



**ATUAÇÃO EM SERVIÇOS
PSICOLÓGICOS MEDIADOS POR
TECNOLOGIAS: GUIA PARA
PSICÓLOGOS**





ATUAÇÃO EM SERVIÇOS PSICOLÓGICOS MEDIADOS POR TECNOLOGIAS: GUIA PARA PSICÓLOGOS

Autora:

Mirlene Carvalho de Novais

Orientadora:

Gabriela Andrade da Silva

Design Gráfico:

Ana Cláudia Santana Lima

ISBN:

978-65-01-02732-6

Este guia é um produto técnico tecnológico desenvolvido a partir de pesquisa vinculada ao Programa de Mestrado Profissional de Psicologia da Saúde da UFBA com o financiamento da CAPES e FAPESB.



Mirlene Carvalho de Novais

Graduada em Psicologia pela Universidade Federal de Minas Gerais (2010). É especialista em Terapia Cognitivo-Comportamental e mestre em Psicologia da Saúde pela Universidade Federal da Bahia com a temática de pesquisa **“Psicólogas (os) da saúde e tecnologia de informação e comunicação: adaptações e repercussões a partir da pandemia”**. Possui experiências em políticas públicas de saúde mental, psicologia clínica e psicologia da aviação.



Gabriela Andrade da Silva

Psicóloga, Mestre e Doutora em Psicologia Experimental pela Universidade de São Paulo (USP). Professora do Centro de Formação em Ciências da Saúde da Universidade Federal do Sul da Bahia. Professora permanente externa do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde (PPGPS) do Instituto Multidisciplinar em Saúde da Universidade Federal da Bahia.



Ana Cláudia Santana Lima

Graduanda do 4º semestre em Psicologia pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia - Campus Vitória da Conquista
Integra o Grupo de Estudos de Psicologia Analítica (GEPAN - UESB)

Nos últimos anos, houve um interesse crescente no uso de tecnologia para apoiar a psicologia e esse uso se ampliou muito com a pandemia de covid-19. No Brasil, a prestação de serviços psicológicos mediados por Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) está regulamentada, atualmente, pelas resoluções do Conselho Federal de Psicologia (CFP) 11/20181 e 04/20202. Essa prática é recente e não é uma mera transição do fazer presencial para o virtual, exige habilidades, competências e considerações técnicas e éticas únicas. Este Guia tem o objetivo de auxiliar você psicóloga(o) que está atuando ou pretende atuar na prestação desses serviços e é fruto da pesquisa de um mestrado profissional. Ele tratará as principais terminologias utilizadas nesta área, as regulamentações e os principais cuidados/recomendações para esta atuação.



Dicionário de termos

Quando fazemos uma pesquisa sobre esse tema, encontramos muitos termos sendo utilizados. Segue um breve dicionário:

Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC):

São todas as mediações informacionais e comunicativas com acesso à Internet, por meio de televisão, aparelhos telefônicos, aparelhos conjugados ou híbridos, websites, aplicativos, plataformas digitais ou qualquer outro modo de interação que possa vir a ser implementado;

Telepsicologia:

Prestação de serviços psicológicos utilizando tecnologias de telecomunicações. Incluem telefone, dispositivos móveis, videoconferência interativa, e-mail, bate-papo, texto e internet (websites de auto-ajuda, blogs e mídias sociais), mas não se limitam a estes exemplos, podendo haver transmissão de informações por escrito, por imagens, sons ou outros dados, de formas síncronas ou assíncronas. Pode usar diferentes tecnologias em várias combinações e para diversas finalidades, incluindo, também os serviços híbridos, como utilizar materiais postados on-line após uma sessão presencial;

Telessaúde mental:

Prestação de serviços de saúde mental (telepsiquiatria e telepsicologia) utilizando tecnologias de telecomunicação;

Psicoterapia online:

Psicoterapia realizada por um profissional por meio de e-mail, chat, mensagem instantânea, áudio ou videoconferência, podendo funcionar completamente mediada por TIC ou de forma híbrida;

Intervenções Baseadas na Internet (IBI):

Programas computadorizados de terapia, com ou sem participação do profissional, que incluem o uso de CDs, DVDs, CDROMS, realidade virtual, aplicativos de celulares, tarefas e feedback online. Estas intervenções podem ser guiadas ou apoiadas por terapeutas ou autoguiadas.

