

## **Aplicaciones de la ética en la psicoterapia online: un estudio documental**

### ***Applications of ethics in online psychotherapy: a documentary study***

**Claudia Delfín Ruiz**

Universidad de Guadalajara, Centro universitario del sur, México

[claudia.delfin@cusur.udg.mx](mailto:claudia.delfin@cusur.udg.mx)

<https://orcid.org/0000-0001-7703-5322>

### **Resumen**

El objetivo de este trabajo fue identificar las implicaciones éticas en la psicoterapia *online* a través de una investigación cualitativa, documental y descriptiva, la cual se basó en la técnica análisis de contenido para examinar diez artículos científicos, los cuales fueron seleccionados con ayuda del buscador Google Académico a partir de los términos *ética*, *psicoterapia*, *psicoterapia online* y *e-psicoterapia*. En cuanto a los instrumentos de análisis de datos, se utilizaron dos matrices: una matriz bibliográfica, y una matriz analítica de contenido. De cada texto se extrajeron los apartados relacionados con ventajas, desventajas, aportes de una guía ética, coincidencias y observaciones relevantes. Los resultados demuestran, de manera general, que existen mayores ventajas que desventajas en la psicoterapia *online*, pues (según las categorías preestablecidas) se encontraron más códigos asociados con los beneficios (13 códigos) de esa práctica digital. Sin embargo, es necesaria la creación de nuevas discusiones que apoyen a las regulaciones en los códigos éticos de cada país sobre el uso de la psicoterapia *online*, los cuales deben ser promovidos desde las propias universidades donde se forman estos profesionales para de ese modo se pueda ofrecer a los usuarios un servicio de mayor calidad y confidencialidad.

**Palabras claves:** *ética*, medios electrónicos, psicoterapia.

## Abstract

The aim of this work was to identify the ethical implications in online psychotherapy through a qualitative, documentary and descriptive research, which was based on the content analysis technique to examine ten scientific articles, which were selected with the help of the Google Scholar search engine based on the terms ethics, psychotherapy, online psychotherapy and e-psychotherapy. As for the data analysis instruments, two matrices were used: a bibliographic matrix and a content analysis matrix. From each text, sections related to advantages, disadvantages, contributions of an ethical guide, coincidences and relevant observations were extracted. The results show, in general, that there are more advantages than disadvantages in online psychotherapy, since (according to the pre-established categories) more codes were found associated with the benefits (13 codes) of this digital practice. However, it is necessary to create new discussions to support the regulations in the ethical codes of each country on the use of online psychotherapy, which should be promoted from the universities where these professionals are trained in order to offer users a higher quality service and confidentiality.

**Keywords:** ethics, electronic media, psychotherapy.

**Fecha Recepción:** Junio 2020

**Fecha Aceptación:** Diciembre 2020

---

## Introducción

La psicoterapia *online* es una disciplina que se encarga de promocionar servicios psicológicos (atención psicológica, conferencias especializadas, cursos, conferencias, talleres, posgrados, etc.) a través del uso de las tecnologías de la información (Soto-Pérez, Franco-Martín y Monardes Seeman, 2016). Esta modalidad puede ayudar en la atención de crisis provocadas por factores vinculados con la sensibilidad emocional, periodos prolongados de aislamiento social, etc. De hecho, y debido a que es el modelo cognitivo-conductual del que se tiene mayor investigación especializada por ser el más empleado en la modalidad *online*, resulta muy efectivo en situaciones traumáticas, trastornos de alimentación o de ánimo, como ansiedad, pánico, adicciones, dolor crónico, problemas familiares, depresión y estrés (Martínez, 2020).

Su eficacia radica en su estructura, ya que aporta una serie de lineamientos necesarios para aumentar la efectividad y calidad de la terapia *online*. Sin embargo, existen pocos estudios enfocados en los principios éticos y en la legislación para proteger a este tipo de servicios psicológicos.

La psicoterapia *online* ayuda a atender a pacientes que se encuentran distantes o que deben evitar el contacto físico por impedimentos de salud. Esto obliga a los terapeutas a crear nuevos mecanismos de aproximación afectiva a través de la virtualidad para establecer otras maneras de relacionarse con los pacientes (Mercado, 2020), lo que de forma colateral contribuye a disminuir el tiempo y el gasto económico que supone el traslado hasta el consultorio (Soto-Pérez *et al.*, 2016).

