 2019).

Otro de los límites que se encuentran es que no todo el mundo cuenta con acceso a internet, y en el caso de tenerlo, es necesario el conocimiento del uso de las tecnologías. Para que la terapia on-line se pueda llevar a cabo tanto el paciente como el terapeuta deberán contar con ambos requisitos lo cual puede implicar un gasto económico en tecnología y formación (Baena et al., 2009; De la Torre y Pardo, 2019). Además, la conexión a través de una pantalla no es tan fiable como la establecida cara a cara ya que la tecnología puede fallar y por ello interrumpir las sesiones, lo cual dificulta la comunicación y por ello puede interferir con la intervención (González-Peña et al., 2017).

El uso de la tecnología en la práctica clínica aumenta la necesidad de proteger los datos y la privacidad de las personas. Algunos de los problemas que se pueden encontrar son el acceso de personas del entorno del terapeuta o cliente a información privada o espacio donde se realiza la sesión, el uso indebido de material psicológico (De la Torre y Pardo, 2019). Es necesario el conocimiento de las amenazas a las que está expuesta la privacidad de la terapia y atender por ello los requisitos legales para una práctica clínica responsable, así como asegurar la confidencialidad informática (Macías y Valero, 2018). La inexistencia de investigaciones sobre este tema a nivel nacional supone una limitación para la puesta en práctica de la terapia on-line por parte de los profesionales ya que no hay unas normas que sirvan de guía, sino que se realiza una adaptación del marco deontológico de la psicoterapia tradicional (Macías y Valero, 2018).

CRITERIOS PARA UN BUEN USO DE LA PSICOLOGÍA ON-LINE

Según el estudio realizado por González-Peña et al en 2017 sobre el uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles, las necesidades más destacadas tienen que ver con la falta de criterios orientativos para ejercer una buena praxis. Debido a que la práctica on-line y la presencial no distan en cuanto a modelos teóricos y prácticos (Soto-Pérez et al., 2010), esta revisión está más centrada en los intereses manifestados por los 486 psicólogos que participaron en el estudio. Una de las conclusiones a las que se llegó es que la demanda de información es mayor en aquellos profesionales que no hacen uso de la terapia on-line, por ello, este apéndice se va a centrar sobre todo en el ejercicio correcto de la psicología on-line aportando información útil para los nuevos usuarios. No va a consistir en un desglose del procedimiento completo a seguir, sino aquellos factores

y condiciones que hay que cuidar y respetar para que el tratamiento sea igual de efectivo que el tradicional.

Los temas de interés más destacados para los psicólogos españoles según el estudio de González-Peña et al., 2017 son:

1. Directrices generales que cumplir en la terapia on-line
2. Pautas clínicas específicas del formato on-line
3. Enfoques más adecuados en la terapia on-line
4. Validez de la evaluación on-line
5. Clientes más adecuados para el tratamiento on-line
6. Cuando interrumpir la terapia on-line y actuación en situaciones de crisis
7. Medios técnicos disponibles
8. Medidas de seguridad

Estas necesidades no distan mucho de las directrices a seguir recomendadas por la APA en 2010 (como citado en Macías y Valero, 2018) las cuales son: Garantizar las competencias del psicólogo; cumplimiento de los estándares éticos y profesionales; documentar el consentimiento informado; proteger la confidencialidad e información del paciente; garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad; destrucción segura de información; adaptación de la evaluación al formato on-line; y cumplir las leyes normativas de la terapia on-line. Además, varios artículos hacen énfasis en la necesidad de información sobre la deontología y protección de datos (Baena et al, 2009; Macías y Valero, 2018; De la Torre y Pardo, 2019) ya que existe la necesidad de especificar la cobertura legal y no existe información clara en España al respecto (González-Peña et al., 2017).

1. Directrices generales que cumplir en la terapia on-line

Obviando la necesidad de cumplir las condiciones básicas que permitan a un psicólogo ejercer la profesión de forma clínica (disponer de la titulación correspondiente, registrarse en un colegio oficial de psicólogos, etc.) (Ramos et al., 2017), el profesional debe de adquirir unas competencias básicas sobre el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (American Psychological Association, 2013), así como adquisición del conocimiento y formación necesario para la práctica fiable (tipo de terapias que se pueden

realizar a distancia, precauciones, contraindicaciones, normativa legal, ética, etc.) (Ramos et al., 2017). Por ello, en caso de no contar con estas competencias básicas el profesional tiene la responsabilidad ética de buscar formación al respecto (American Psychological Association, 2013). La revisión bibliográfica, cursos, asesoramiento, entrenamiento y práctica son algunos de los medios con los que los profesionales pueden adquirir estas competencias. (De la Torre y Pardo, 2019).