Intervenções síncronas:

São aquelas em que as partes interagem em tempo real, de forma imediata, como por videoconferência interativa, telefone e chat;

Intervenções assíncronas:

São aquelas onde há um atraso na comunicação, que pode ser curto ou longo, como por exemplo por e-mail ou mensagens.



REGULAMENTAÇÕES E ESTUDOS

Regulamentações

A prestação de serviços mediados por TIC começou a ser discutida pelos profissionais e pelo CFP na década de 90, sendo publicadas diversas regulamentações ao longo dos anos. Atualmente, essa modalidade de serviço é regulamentada pela Resolução CFP nº 11/2018, que durante o período da pandemia do covid-19 sofreu alterações por meio da Resolução CFP nº 04/2020. De acordo com a primeira resolução, desde que não fira as disposições do Código de Ética Profissional, a psicóloga(o) poderá prestar os seguintes serviços por meio de Tecnologias de Informação e da Comunicação (TIC):

- I. Consultas e/ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos de maneira síncrona ou assíncrona;
- II. Processos de Seleção de Pessoal;
- III. Utilização de instrumentos psicológicos devidamente regulamentados por resolução pertinente, sendo que os testes psicológicos devem ter parecer favorável do Sistema de Avaliação de Instrumentos Psicológicos (SATEPSI), com padronização e normatização específica para tal finalidade.
- IV. Supervisão técnica dos serviços prestados por psicólogas(os) nos mais diversos contextos de atuação.

A mesma publicação entende por consulta e/ou atendimentos psicológicos um conjunto sistemático de procedimentos, por meio da utilização de métodos e técnicas psicológicas do qual se presta um serviço nas diferentes áreas de atuação da Psicologia para avaliação, orientação ou intervenção individuais e grupais..

Para prestar serviços psicológicos por Tecnologias de Informação e da Comunicação (TIC) você precisa realizar cadastro prévio na plataforma e-Psi6 (<https://e-psi.cfp.org.br/>), que será analisado pelo respectivo Conselho Regional de Psicologia (CRP). A Resolução 4/2020, com vigência atrelada ao período da pandemia, permitiu divulgar e prestar atendimentos a distância, antes do deferimento do cadastro por parte do CRP, porém, ressaltou a obrigatoriedade de sua submissão prévia na plataforma e-Psi. Além disso, a atuação ou divulgação de serviços psicológicos por meio de TIC sem o cadastro no e-Psi ou após seu indeferimento é considerada falta ética.

Para o atendimento de crianças e adolescentes é preciso obter o consentimento expresso de ao menos um dos responsáveis legais. Além disso, também é imprescindível uma avaliação de viabilidade técnica para a realização do serviço, assim como nos casos de atendimentos de urgência e emergência ou de violação de direito e violência. Estes últimos eram vedados pelo Resolução 11/2018, e atualmente, essas vedações foram suspensas com a Resolução 04/2020, durante o período de pandemia do covid-19 e até nova Resolução do CFP. Desta forma, é importante que você esteja atento a possíveis atualizações dessas resoluções, para isso é bom sempre entrar no site ou nas redes sociais do Conselho.

Estudos

Alguns estudos abordaram a relação terapêutica e chegaram à conclusão de que é possível formar e manter um vínculo positivo que possibilite a realização dos objetivos do atendimento e o acolhimento do cliente. Além disso, observou-se, no online, a motivação do usuário é um grande diferencial, tornando-o disponível a fazer o vínculo e facilitando o alcance dos objetivos terapêuticos.

Também existem estudos que demonstraram a eficácia de intervenções autoguiadas, intervenções grupais, intervenções focadas e intervenções breves em contexto de emergência.

Mais informações e referências podem ser encontradas no trabalho de conclusão de curso de mestrado que originou esta cartilha, principalmente, no capítulo 2.

VANTAGENS E DESVANTAGENS

Quais as vantagens e desvantagens?

Pesquisas realizadas com psicólogos(os) brasileiros apontaram que na opinião das(os) profissionais as principais vantagens da prestação de serviços online foram:

- poder oferecer um serviço especializado com fácil acesso;
- custo reduzido;
- não demandar tempo de deslocamento;
- alcance de público de localidades diferentes;
- possibilidade de integração e interação de pessoas de diferentes realidades (classes sociais, condições socioeconômicas), sendo em intervenções grupais um facilitador de conexões.