Actualmente, producto de las restricciones generadas por la covid-19, surgió la necesidad de implementar cambios radicales en el estilo de vida de las personas, lo que obligó a decretar un confinamiento general que trastocó todos los ámbitos de la cotidianidad, por lo que ahora casi cualquier servicio (incluido el psicológico) se debe concretar de forma virtual (Martínez, 2020). Esta modalidad de psicoterapia es usada recientemente para atender, principalmente, a los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, camilleros), los cuales necesitan de estrategias para afrontar el aumento de situaciones de estrés generadas por la covid-19 (Martínez, 2020).

## Material y método

El objetivo de este trabajo fue identificar las implicaciones éticas en la psicoterapia *online* a través de una investigación cualitativa, documental y descriptiva, la cual se basó en la técnica análisis de contenido para examinar diez artículos científicos, los cuales fueron seleccionados con ayuda del buscador Google Académico a partir de los términos *ética*, *psicoterapia*, *psicoterapia online* y *e-psicoterapia*. La recogida de datos se realizó en el primer semestre de 2020, con un universo de 50 artículos científicos. Para establecer la muestra se realizó una selección documental que se sustentó en los siguientes criterios de inclusión: los artículos científicos debían estar completos y publicados en revistas indexadas en el periodo 2012-2020.

En cuanto a los instrumentos de análisis de datos, se utilizaron dos matrices: una *matriz bibliográfica*, la cual se define como un instrumento diseñado en Excel para inventariar los documentos que conformaron el universo y sobre la cual se aplicaron filtros de selección para obtener la muestra, y una *matriz analítica de contenido*, la cual consiste en un instrumento diseñado en Excel para relacionar los textos muestra (escritos en vertical) con las categorías de análisis (escritas en horizontal). De cada texto se extrajeron los apartados relacionados con ventajas, desventajas, aportes de una guía ética, coincidencias y

observaciones relevantes (Gómez, Galeano y Jaramillo, 2015; Hernández-Sampieri y Torres, 2018; Sautu, Boniolo, Dalle y Elbert, 2005). El procedimiento fue el siguiente:

1. Se leyeron los documentos para llenar la información requerida según las categorías establecidas.
2. El plan de análisis consistió en dos lecturas (una para llenar la matriz bibliográfica y otra para ubicar la calidad y cualidad de la información en cada categoría, así como las observaciones en la matriz analítica de contenido). El análisis fue constante, resultado de la aplicación de las categorías analíticas a cada documento. Al final se consiguió una comparativa de dichas categorías.
3. Las categorías fueron los principios orientadores del proceso de análisis, lo que aportó claridad y rigurosidad sobre el objeto de investigación (Gómez *et al.*, 2015).

Galeano y Vélez (2002, citado por Gómez *et al.*, 2015) señalan que el estado del arte “es una investigación documental sobre la cual se recupera y trasciende reflexivamente el conocimiento acumulado sobre determinado objeto de estudio” (p. 3). En este sentido, los citados autores proponen tres fases para realizar una investigación documental (estado del arte):

- *Planeación*: En esta se definen el objeto de estudio, la pregunta guía, los objetivos, la justificación y las categorías de búsqueda para el universo, los criterios de inclusión para la muestra y la elección de la base de datos para obtener los documentos.
- *Diseño y gestión*: Luego de establecer el universo, la muestra y las categorías de análisis, se realiza la lectura del universo y se llena la matriz bibliográfica, lo cual se concreta a partir de los filtros elegidos para seleccionar la muestra final. Luego, la información recopilada se pasa a la matriz analítica de contenido, donde cada documento se agrupa según las categorías fijadas. En este caso concreto, después de completada la matriz analítica de contenido, se extrajeron las ventajas, desventajas, aportes de una guía ética, coincidencias y observaciones más relevantes de cada texto.
- *Análisis, elaboración y formalización*: Se refiere a un análisis global para comparar cada texto. El resultado es un análisis crítico y descriptivo de los hallazgos (Gómez *et al.*, 2015).

Cabe mencionar que la técnica de análisis de contenido ofrece la posibilidad de investigar en la naturaleza del discurso, ya que permite ahondar en la información de los documentos seleccionados (López Noguero, 2002; Porta y Silva, 2003). Es una técnica objetiva, sistemática y cualitativa que posibilita la generalización.