2. Pautas clínicas específicas del formato on-line

Hay ciertas pautas clínicas que se deben respetar. Una de ellas es el entorno, el espacio físico donde se realiza el tratamiento on-line. Debido a que la información a tratar es confidencial, la localización donde se realiza la terapia debe respetar la privacidad del paciente de manera auditiva y visual. Así como asegurarse de que en el espacio no se encuentren terceras personas ajenas al tratamiento. Se deberá procurar también mantener unas buenas condiciones ambientales (iluminación, imagen amplia del espacio, evitar distracciones dentro del área visible, etc.) (Ramos et al., 2017; Larroy et al., 2020).

Otra pauta clínica de especial importancia es el cuidado de la confidencialidad y deontología. Los principios éticos y deontológicos aplicados a la telepsicología son los mismos que se aplican en la terapia tradicional. Al estar en un espacio digital se deberán cumplir también aquellas normas que regulen los servicios on-line (normas de ciberseguridad) (De la Torre y Pardo, 2019). Es necesario por ello, la elaboración de un consentimiento informado donde terapeuta y paciente puedan pactar que datos van a ser manipulados y almacenados en el medio digital e informar sobre los riesgos de confidencialidad a los que la persona se expone por el uso de la tecnología (Ramos et al., 2017; De la Torre y Pardo, 2019). En este consentimiento informado se incluyen todos los acuerdos establecidos entre terapeuta y paciente (facturación, identidad, autorizaciones, responsabilidades, costes adheridos, etc.) (Ramos et al., 2017).

Es importante conocer el marco legal y normativo de la psicología on-line. Podemos encontrar un desglose completo de las normas legales que se deben cumplir en la “Guía para la Intervención Telepsicológica” desarrollada en 2019 por el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid donde se alude la responsabilidad del psicólogo del cumplimiento de las normas legales sobre seguridad informática (Normas ISO 27001); normas éticas

del código deontológico del Consejo General de la Psicología de España; normas de protección de datos y privacidad por parte del psicólogo(Reglamento (UE) 2016/679 Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 y Ley General de telecomunicaciones); competencias profesionales del psicólogo sanitario (Ley General de Salud pública 3372011 disposición adicional séptima) y la regulación en base a las condiciones del espacio terapéutico (autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios. Real Decreto 1277/2003. Orden SCO/1741/2006). Además, la Canadian Psychological Association, en su desarrollo de unas guías éticas para la práctica de la psicología on-line elaborada en 2006, recomienda cumplimiento de los principios de respeto a la dignidad de las personas, cuidado responsable, integridad de las relaciones y responsabilidad social.

3. Enfoques más adecuados en la terapia on-line

Encontramos diferentes estudios que buscan comparar la efectividad del tratamiento presencial y on-line de problemas clínicos como depresión, trastornos de ansiedad, adicciones, etc. desde distintos modelos terapéuticos (Macías y Valero, 2018). El enfoque más adecuado para el uso de la terapia on-line es el cognitivo-conductual ya que cuenta con unas intervenciones más pautadas y una estructura más fija. Es por ello, que la mayoría de los estudios referentes al uso de la telepsicología que se han realizado son desde esta aproximación. (Baena et al., 2008; Macías y Valero, 2018). Aún así, el hecho de que no exista una amplia gama de estudios que demuestren la efectividad de la práctica on-line de otras aproximaciones terapéuticas no significa que no sean efectivas, sino que resalta la necesidad de investigaciones que aporten validez y fiabilidad sobre su práctica. (De la Torre y Pardo, 2019).

4. Validez de la evaluación on-line.

La evaluación psicológica on-line es un formato adaptado de las versiones a lápiz y papel. Las mayores preocupaciones sobre su uso son en cuanto a validez y fiabilidad, pero aún así hay estudios como el llevado a cabo por García-Olcina et al en 2017 que aportan información sobre este tema de interés. Este estudio buscaba analizar la fiabilidad y validez de una escala de malestar llamado *DetectaWeb-malestar* en una población infanto-juvenil. Los resultados de la muestra clínica concluyen que este tipo de

adaptaciones son validas y fiables y por ello se consideran herramientas adaptadas a la era digital. Encontramos otros estudios sobre la comparación de la evaluación en formato papel y on-line donde se encuentra que ambas herramientas son igual de útiles ya que en la evaluación por el medio digital no se pierden propiedades psicométricas. (Vallejo, Jordán, Díaz, Comeche y Ortega, 2007). Algunas de las herramientas de evaluación de las que se puede hacer uso son autorregistros, cuestionarios, inventarios y test. Hay que tener especial cuidado en el manejo de estos ya que se debe garantizar que cumplan las condiciones legales, de privacidad, confidencialidad y seguridad. (De la Torre y Pardo, 2019).