Em relação às desvantagens, foram relatados:

- dificuldade de expressar e avaliar emoções devido a com a falta da interação corporal;
- perda de aspectos de comunicação não-verbal;
- problemas e desafios técnicos;
- perigos de quebra de sigilo.



CUIDADOS/ RECOMENDAÇÕES

GERAIS

Para a prestação de um serviço a distância não basta transferir para o online os seus conhecimentos da prática presencial. Mesmo que com a utilização de videoconferência a gente se sinta muito próxima(o) do nosso cliente, é importante tomar cuidados, avaliar o contexto de intervenção e refletir sobre a necessidade de revisões teóricas, em qualquer que seja a nossa abordagem de trabalho. Diante disso, abaixo segue alguns pontos para atenção na prestação de serviços mediados por TICs. Esses pontos não exaurem o tema, nem prescrevem uma receita bolo, mas são um resumo de cuidados primordiais.

Capacidade técnica e teórica

Entre as considerações iniciais da Resolução 11/2018, está o dever profissional de prestar serviços com qualidade, em condições dignas e apropriadas à natureza do mesmo. Desta forma, cabe a você, psicóloga(o), analisar a viabilidade de prestar serviços mediados por tecnologias em determinados contextos e fundamentar a sua decisão e atuação de forma técnica e ética. Você também precisa avaliar se possui as competências necessárias para o bom andamento do serviço, assim como se o cliente possui condições de utilizar essa modalidade de serviço.

Diante da expansão das formas de atuação por tecnologias, é importante estar atenta(o) a fatores como idioma, sotaques, etnia, raça, idade, gênero, orientação sexual, localização geográfica, entorno socioeconômico e cultural do usuário do serviço. Além disso, também por questões éticas e de segurança, é recomendado que você procure articular com a pessoa atendida uma rede de apoio, que possa ser contatada quando necessário, e que busque informações sobre a rede de serviços da região, para encaminhamentos ou denúncias, que possam se fazer necessárias.

Aspectos técnicos/tecnológicos

Entre as considerações iniciais da Resolução 11/2018, está o dever profissional de prestar serviços com qualidade, em condições dignas e apropriadas à natureza do mesmo. Desta forma, cabe a você, psicóloga(o), analisar a viabilidade de prestar serviços mediados por tecnologias em determinados contextos e fundamentar a sua decisão e atuação de forma técnica e ética. Você também precisa avaliar se possui as competências necessárias para o bom andamento do serviço, assim como se o cliente possui condições de utilizar essa modalidade de serviço.

Diante da expansão das formas de atuação por tecnologias, é importante estar atenta(o) a fatores como idioma, sotaques, etnia, raça, idade, gênero, orientação sexual, localização geográfica, entorno socioeconômico e cultural do usuário do serviço. Além disso, também por questões éticas e de segurança, é recomendado que você procure articular com a pessoa atendida uma rede de apoio, que possa ser contatada quando necessário, e que busque informações sobre a rede de serviços da região, para encaminhamentos ou denúncias, que possam se fazer necessárias.

Em caso de uso de ferramentas de vídeo, a posição da câmera e a iluminação precisam ser adaptadas para o maior conforto, tanto o profissional quanto o paciente precisam ter a melhor clareza e visibilidade possível do outro, isso melhora a observação das expressões faciais e emotivas, sendo essencial para o trabalho;

Dispositivos como computadores, notebooks, celulares, tablets devem estar com antivírus instalados e atualizados;

Para proporcionar mais qualidade na recepção e transmissão de som é recomendável o uso fones de ouvido, com ou sem microfones;

Um cuidado importante com a câmera (seja celular, notebook ou outros dispositivos) é colocá-la em um suporte seguro e estável para evitar oscilações, tremores ou queda durante o atendimento e usá-la numa posição na altura dos olhos, que proporcione visão clara do rosto da outra pessoa;

Nos serviços mediados por TIC o usuário também é responsável pelas condições do ambiente, é necessário orientá-lo sobre estas condições, e planejar momentos para novas orientações ou retirada de dúvidas quando se fizerem necessários. É preciso estar constantemente avaliando, se o usuário possui e mantém as condições mínimas para que a prestação do serviço possa ocorrer com qualidade e segurança, inclusive para o mesmo;

É preciso ter uma conexão com internet estável e com capacidade adequada para as ferramentas utilizadas. Quando possível, você deve utilizar conexão por cabo ou estar próximo do mesmo para prevenir interrupções por perda de sinal de wifi;

Em caso de falha técnica, tenha um plano de apoio já discutido com a pessoa atendida pelo serviço, principalmente em caso de interrupção da forma de comunicação. Por exemplo, caso haja interrupção de videoconferência, iniciar chamada telefônica ou remarcar atendimento.