Porta y Silva (2003) muestran el procedimiento a seguir en el análisis de contenido, el cual orientó este trabajo de investigación: determinar los objetivos que se quieren alcanzar, definir el universo que se pretende estudiar, elegir la muestra con solo los documentos que cubren el criterio de inclusión (unidades de contenido seleccionado), definir las finalidades centrales que persigue la investigación, elaborar una lista de definiciones de cada unidad de contenido (que constituirán los núcleos de significado propio que serán objeto de estudio para su clasificación y recuento, reglas de recuento, forma de contar los códigos), realizar la categorización (es decir, clasificar los elementos de un conjunto a partir de criterios previamente definidos) y finalmente redactar las conclusiones, donde se plantea si se alcanzaron los objetivos. Explicado esto, a continuación, se enseñan los hallazgos de la revisión documental realizada:

Distéfano, Cataldo, Mongelo, Mesurado y Lamas (2018) presentan un trabajo sobre el uso de recursos tecnológicos en la psicoterapia, sus características y sus beneficios. Las llamadas tecnologías de la información y la comunicación en psicoterapia han mostrado su efectividad, dado que sirven como apoyo terapéutico en ciertos padecimientos mentales. Estos autores mencionan tres oleadas de la psicoterapia y el uso de las tecnologías: “la primera con el uso del teléfono y de *software* para el procesamiento de datos, la segunda cuando aparece el correo electrónico, el chat y la videoconferencia, y la tercera es cuando ya existe la psicoterapia asistida por computadora”, así como el diseño de tratamientos psicoterapéuticos por medios totalmente electrónicos y digitales (Distéfano *et al.*, 2018, pp. 3-5).

La psicoterapia *online* —según Distéfano *et al.* (2018)— se apoya principalmente en “cuatro ejes tecnológicos: computación persuasiva, inteligencia ambiental, computación ubicua y sistemas de terapia virtual, como son *biofeedback*, juegos serios, realidad virtual y apps” (p. 6). Como ventajas señalan que facilita la alianza terapéutica y la adherencia al tratamiento, así como acceso rápido, práctico, oportuno y de bajo costo. Además, reconocen su efectividad en intervenciones de autoayuda, prevención y promoción de la salud con incremento de la motivación, adherencia y amenidad del paciente, así como para ayudar a superar prejuicios y estimular la reflexión *a posteriori*.

Como punto desfavorable, los citados autores indican que entre los psicoterapeutas aún existe el temor de que la tecnología deshumanice la terapia. De hecho, en la investigación que realizaron con 246 terapeutas, encontraron que 92 % tenía poco o nada de conocimiento sobre estas, mientras que 80 % emplean poco o nada los recursos tecnológicos en la terapia,

aun cuando esta estrategia ayuda a la autoobservación y a la reestructuración, así como a fortalecer el vínculo terapéutico. Estos investigadores mencionan que de los países de América del Sur, solo hay desarrollo y auge de este tipo de modalidades en Chile y Argentina, donde los terapeutas señalan ventajas asociadas con una mayor versatilidad, accesibilidad y alcance, aunque también advierten que se requiere mayor difusión y capacitación profesional y ética sobre su uso (Distéfano *et al.*, 2018).

Por otra parte, Distéfano, Mongelo, O`Conor y Lamas (2015) mencionan que las psicoterapias *online* sirven para optimizar los tratamientos, responder a la demanda y bajar costos. Estos autores realizaron un estudio para explorar los conocimientos sobre esta modalidad entre los psicólogos. Los resultados mostraron que su uso solo es predominantemente entre terapeutas jóvenes. Además, explican que la integración de la tecnología en psicoterapia se realiza de dos maneras: “primero en utilizar recursos tecnológicos (dispositivos) y segundo dar psicoterapia asistida por computadora (intervenciones *online*) sobretodo en videojuegos educativos que desarrollan destrezas, funciones cognitivas y habilidades socioemocionales” (Distéfano *et al.*, 2015, p. 3).

La psicoterapia *online* tiene la ventaja de estar disponible a cualquier hora, lo que permite prevenir patologías en etapas tempranas y leves, y fortalece la alianza terapéutica y la motivación al tratamiento; además, con el uso de la realidad virtual se pueden tratar, especialmente, fobias y trastornos de ansiedad. Aunque no reemplaza al terapeuta, favorece el almacenamiento, clasificación y transmisión de la información de manera fácil para el paciente.