5. Clientes más adecuados para la terapia on-line

Debido a la falta de validez empírica sobre muchas áreas de la telepsicología muchos autores se inclinan por favorecer la terapia presencial siempre que sea posible, haciendo uso de la terapia on-line en aquellas situaciones en las que no sea posible el acceso a otro servicio psicológico y no presenten situaciones de crisis que requieran asistencia presencial (De la Torre y Pardo, 2019).

De todos modos, la población que se puede beneficiar del servicio psicológico on-line es aquella que disponga de los conocimientos necesarios sobre el uso de las tecnologías necesarias para el desarrollo de la terapia y que sean mayores de edad (incluyendo a aquellas personas mayores de 16 años que cuenten con consentimiento paternal) para poder así asegurar la protección del paciente. (De la Torre y Pardo, 2019).

La mayoría de los estudios se han realizado a grupos de población adulta, por ello su aplicación se considera apta. Aún así, aunque sean más escasos, encontramos también estudios que evalúan la efectividad de la terapia telemática en población discapacitada. Uno de los estudios que encontramos es el llevado a cabo por Vereenooghe, Gega y Langdon en 2017, donde se compara la experiencia del uso de las herramientas digitales en la población discapacitada y los profesionales clínicos. Se encuentra que estos últimos si creen que es favorable el uso de la tecnología en la aplicación de la terapia a pesar de encontrar limitaciones como la capacidad de la población discapacitada para el manejo de las tecnologías. Se concluye que es necesario prestar apoyo en el uso de ordenadores y favorecer el desarrollo de tecnologías adaptadas para esta población.

Respecto a otro tipo de poblaciones como niños o personas con trastornos mentales graves no se han encontrado o no se ha podido acceder a estudios que comprueben la validez del tratamiento on-line de problemas psicológicos.

6. Cuando interrumpir la terapia y actuación en situaciones de crisis.

La decisión de cesar el abordaje no presencial de los problemas clínicos depende de ciertos criterios. Si la comunicación se ve muy limitada, no es posible seguir el proceso de evaluación e intervención de manera adecuada, si el paciente no mejora o hay vulnerabilidad a situaciones de riesgo la psicoterapia on-line se debe interrumpir. (De la Torre y Pardo, 2019). Además, si el profesional no cuenta con la formación necesaria se puede llegar a exponer al paciente a una situación de riesgo o vulnerabilidad (Macías y Valero, 2018). Debido a que el cliente se encuentra a distancia puede ser más difícil evaluar el estado del paciente en el momento dado (De la Torre y pardo, 2019). Otra limitación es la falta de evidencia científica que aconseje o desaconseje el uso de esta modalidad on-line para tratar las situaciones de crisis, por ello, se recomienda prescindir de su implementación en aquellas situaciones en las que la dificultad de evaluación o control impidan la protección de la persona. Algunos de estos problemas clínicos en los que habría que evaluar la vulnerabilidad del paciente y por ello, preferiblemente, realizar terapia presencial serían las ideaciones suicidas, agresiones sexuales, situaciones de violencia de género, homicidas, trastornos alimenticios graves, adicciones a sustancias y aquellos trastornos en los que el paciente no sea capaz de distinguir la realidad. (Macías y Valero, 2018; De la Torre y Pardo, 2019).

Pese a no ser recomendable, cabe la posibilidad de que se presenten situaciones de crisis durante la intervención. Existen algunas medidas de seguridad que se deben cumplir de manera previa a cualquier intervención psicológica para poder evaluar si es recomendable o no proceder con el tratamiento y proteger al paciente en estos casos. Una de ellas es conocer los distintos planes de actuación frente a casos de crisis específicos como los anteriormente nombrados y el establecimiento del contrato terapéutico. También se debe adquirir toda la información necesaria acerca del paciente para así poder contar con más recursos de actuación (ubicación, atención sanitaria cercana disponible, contacto de familiares, historial clínico, etc.). Sumado a esto y debido a que la terapia se realiza a distancia habrá que aportarle a la persona información sobre recursos de apoyo

disponibles en momentos de crisis a los que pueda acudir de manera presencial. Por último, priorizar la comunicación sincrónica frente a la asincrónica ya que favorece la evaluación de la situación de crisis. (De la Torre y Pardo, 2019).