Utilize ferramentas para avaliar a conexão, para assegurar antecipadamente que a qualidade é suficiente para o serviço prestado;

Tenha mais de uma opção de conexão com a internet, assim como equipamentos reserva;

Também se preocupe com a ergonomia de todos os equipamentos utilizados, são sua ferramenta de trabalho, assim como o seu corpo. As condições físicas do trabalho não interferem somente na qualidade do trabalho prestado, mas também tem a ver com a sua saúde, enquanto trabalhador.

Também é importante deixar claro, regras de cobrança de honorários em casos de falha técnica. É esse plano de apoio a emergências tecnológicas deve ser revisado constantemente;



Avaliação da/o usuária do serviço mediado por TIC

Antes de iniciar um serviço mediado por TIC, é preciso avaliar se esta modalidade é adequada, eficaz e segura para cada paciente individualmente. Recomenda-se uma avaliação prévia que leve em consideração: potenciais riscos e benefícios para a pessoa, capacidades cognitivas, saúde geral, histórico de cooperação com profissionais, dificuldades em relação a abuso de substâncias, histórico de violência ou comportamentos autolesivos, existência e gravidade transtornos e conhecimento sobre utilização de tecnologias. Considerando a distância geográfica que você pode estar de seu cliente, também é necessário avaliar a rede de apoio, para situações de emergência, assim como o seu conhecimento sobre os serviços locais e capacidade de acessá-los.

Além disso, procure avaliar as condições do ambiente remoto, discuta com a pessoa atendida sobre seu papel em relação à privacidade, não interrupção do atendimento, risco de distração, equipamentos e tipo de conexão que possui, já de que de forma remota a(o) você não conseguirá garantir ou manejar estas condições que interferem no acesso e eficácia da prestação do serviço. Neste quesito, é importante salientar que, na utilização de alguma ferramenta tecnológica em serviços presenciais ou híbridos, é importante oportunizar outras formas de acesso àquele serviço ou conteúdo, pois poderá existir usuários que não se adequarão a esta ferramenta ou modalidade.

Essa avaliação do usuário deve ser realizada de forma prévia e contínua, de modo que, ao longo da prestação do serviço as condições do paciente/cliente podem mudar e podendo ser avaliar um encaminhamento para o serviço presencial, para um menor prejuízo e risco para a pessoa. Em casos de atendimentos com público idoso e infantil, essa avaliação se torna ainda mais importante.

Contrato

Tanto o CFP quanto a estudos nacionais e internacionais sugerem a formalização de um contrato de prestação de serviço, onde esteja claro os direitos e deveres das partes, os termos como o trabalho será desenvolvido, forma de pagamento, cuidados com o local de atendimento e com o sigilo. Um contrato ou um termo de consentimento, precisa conter e destacar as peculiaridades do serviço mediado por TIC, como: armazenamento e segurança de dados, vulnerabilidades relacionadas à segurança e confidencialidade de comunicações eletrônicas, autorização ou proibição para gravação de sessão, quais tecnologias de telecomunicações são utilizadas (e-mail, telefone, videoconferência, mensagem de texto), formas e frequência de contatos entre as sessões e tempo que você terá para responder. Também é recomendado discutir e se possível documentar sobre a gestão de emergências entre as sessões e também um plano de apoio para emergências/falhas tecnológicas nas sessões

Situação de emergência

Você, profissional de psicologia, deve estar preparado para situações de emergência ou crise do usuário de seu serviço. Procure ter um plano de ação, conheça e obtenha informações previamente, como, por exemplo:

- Tenha números de contato e acesso a uma pessoa de apoio, checar ou testar este contato previamente;
- Saiba onde buscar os números de emergência locais;
- Busque conhecer a rede de serviços de saúde e dispositivos sociais do local onde a pessoa atendida está.