En tal sentido, los citados autores explican que el modelo que más se adapta y tiene mayor efectividad en esta modalidad es el cognitivo-conductual debido a que se centra en la conducta, lo que brinda mayores beneficios en trastornos como la ansiedad, depresión, trastorno de pánico, agorafobia y estrés postraumático (Distéfano *et al.*, 2015, p. 4). En su estudio, 90 % de los terapeutas encuestados mencionó que utilizarían esta estrategia como complemento a la terapia presencial, ya que son accesibles y están disponibles, sobre todo, para personas con impedimentos físicos o que no se pueden trasladar fácilmente. No obstante, también advierten que se necesita una capacitación apropiada para el uso de la psicoterapia *online*, y que su efectividad se vería disminuida en situaciones donde se requiere un apoyo terapéutico cercano. Por eso, los investigadores mostraron preocupación por la falta de conocimiento tecnológico, así como por la relación terapéutica y la motivación del paciente.



Distéfano *et al.* (2015) también indagaron en cuál era el uso que le daban al recurso tecnológico, y cuál era la edad del terapeuta. De los 97 psicoterapeutas participantes, 26 % utilizaba la psicoterapia *online* como complemento del proceso terapéutico mediante, principalmente, computadoras personales y teléfonos inteligentes. Asimismo, la edad de los terapeutas osciló entre los 30 y los 39 años, lo que demuestra que los más jóvenes tienen mayor conocimiento y apertura para este tipo de estrategias, aunque vale acotar que ellos eran diestros, sobre todo, en el uso de las *apps*, y no en el empleo de la psicoterapia *online* como tal, dado que en su formación universitaria no contaron con alguna materia que ofrecería conocimiento sobre este recurso. Como ejemplo de esta realidad, los autores hallaron que 78 % usaba esta práctica solo como medio de comunicación, 42 % como medio de evaluación y 26 % como complemento a la terapia. Asimismo, se identificaron como dificultades el rechazo a lo desconocido y la escasa capacitación sobre el tema.

Estas investigaciones muestran que las nuevas tecnologías aplicadas a la salud mental pueden optimizar la relación terapéutica porque fomentan el empoderamiento de los usuarios y aumentan la comunicación a través del uso de la realidad virtual, las plataformas para foros, entre otros. Sin embargo, también cabe señalar el problema ético que se ha gestado, dado que las psicoterapias *online* se han efectuado de manera libre tomando como base solo el interés económico. Al respecto, cabe señalar que en Estados Unidos ya existen leyes sobre sanidad móvil, aunque la FDA (Administración de Alimentos y Medicamentos en Estados Unidos) dejó la regulación en manos de las propias empresas (Google y Apple), mientras que en Europa únicamente España ha establecido algunas regulaciones, pero solo en cuanto a privacidad de datos.

Es sabido que la tecnología avanza más rápido que la ciencia, por lo que es necesario regularla, sobre todo en la forma de concebir al usuario (consumidor contra individuo vulnerable) para comprometerse en el cuidado de la relación terapéutica. Por ello, se ha evaluado la viabilidad de las intervenciones, ya que existen casos donde la validez, la eficacia, la seguridad y los resultados muestran hallazgos inconsistentes. Por ejemplo, ya se ha diseñado el fenotipo digital, el cual es un conjunto de caracteres objetivables de datos en el teléfono inteligente que envían señales de alarma ante *apps* con publicidad engañosa, así como tratamientos sin prescripción, *apps* no evaluadas, prácticas fraudulentas, etc.

En lo legal, existe una ausencia en la protección de la privacidad de datos personales, pues las políticas de uso de estos no son claras y no hay consentimiento informado, mientras que en lo ético se tiende a un modelo deshumanizado que deja en segundo plano a la relación

terapéutica. Es necesario, por tanto, la vigilancia para el mantenimiento del orden social, dado que hay desinformación de políticas de uso y privacidad de las *apps*, así como desconocimiento del manejo de datos. Por ende, se requiere de una constante y seria capacitación ética de los profesionales, la cual tal vez deba ser avalada por asociaciones y colegios de profesionistas en salud mental de cada país (López-Santín y Álvaro Serón, 2018). Al respecto, Mercado (2020) propone guías en las que se podría basar la psicoterapia *online*, sobre todo en México, donde no existe una legislación o pautas éticas definidas.