Las pautas que se deben seguir en caso de que esta situación se presente serán: 1) comunicar al cliente la imposibilidad de seguir con la intervención debido a los riesgos que implica; 2) confirmar donde se encuentra el paciente en ese momento y poner en marcha aquellas pautas previamente pactadas entre ambos (terapeuta y paciente) sobre las actuaciones a seguir en estos casos; 3) avisar a aquellas personas que puedan asistirle de manera presencial (familiares, asistencia médica, etc.); 4) si existe resistencia por parte del paciente a seguir las pautas pactadas, el terapeuta se verá en la obligación de avisar a los servicios que crea precisos para garantizar el bienestar de la persona. (De la Torre y Pardo, 2019).

7. Medios técnicos disponibles.

Las plataformas de intervención telepsicológica deben cumplir una serie de requisitos como hemos nombrado con anterioridad (privacidad, confidencialidad, protección de datos, etc.) (De la Torre y Pardo, 2019). Por ello, la práctica de la psicología on-line mediante videoconferencia deberá limitarse exclusivamente a aquellas plataformas que cumplan dichos criterios. Entre ellas encontramos:

- InPsique. Exclusiva para profesionales colegiados. (<https://inpsique.com/>)
- Docline. (<https://docline.es/>)
- Zoom. Para garantizar la confidencialidad hacer uso de enlace y contraseña. (<https://zoom.us/>)
- Jitsi Meet. Para garantizar la confidencialidad hacer uso de contraseña. (<https://meet.jit.si/>)
- Microsoft Teams. (<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-teams/group-chat-software>)
- OpenTherapi. (<https://opentherapi.com/>)

8. Medidas de seguridad

Es importante proteger los datos del paciente asegurando la privacidad y la seguridad de su información. Para asegurar la protección del cliente al usar plataformas de telepsicología se deberá evitar acceder a páginas web no fiables, registrar las incidencias que se hayan podido dar con el manejo de los datos, registrar y controlar el acceso de los pacientes a la plataforma, contar con copias de seguridad de la información de los pacientes y por ello asegurar la protección de estas, evitar que las herramientas tecnológicas usadas sean accesibles a terceras personas y por último asegurar que el software en uso garantice que se puede transmitir información por esa vía con seguridad (De la Torre y Pardo, 2019). Finalmente, en el caso de necesitar destruir los datos del paciente, el profesional tendrá que garantizar que el hardware o software son destruidos de manera segura y que este proceso se realiza de manera acorde con las normativas establecidas. (Ramos et al., 2017).

DISCUSIÓN

Cada vez son más los profesionales que hacen uso de la psicología on-line. Esta modalidad terapéutica es cada vez más demandada por una sociedad que ha sufrido cambios importantes en los últimos años en los que las tecnologías y formas de comunicación han evolucionado de manera considerable. Además, la población mundial ha estado expuesta en el último año a una crisis económica, social y sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19 declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en enero de 2020 y que ha obligado, de manera abrupta, a toda la población mundial a replantearnos nuestra forma de relacionarnos personal y profesionalmente. Esta situación ha elevado considerablemente la probabilidad de padecer problemas relacionados con la salud mental y son muchos los sujetos que han manifestado consecuencias psicológicas como insomnio, depresión, ansiedad y trastorno de estrés postraumático. Por ello, muchos psicólogos se han visto obligados a adaptar de forma repentina su práctica clínica al formato digital, para dar así una mejor respuesta a las actuales necesidades de la población.

La terapia psicológica on-line no es una herramienta nueva, el uso de teléfonos móviles y ordenadores ya se utilizaban en la práctica clínica de manera complementaria a otras terapias. De hecho, encontramos estudios y guías acerca de esta modalidad terapéutica,

anteriores al comienzo de la pandemia. Gracias a ello, se ha podido favorecer la adaptación de la terapia psicológica a las condiciones actuales de manera relativamente rápida.

Uno de los principales retos a los que se enfrenta la práctica psicológica hoy en día es la necesidad de llevar a cabo una mayor investigación empírica al respecto. Si bien a futuro es probable que se desarrollen más estudios sobre la efectividad de la terapia on-line frente a la tradicional, hoy en día estos son limitados. Los estudios que encontramos muestran que la efectividad de la terapia a distancia no dista mucho de la efectividad de la terapia cara a cara. Pero aún así, todavía no han sido explorados todos los campos de intervención. Sabemos que el método cognitivo-conductual no muestra diferencias significativas respecto al encuentro presencial al ser impartido a través de un ordenador, pero aún así hay otros modelos terapéuticos como lo son las terapias humanistas, psicoanalíticas, intervenciones neuropsicológicas, etc... donde hay falta de información. Es fundamental ampliar los estudios que corroboren qué modalidades clínicas son eficaces para el tratamiento on-line de diferentes problemas psicológicos, no solo para asegurar una buena práctica terapéutica, profesional y segura, sino también para favorecer el uso de estas terapias como nuevas herramientas de trabajo.

Hay muchos profesionales que desconfían del uso exclusivo de la telepsicología y esto se debe en parte a la falta de estudios claros y concluyentes que respalden el uso de estas prácticas y en parte al miedo que existe por perder el vínculo entre terapeuta y paciente.

Es verdad que no podemos afirmar que la terapia presencial y la que se realiza a través de un ordenador sea igual, ya que en la segunda se puede llegar a perder la captación del lenguaje verbal, el espacio pasa de ser real a virtual, hay un distanciamiento físico y a menos que la terapia se realice por videoconferencia o llamada, la interacción entre terapeuta y paciente no es momentánea, como por ejemplo en el caso del chat. Aún así, los estudios demuestran que es posible realizar una intervención de éxito a partir de la terapia on-line por videoconferencia. Este tipo de terapia destaca frente a las otras dos, web y virtual, ya que es la que guarda mayor similitud con la presencial, es decir, el intercambio de información se produce de manera instantánea y permite el análisis y evaluación del lenguaje facial. Los estudios por tanto corroboran que no existen diferencias significativas entre la terapia on-line por videoconferencia y la terapia

presencial. El uso de la terapia web y la virtual es en la actualidad un campo menos explorado por lo que sería conveniente aumentar el número de estudios e investigaciones realizados en esta área. A pesar de ello, se ha encontrado válido para el seguimiento de las terapias el uso del chat, aumentando la adherencia al tratamiento y favoreciendo el resultado de las intervenciones.

En cuanto a la desconfianza que presentan muchos profesionales hacia la pérdida del vínculo terapéutico con el paciente se han realizado estudios que señalan que éste no se ve afectado por las terapias que utilizan herramientas tecnológicas. En el caso de las terapias psicológicas en las que se utiliza como herramienta la vía web, la alianza terapéutica entre el profesional y el paciente es mayor o igual, de la misma forma que en las terapias en que se utiliza como herramienta la videoconferencia no se encuentran tampoco diferencias significativas con la terapia presencial. Esto nos hace pensar que el pensamiento común de la pérdida o limitación del vínculo con el paciente por el cambio en la forma de interactuar no es real.

Esto puede deberse a que el desarrollo tecnológico ha propiciado la creación de espacios virtuales donde la gente interacciona de manera social. Hay estudios que demuestran que variables interpersonales como el respeto, la empatía y la sinceridad no se ven afectadas por llevarse a cabo en ciberespacios y que estos permiten establecer una relación de confianza con el paciente.

Es lógico que surjan dudas respecto al uso de la terapia on-line ya que hasta ahora no se había explorado la posibilidad de su uso exclusivo. Encontramos a menudo estudios que analizan el uso combinado de la terapia presencial y por vía telemática, en los que muchos autores recalcan que la primera es prioritaria sobre la segunda, no por que esta no sea un mecanismo válido, sino porque falta información al respecto, faltan estudios que exploren y validen su uso, y faltan pautas claras de actuación. Por eso, ahora que el uso de las terapias on-line es una necesidad emergente y que muchos profesionales no cuentan con los recursos necesarios que les permitan afrontar las demandas de la población en cuanto a la práctica clínica, es importante realizar el análisis y síntesis de la información existente acerca de los métodos y herramientas que son fiables.

Aunque son pocos los estudios realizados, si se han realizado algunos análisis de los beneficios y/o limitaciones de las terapias on-line, donde además de la incertidumbre que presenta para los profesionales el uso de este tipo de plataformas también se han encontrado otros temas que han suscitado controversia entre los profesionales de la psicología. Uno de ellos es el aumento de la accesibilidad a las terapias por parte de los pacientes. Al desaparecer el espacio físico y la necesidad de desplazarse, son muchos los usuarios que tienen un mayor acceso a la terapia, lo cual es siempre beneficioso y positivo para el tratamiento de sus síntomas. Pacientes como los que presentan dificultades de movimiento por algún tipo de discapacidad, limitaciones geográficas o disponen de poco tiempo, se van a ver directamente beneficiados por el hecho de tener acceso a su terapeuta sin necesidad de trasladarse al centro de terapia. Sin embargo, mientras algunos autores afirman que también se benefician de estas terapias aquellos pacientes que presentan problemas clínicos como agorafobia o fobia social, otros no tienen una postura tan clara al respecto. Aunque escasos, si hay algunos estudios que muestran la efectividad de la terapia mediante videoconferencia para el tratamiento de la fobia social y la agorafobia, pero se necesita la realización de más estudios que comprueben la eficacia de esta modalidad terapéutica para asegurar su uso.