## Resultados

Los resultados de esta investigación demuestran, de manera general, que existen mayores ventajas que desventajas en la psicoterapia *online*, pues (según las categorías preestablecidas) se encontraron más códigos asociados con los beneficios (13 códigos) de esa práctica digital. Asimismo, se halló que los autores revisados coinciden (8 códigos) tanto en las ventajas como en la falta de una regulación ética y legislativa de este servicio, por lo que proporcionan guías para el cumplimiento de ellas (5 códigos) (Tabla 1):



**Tabla 1.** Listado de códigos, número de códigos, categorías de análisis y sus definiciones

Códigos	# de códigos	Categorías de análisis	Definiciones de las categorías
Atención en crisis, terapia cognitivo-conductual, atención de situaciones traumáticas, permite manejo del estrés, mayor efectividad, complemento terapéutico, alianza terapéutica, permite aproximación afectiva en la virtualidad, contención emocional, estrategias de afrontamiento, aumento de repertorio conductual adaptativo, motiva al paciente, previene trastornos.	13	Ventajas	Superioridad o mejoría de alguien o algo respecto a otra persona o cosa.
Poca investigación, poco o nulo conocimiento tecnológico, prejuicios, no hay regulación, ausencia de protección de datos personales, modelo deshumanizador.	6	Desventajas	Mengua o perjuicio que se nota por comparación de dos cosas o personas.
Proteger al paciente, necesidad de principios éticos, proporciona certidumbre y confianza al paciente, evita fraudes, chantajes y mal uso de la información.	5	Aporta una guía ética	Serie de acciones o pasos que un profesional debe cumplir para una conducta ética en su quehacer profesional.
Evita contacto físico, ayuda a las personas que tienen falta de insumos y transporte, estimula la reflexión <i>a posteriori</i> , optimiza tratamientos.	8	Coincidencias	Semejanza entre dos partes.
Evita el contacto con el exterior, proporcionan una guía ética en este servicio.	2	Observaciones relevantes	Aspectos, ideas o pautas éticas para aplicarse en la psicoterapia <i>online</i> .
Total:	34	5	

**Fuente:** Elaboración propia

En la Tabla 2 se muestran los documentos y en cuántos se encontraron las categorías; además, se describen los hallazgos más relevantes, extraídos del análisis de contenido de cada uno de ellos. Esto ofreció una guía para el cumplimiento de una conducta ética por parte del profesional de este servicio.

**Tabla 2.** Categorización de los diez documentos

	Categoría 1: ventajas	Categoría 2: desventajas	Categoría 3: aporta una guía	Categoría 4: coincidencias	Categoría 5: observaciones relevantes
Cantidad de documentos donde aparece	Aparece en los 10 documentos	Aparece en 8 documentos	Aparece en 2 documentos	Aparece en los 10 documentos	Aparece en 9 documentos

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los hallazgos encontrados en las observaciones relevantes, se rescata que los autores proporcionan una serie de pautas como principios éticos y lineamientos legales que pudieran enmarcar a la psicoterapia *online* para su mayor efectividad:

1. Elaboración de un contrato terapéutico (verbal y físico).
2. Elaboración y firma del consentimiento informado (físico), sobre todo en caso de atender a un menor de edad.
3. Contrato de confidencialidad (verbal y físico) para que el usuario tenga la garantía de que su sesión no será grabada ni reproducida en otro medio, a menos de que se solicite previamente una autorización firmada.
4. El psicoterapeuta debe contar con una certificación sobre intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos, además de acreditaciones o documentos probatorios como la cédula profesional, la cual debe mostrar al paciente.
5. El psicoterapeuta debe contar con certificación o conocimiento del modelo cognitivo-conductual, el cual ha mostrado mayor efectividad en la modalidad *online*.
6. Establecer un acuerdo mutuo de que la intervención será por telecomunicación (ponerse de acuerdo en el recurso que se va a utilizar), así como acordar el costo de las sesiones, la duración, la frecuencia y el medio de pago. Ambos deberán seleccionar un lugar privado y cómodo para la sesión, sin interrupciones y con buena señal.
7. Explicitar las ventajas y las desventajas, así como los riesgos y los beneficios de la terapia *online*. Esto debe ser explicado por el terapeuta de manera clara y concisa.
8. Ambos, durante la sesión, deben asegurarse de cerrar otras ventanas de internet, pantallas y aplicaciones para evitar distractores.
9. Seguir todas las recomendaciones del código ético del psicólogo de la Sociedad Mexicana de Psicología, teniendo excepción a este principio de confidencialidad solo si la vida del paciente u otra persona está en riesgo.