Otro de los temas de discusión ha sido el abordaje de las situaciones de crisis. Encontramos información sobre las pautas a seguir en estas situaciones y también sobre que tipo de problemas graves es preferible evitar abordar de manera on-line para asegurar que no exista riesgo en la intervención, pero aún así la información no es suficientemente clara o no se han encontrado estudios ni casos específicos que nos ayuden a entender el abordaje en estas situaciones. Por ello, se recomienda no hacerlo cuando se está en conocimiento de que hay un riesgo existente de crisis y se pueda poner en riesgo el bienestar del paciente.

Por último, existe debate acerca de la población que puede hacer uso de las terapias on-line. Aquellas personas que quieran acceder a este tipo de tratamiento necesitarán adquirir una formación y conocimiento sobre el uso de las herramientas digitales necesarias. En la actualidad, la mayoría de la población tiene acceso a dispositivos móviles u ordenadores, sobre todo la población más joven, pero hay parte de esta población que necesitará adaptaciones de estas herramientas, como los son las personas con discapacidad física o mental, personas mayores e incluso niños. Al no existir herramientas

adaptadas no se han podido realizar estudios que informen sobre la efectividad en el tratamiento de problemas referentes a la salud mental en este sector de la población. La mayoría de los estudios se han realizado con personas adultas, donde si se ha encontrado efectividad y eficacia. Por ello, se necesita ampliar el desarrollo de tecnologías que favorezcan el uso de las TIC a toda la población y poder contrastar si la telepsicología es una práctica favorable para estos individuos.

La incorporación de la tecnología no ha supuesto solo una necesidad de adaptar las técnicas tradicionales al medio digital, sino que también implica la integración de las normas legales que rigen los servicios digitales a las normas legales de la práctica psicológica. Este es uno de los ámbitos de formación donde más profesionales han mostrado interés al encontrarse con una falta de información clara y delimitada al respecto. Los principios éticos y deontológicos de los psicólogos, que son los mismos que en la psicoterapia clásica, les obligan a velar por la seguridad de los pacientes y por ello tienen que informarse sobre las normas de ciberseguridad, asegurando la protección de datos y confidencialidad. Si que se han encontrado guías que sirven de orientación, pero no documentos que recojan a nivel nacional un código deontológico adaptado a la terapia on-line. Estos criterios orientativos se basan en los principios éticos existentes en la terapia clásica e incluyen medidas para asegurar el cumplimiento de las normativas, como la promoción del uso de plataformas encriptadas que aseguren la protección de datos, el uso de contraseñas que restrinjan el acceso únicamente al terapeuta y al paciente y pactar con el cliente las condiciones de la intervención mediante el consentimiento informado. Es competencia de los profesionales encontrar aquellas plataformas para la intervención que aseguren la privacidad, confidencialidad y protección de datos. Plataformas cada vez más abundantes debido al incremento de la demanda de las terapias on-line.

En consecuencia, podemos concluir que el futuro de la psicología on-line es muy prometedor ya que es una herramienta que facilita la intervención psicológica. Esta herramienta es además muy valida no solo para realizar tratamientos terapéuticos, sino también para realizar la evaluación y el seguimiento de los casos. Es verdad que se necesita seguir explorando, estudiando, innovando y adaptando, pero hoy en día es posible una práctica segura de la terapia on-line siempre y cuando se adquiera la formación y competencias necesarias. Esta práctica puede ser tanto complementaria como de forma exclusiva, siendo el profesional quien bajo su criterio decida el uso de una u

otra en función de las necesidades de cada paciente y de sus circunstancias personales y profesionales.

Son muchas las personas que en la actualidad están haciendo uso de estas nuevas herramientas y son muchos los profesionales que están tratando de adaptarse a este nuevo tipo de prácticas, dadas las innumerables ventajas que suponen tanto para el terapeuta como para el paciente. Es un nuevo universo que se abre delante de nosotros al que debemos prestar especial atención ya que es una nueva forma de entender la atención psicológica, mucho más ajustada a la sociedad actual. Como hemos podido observar en el último año, a consecuencia de la pandemia, nos hemos visto obligados a buscar nuevas formas de relacionarnos personal y profesionalmente. Las empresas han tenido que modificar, de la noche a la mañana, su forma de responder estas nuevas necesidades de sus clientes. Esta situación ha supuesto un enorme reto, pero también una oportunidad para explorar y desarrollar nuevos campos que tenemos a nuestro alcance, y la práctica psicológica, cada vez más arraigada en la sociedad, no puede ni debe dar la espalda a esta realidad.

REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. *American Psychologist*, 68(9), 791-800. <http://dx.doi.org/10.1037/a0035001>
- Amichai-Hamburger, Y., Brunstein, A., Friedman, D., Zuckerman, O., y Shani-Sherman, T. (2014). The future of online therapy. *Computers in Human Behavior*, 4, 288-294. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2014.09.016>
- Andersson, E., Enander, Andrés, P., Ljótsson, B., Hurstii, T., Bergström, J., Kaldó, v., Lindefors, N., Anderson, G., y Ruck, C. (2012). Internet-based cognitive behavior therapy for obsessive compulsive disorder: a randomized controlled trial. *Psychological Medicine*, 42(10), 2193-2203. <https://doi.org/10.1017/S0033291712000244>

- Andersson, G., y Cuijpers, P. (2009). Internet- based and other computerized Psychological Treatments for Adult Depression: A Meta-Analysis. *Cognitive Behavioural Therapy*, 38(4), 196-205.
<https://doi.org/10.1080/16506070903318960>
- Baena, A., Quesada, M., y Vogt, F. (2009). La e-psicología: posibilidades y limitaciones de las tecnologías de la información y de la comunicación en la terapia a distancia. *Revista de psicoterapia*, 19(73), 119-140.
<https://www.researchgate.net/publication/319345258>
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., y Shapira, N. (2008). A comprehensive review and meta-analysis of the effectiveness of the internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 109-160.
<http://dx.doi.org/10.1080/15228830802094429>
- Barceló, T. (2010). Comunicación, interacción y psicoterapia: los procesos de relación interpersonal desde la complejidad. *Miscelánea Comillas*, 69(134), 83-122.
- Brooks, S.K., Webster, R.K., Smith, L.E., Woodland, L., Wesseley, S., Greenberg, N., y Rubin, G.J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 396, 912-20.
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Canadian Psychological Association. (2006). Ethical guidelines for psychologists providing psychological services via electronic media. Recuperado desde <http://www.cpa.ca/aboutcpa/committees/ethics/psychserviceselectronically>
- De la Torre, M., y Pardo, R. (2019). Guía para la intervención Telepsicológica. *Colegio Oficial de la Psicología de Madrid*. Recuperado de <https://www.copmadrid.org/web/publicaciones/guia-para-la-intervencion-telepsicologica>

- Evans, D.J., (2014). South African psychologists' use of the internet in their practices. *South African Journal of Psychology*, 44(22), 162-169. <https://doi.org/10.1177/0081246314527874>
- Fitzpatrick, M., Nedeljkovic, M., Abbott, J.A., y Kyrios, M. (2018). "Blended" therapy: The development and pilot evaluation of an internet- facilitated cognitive behavioral intervention to supplement face-to-face therapy for hoarding disorder. *Internet interventions*, 12, 16-25. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2018.02.006>
- García-Olcina, M., Rivera-Riquelme, M., Cantó-Díez, T.J., Tomás-Berenguer, M.R., Bustamante, R., y Piqueras, J.A. (2017). Detección on-line de trastornos emocionales en población clínica de niños y adolescentes. Escala DetectaWeb-Malestar. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 4(3), 35-45. <https://www.redalyc.org/pdf/4771/477152557005.pdf>
- González-Peña, P., Torres, R., Del Barrio, V., y Olmedo, M. (2017). Uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles y sus necesidades. *Clínica y Salud*, 28(3), 81-91. <https://doi.org/10.1016/j.clysa.2017.01.001>
- Hailey, D., Roine, R., y Ohinmaa, A. (2008). The Effectiveness of Telemental Health Applications: A Review. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 53(11), 769-778. <https://doi.org/10.1177/070674370805301109>
- Instituto Nacional de Estadística. (2019). Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. *Notas de prensa*. https://www.ine.es/prensa/tich_2019.pdf
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmakr, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T., y Scherlis, W. (1998). "Internet Paradox: A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being?" *American Psychologist*, 53(9) 1017-1031. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.53.9.1017>
- Larroy, C., Estupiña, F., Fenández-Arias,I., Hervás, G., Valiente, C., Gómez, M., Crespo, M., Rojo, N., Roldán, L., Posada, T., Gómez, A., Asenjo, M., Rodrigo, J.J., Florido, R., Vallejo-Anchón, M., Sanz, S., Martos, L., González del Valle, S., Anton, A., Jiménez, A., De Miguel, A., Abarca, B., De la Torre, M., y Pardo, R.