10. Cuidar la calidad en el servicio; al finalizar la sesión el paciente debe valorar la calidad del servicio de 0 a 10 (0 = nada y 10 = excelente calidad), justificar su respuesta y proporcionar aspectos para mejorar la calidad en el servicio.

Es importante señalar que en el tema de ética en la psicoterapia en general existen dilemas, conflictos y vacíos ya añejados, por lo que resulta interesante e imprescindible revisar el trabajo de Montes Sosa (2017), quien realiza una revisión exhaustiva sobre ética en la profesión del psicólogo. En su trabajo este autor identifica los principales conflictos éticos, muchos de los cuales se deben a la falta de valores éticos de los profesionistas generados por la carencia de regulación, aunque también señala que en la formación profesional de ellos no se abordan estos temas. En México, uno de los códigos éticos más reconocido es el de la Sociedad Mexicana de Psicología, creado en 2014, donde se menciona que es necesario regular y atender los conflictos éticos de la profesión del psicólogo.

Montes Sosa (2017) explica que otras figuras normativas son la Ley General de Profesiones y el Código Ético de la Asociación Mexicana de Orientación Psicológica y Psicoterapia, creado en el 2011. En los resultados de su investigación, destaca que es evidente que las instituciones educativas en sus planes de estudio no han puesto el debido cuidado a la cuestión ética en la formación profesional del psicólogo, por lo que dicho factor ha quedado relegado solo al uso de un código que no toma en cuenta la parte práctica y el valor de la ética. Por eso, afirma que “la formación y actualización de los profesionales es fundamental, sobre todo, para hacer posible que en esos espacios se fomente un diálogo sobre los temas que aquí se plantean” (Montes Sosa, 2017, p. 144).

Siguiendo con otros hallazgos, Rodrigues y Tavares (2016) apuntan que la virtualidad ayuda a acceder a la información, así como a almacenar datos y a comunicarnos, ya que actualmente se considera que pertenecemos a la sociedad red. Las ventajas de los servicios *online* se centran en que nos permiten interactuar, lograr la bidireccionalidad de los mensajes y acceder a la información para transformarla en conocimiento y aprendizaje.

Rodrigues y Tavares (2016) ofrecen las siguientes sugerencias para una conducta ética en la psicoterapia *online*: 1) en el primer contacto o en el correo electrónico de solicitud de información habría que evaluar y dejar claro los límites de la terapia *online*, valorar las habilidades del paciente en el uso de las tecnologías, y tener listos tutoriales y protocolos para su capacitación digital, 2) utilizar siempre un lenguaje adecuado y profesional, 3) realizar un contrato por escrito para firmarlo y devolverlo, así como un formulario de

evaluación del servicio y satisfacción del cliente, 4) tener claridad en los límites de la intervención y temporalidad de las respuestas, 5) contar con un sistema de privacidad de datos, dar un documento de explicación para privacidad en su propia computadora, 6) confidencialidad y tener un lugar físico para la terapia sin interrupciones, es decir, un espacio terapéutico donde el paciente se sienta seguro de no ser juzgado, 7) tener un ordenador con contraseña personal y no compartir su uso, 8) mantener la alianza para crear una presencia terapéutica *online*, 9) evitar o reglamentar el uso de avatares, acrónimos y emoticones, 10) clarificar en la comunicación, dado que puede haber malas interpretaciones, es decir, dar mucha importancia a la retroalimentación, 11) mostrar mucho profesionalismo, con un ambiente y presencia adecuados para la psicoterapia, y 12) usar preguntas abiertas en el modelo de exploración, además de explicar los silencios a distancia.

## Discusión

Como ya se mencionó, el uso de las tecnologías de la información ayudan a atender de manera rápida y efectiva a pacientes con el fin de diagnosticar, educar, tratar, consultar, transmitir y almacenar datos a través de internet; además, ofrecen apoyos terapéuticos mediante la realidad virtual, la realidad aumentada, los videos y la televisión (Rodrigues y Tavares, 2016).

Dentro de las fortalezas identificadas se pueden mencionar las siguientes: facilitan el seguimiento de casos, sirven para enviar material de autoayuda y permiten acceder a bases de datos para proporcionar videos, textos e imágenes que generan actitudes positivas; además, su uso permite que el paciente logre tener control de su propia salud. De hecho, es útil sobre todo con las personas que presentan problemas de movilidad o con horarios recargados, ya que el paciente puede acceder a un tratamiento personalizado, con información especializada, en el momento que lo decida (Rodrigues y Tavares, 2016).