- (2020). Guía para el abordaje no presencial de las consecuencias psicológicas del brote epidémico de covid-19 en la población general. *Colegio Oficial de la psicología de España*. Recuperado de: <https://www.copmadrid.org/web/comunicacion/noticias/1484/guia-el-abordaje-no-presencial-las-consecuencias-psicologicas-brote-epidemico-covid19-la-poblacion-general>
- Macías, J., y Valero, L. (2018). La psicoterapia on-line ante los retos y peligros de la intervención psicológica a distancia. *Apuntes de Psicología*, 36(1-2), 107-113.
- Mora, L., Nevid, J., y Chaplin, W. (2008). Psychologist treatment recommendations for the Internet-based therapeutic interventions. *Computers in human Behavior*, 24(6), 3052-3062. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.05.011>
- Moral, F. (2009). Internet como marco de comunicación e interacción social. *Revista científica de Educomunicación*, 32(16), 231-237. <https://doi.org/10.3916/c32-2009-03-005>
- Muñoz, N. y Muriel, S. (2020). Impacto psicológico del Covid-19 y el papel de la telepsicología: una reflexión de la psicología en el ámbito social y organizacional. *Conocimiento, investigación y educación*, 1(9), 57-70.
- New Zealand Psychologists Board. (2011). Draft guidelines: Psychology services delivered via the Internet and other electronic media. Recuperado desde http://psychologistsboard.org.nz/cms_show_download.php?id=141
- Peiró, J.M., y Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. *Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas*, 11. Recuperado de: <https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevencion-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf>
- Ramos, R., Alemán, J.M., Ferrer, C., Miguel, G., Prieto, V., y Rico, C. (2017). Guía para la práctica de la telepsicología. *Consejo General de la Psicología de España*. Recuperado de <https://doi.org/10.23923/cop.telepsicologia>.

- Rees, C., y Maclaine, E. (2015). A Systematic Review of Videoconference-Delivered Psychological Treatment for Anxiety Disorders. *Australian Psychologist*, 50, 259-264. <https://doi.org/10.1111/ap.12122>
- Rojas, J., y Salazar, J. (2012, 30 de marzo). Cibercultura: una forma contemporánea de comunicación multimedia. *Análisis*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4331056>
- Ruwaard, J., Lange, A., Schrieken, B., & Emmelkamp, P. (2011). Effectiveness of online cognitive behavioural treatment: a decade of interapy. *Studies in health technology and informatics*, 167, 9-14.
- Soto-Pérez, F., Franco, M., Monardes, C., y Jiménez, F. (2010). Internet y psicología clínica: Revisión de las ciber-terapias. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 15(1), 19-37. <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.15.num.1.2010.4082>
- Teske, J. (2002). Cyberpsychology, human relationships, and our virtual interiors. *Zygon*, 37(3), 677-700. <https://doi.org/10.1111/1467-9744.00445>
- Vallejo, M.A., Jordán, C.M., Díaz, M.I., Comeche, M.I., y Ortega, J. (2007). Psychological assessment via the internet: A reliability and validity study of online (vs paper-and-pencil) versions of the general health questionnaire28 (GHQ-28) and the symptoms check-list-90 revised (SCL-90-R). *Journal of Medical Internet Research*, 9(1). <http://dx.doi.org/10.2196/jmir.9.1.e2>
- Vereenooghe, L., Gega, L., y Langdon, P.E (2017). Intellectual disability and computers in therapy: Views of service users and clinical psychologist. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 11(1). <https://doi.org/10.5817/CP2017-1-11>
- Weinberg, H. (2020). Online Group Psychotherapy: Challenges and Possibilities During COVID-19- A Practice Review. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 24(3), 201-211. <http://dx.doi.org/10.1037/gdn0000140>
- Wright, J.H., Owen, J.J., Richards, D., Eells, T.D., Richardson, T., Brown, G.K., Barrett, M., Rasku, M.A., Polser, G., y Thase, M.E. (2019). Computer-assisted cognitive-

behaviour therapy for depression: a systematic review and meta-analysis. *J Clin Psychiatry*, 80(2). <https://doi.org/10.4088/JCP.18r12188>