Dentro de las limitaciones, no obstante, se encontraron las siguientes: estas aún no superan la eficacia de los tratamientos tradicionales, existe la necesidad de capacitación digital especializada y la mayoría de los psicólogos se muestran renuentes a usarla debido al temor de que las tecnologías suplanten al terapeuta. Al respecto, cabe indicar que no se trata de reemplazar, sino de complementar la psicoterapia, en especial en situaciones como las generadas por la pandemia actual.

En cuanto a los motivos para que los psicólogos se inicien en ofrecer un servicio *online*, se encuentran la curiosidad por las nuevas formas de trabajo, la necesidad de aumentar los clientes, el crear habilidades presenciales en otro formato, el disponer tratamientos para mayor número de personas y el atender la demanda actual de realizar todo de manera virtual (Rodrigues y Tavares, 2016).

Ahora bien, en lo concerniente al objetivo principal de este estudio, el cual fue identificar las aplicaciones de la ética en la psicoterapia *online*, la revisión teórica permite señalar que las ventajas se centran especialmente en la efectividad para repetir instrucciones y habilidades que pueden ayudar a adherirse a un tratamiento, así como monitorear, recoger información y gestionar una crisis (Rodrigues y Tavares, 2016; Vaimberg, 2012).

Sin embargo, también es importante reconocer las dificultades que estas presentan: por ejemplo, capacitación del terapeuta para la interacción *online*, saber manejar el *software* elegido, tener un sistema de seguridad de datos y poder resolver fallas técnicas. Para eso, debe desarrollar aptitudes en cuanto al manejo de la tecnología sin olvidar apearse a un código ético, que proteja el proceso terapéutico. Asimismo, cabe señalar que el *e-terapeuta* debe ser flexible, saber integrar la información, ser competente en el modelo psicoterapéutico a usar y tener amplio conocimiento en informática.

Por todo lo señalado, es necesaria la creación de nuevas discusiones que apoyen a las regulaciones en los códigos éticos de cada país sobre el uso de la psicoterapia *online*, lo que invita a sugerir que se creen nuevas líneas de investigación para profundizar en esas regulaciones. En tal sentido, son los profesionales de la salud mental los que deben cuidar siempre los principios básicos de humanidad, autonomía y justicia en toda actuación profesional. Existe una ley de protección de datos en la terapia *online* (ley orgánica 15/1999 del 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal), la cual señala que “no se deben recoger datos innecesarios, no utilizar para otros fines, informar que se están tomando datos y que tienen derecho al acceso, cancelación y rectificación de los mismos” (Baena, Quesada y Vogt, 2008, p.16).

Por ello, a continuación se ofrecen los puntos generales y más relevantes a considerar dentro de los códigos éticos para la atención *online* en salud mental:

- Recibir capacitación profesional y estándares de procedimiento operativo, documento redactado por el terapeuta responsable.
- Mostrar integridad, honestidad y respeto, es decir, el terapeuta deberá ser objetivo, competente y hábil; no interponer nunca sus intereses personales.

- Proporcionar calidad en el servicio, intervenciones efectivas, información de fuentes fidedignas y confiables
- Anteponer la salud y mejora del paciente, cuidar el principio de humanidad ante la valoración diagnóstica.
- Respetar los derechos y la dignidad del paciente, cuidar el principio de justicia.
- Estar capacitado para detectar emergencias y tener dispuestos procedimientos alternativos para atender alguna crisis; se sabe que el correo no ayuda, pero el teléfono o mensajes sí pueden hacerlo.
- Cuidar la confidencialidad, resguardo de datos personales y de lo tratado en terapia, utilizando servidores seguros.
- Mostrar sus credenciales y ser localizable en físico, señalar la forma de corroborar su información, mostrar su título, cédula, experiencia y pertenecer a algún colegio de psicólogos.
- Fijar límites éticos y legales de la confidencialidad paciente-terapeuta y explicar el procedimiento para almacenar datos.
- Firmar un consentimiento informado, explicar las condiciones del tratamiento. Si el paciente es un menor de edad, el padre o tutor debe firmar un documento donde acepta las condiciones de manera voluntaria, y no coercitiva.
- Aclarar el cobro de servicios, ceñirse a la política de precios recomendados por colegios de psicólogos en un sistema de cobro confiable y seguro.
- Tener responsabilidad social, compartir el conocimiento científico y llevar el seguimiento de las leyes de cada país en el ámbito clínico, y apegarse al código ético del psicólogo en general.

## Conclusiones

Se puede concluir que es indispensable producir instrumentos psicológicos accesibles, innovadores y económicos para responder las demandas actuales dentro de un espacio profesional interdisciplinario que permita ofrecer soluciones a los pacientes. Asimismo, es necesario realizar investigaciones que aporten nuevos recursos teóricos y metodológicos para la efectividad y la ética terapéutica *online*, estrategia que sin duda puede contribuir al diagnóstico efectivo, la psicoeducación, el tratamiento, las consultas, la supervisión, la transmisión y el almacenamiento de datos para la investigación. Para ello, sin embargo, es esencial que el psicoterapeuta *online* se apegue a las normas del código



deontológico del psicólogo, respetar las cuestiones de confidencialidad y contar con acreditaciones profesionales y de entrenamiento en el tema. En pocas palabras, la psicoterapia *online* —como modalidad reciente o de uso actual— necesita brindar seguridad para el paciente, usar el consentimiento informado y control de la información.

El presente trabajo, finalmente, logró el objetivo de identificar las implicaciones éticas en la psicoterapia *online* a través de una investigación documental. En este proceso se reconocieron las ventajas, desventajas, coincidencias y observaciones relevantes de la muestra. Gracias a estos hallazgos se consiguió un mayor conocimiento sobre la psicoterapia *online*; por ejemplo, se determinó que esta práctica virtual es efectiva en cuanto al acceso rápido y oportuno, es de bajo costo y ayuda a la comunicación, por lo que puede ser un complemento terapéutico. Asimismo, incrementa la alianza terapéutica, promueve la adherencia al tratamiento y resulta útil para la prevención y promoción de la salud mental.

En cuanto a sus limitaciones o desventajas, se debe decir que existen prejuicios en torno a que esta práctica puede deshumanizar la psicoterapia o reemplazar al terapeuta. Asimismo, esta metodología exige un mayor conocimiento no solo digital, sino también ético, el cual debe ser promovido desde las universidades para ofrecer a los usuarios un servicio de calidad.

## Referencias

- Baena, A., Quesada, M. y Vogt, F. (2008). 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), 120.
- Distéfano, M. J., Cataldo, G., Mongelo, M. C., Mesurado, B. y Lamas, M. C. (2018). Conocimiento y uso de tecnologías digitales en psicoterapia entre los psicólogos de Buenos Aires. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 15(1), 79-89.
- Distéfano, M. J., Mongelo, M. C., O'Connor, J. y Lamas, M. C. (2015). Psicoterapia y tecnología: implicancias y desafíos en la inserción de recursos innovadores en la práctica clínica argentina. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 18(4), 1342-1362.
- Gómez, M., Galeano, C. y Jaramillo, D. A. (2015). El estado del arte: una metodología de investigación. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 6(2), 423-442.
- Hernández-Sampieri, R. y Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- López Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*, 4, 167-179.
- López-Santín, J. M. y Álvaro Serón, P. (2018). La salud mental digital. Una aproximación crítica desde la ética. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 38(134), 359-379.
- Martínez, C. (2020). Intervención y psicoterapia en crisis en tiempos del coronavirus. *Santiago*.
- Mercado, R. G. (2020). Propuesta de atención para los servicios de psicoterapia en línea (telepsicoterapia) derivados del covid-19 en México. *Psicología y Salud*, 30(1), 133-136.
- Montes Sosa, J. G. (2017). La ética en el campo profesional de la psicología: una encuesta. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 135-144.
- Porta, L. y Silva, M. (2003). La investigación cualitativa: El análisis de contenido en la investigación educativa. *Anuario Digital de Investigación Educativa*, (14).
- Rodrigues, C. G. and Tavares, M. D. A. (2016). Online psychotherapy: growing demand and suggestions for its regulation. *Psicol. Estud.*, 21(4), 735-44.

- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P. y Elbert, R. (2005). *Manual de metodología: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- Soto-Pérez, F.; Franco-Martín, M. y Monardes Seeman, C. (2016). Ciberterapias: tratamientos mediados por ordenador y otras tecnologías. *FOCAD*, 29(1) 1-29.
- Vaimberg, R. (2012). Bases de la psicoterapia e intervenciones online. *Intercambios, Papeles de Psicoanálisis*, (28), 63-79.