Segurança de dados e confidencialidade dos seus dispositivos

Outra questão para estar atenta(o) é a segurança de dados e confidencialidade de seus dispositivos eletrônicos, para proteção e manutenção dos dados e informações relativas ao atendimento. É imprescindível prevenir ataques de hackers em meios eletrônico, assim como medidas que impeça o acesso presencial a informações, para isso recomenda-se:

- Instalações e atualização de antivírus e firewall em dispositivos;
- Não utilize computador público;
- Utilize senha e restrinja de uso de terceiros em dispositivos em que estejam armazenadas informações da pessoa atendida, por exemplo, conversas em WhatsApp;
- Utilize mais de uma forma de autorização ou autenticação;
- Busque informações sobre a Lei 13.709/18, Lei Geral de Proteção de dados (LGPD);
- Saiba como desativar ou limpar remotamente os seus dispositivos móveis em caso de perda ou roubo;
- Priorize aplicativos ou plataformas virtuais que sejam certificadas pela HIPAA e/ou HITEC e/ou que utilizem criptografia de ponta a ponta.

Uso de Plataforma de atendimento

No caso da contratação de plataformas de atendimento para a prestação e divulgação dos serviços psicológicos online, de acordo com Código de Ética da profissão, é responsabilidade da(o) psicóloga(o) conhecer, divulgar, cumprir e fazer cumprir as normativas profissionais, não podendo eximir de seus deveres na contratação de terceiros. E em caso que avalie incompatibilidade com os princípios da profissão, cabe recusar-se a prestar serviços e, se pertinente, apresentar denúncia ao órgão competente.

O CRP-PR9, em seu site, recomenda, que as(os) psicólogas(os) busquem se vincular apenas a plataformas com inscrição de pessoa jurídica no Conselho Regional de Psicologia, pois estes possuirão uma psicóloga(o) Responsável Técnica(o), que poderá garantir um maior alinhamento às normativas profissionais e a corresponsabilidade de fazê-las cumprir.

Além disso, caso opte pelo uso de plataformas é preciso conhecer bem os seus termos de uso tanto para os profissionais e quanto para os usuários, de forma a proteger a si mesmo e também aos clientes que em busca de uma psicoterapia podem estar vulneráveis a estratégias de marketing, que não são compatíveis com o Código de Ética.



Ainda em relação ao uso de plataformas, é preciso ter cuidado com as novas estratégias de “uberização” do trabalho. Nessa nova tendência de organização do mundo do trabalho, como acontece com os aplicativos de motoristas de carro e motoboys, o trabalhador é colocado como um empreendedor, como um gerente do seu próprio tempo de trabalho, mas o que de fato acontece é uma autogestão subordinada pelo aplicativo, que possui tecnologias sofisticadas, com algoritmos, que maximizam os ganhos da empresa dona do aplicativo, enquanto o trabalhador que não possui vínculo empregatício está desprovido de garantias e direitos trabalhistas¹⁰. É preciso tomar cuidado para que a ideia do empreendedorismo, do “ser o dono do seu próprio negócio”, não passe a legitimar jornadas de trabalho cada vez mais extenuantes e sem garantias, direitos e segurança para a(o) psicóloga(o).

Prontuário Informatizado

Uma das formas de inserção da tecnologia no trabalho das(os) psicólogas(os) é a utilização crescente de prontuários eletrônicos, seja através de um programa/plataforma ou do registro informatizado armazenado em dispositivos ou em nuvem. Independente do formato, o registro documental e prontuário gerados a partir da prestação de um serviço psicológico, precisam preconizar o que está disposto na Resolução CFP nº 1/2009 e devem ser guardados por um período mínimo de 5 (cinco) anos, enquanto os prontuários devem ter um tempo de guarda de 20 (vinte) anos, em atendimento à Lei nº 13.787/2018¹². O CRP-PR faz orientações em caso de uso de sistemas para prontuário e as principais são:

- Garantia que o registro documental não seja acessado via busca textual, emissão de relatórios ou demais formas de coleta e análise de dados;
- Realização cópias de segurança das informações para não “perder” os dados da pessoa atendida;
- Criptografia, garantindo a segurança dos dados ali tramitados.

Em relação a gravação de atendimentos, o CRP-PR também informa que essa prática deve ser adotada apenas em casos fundamentados tecnicamente e que não pode ser compartilhada com terceiros, para resguardar a intimidade das pessoas. Além disso, a pessoa atendida deve estar ciente e autorizar formalmente a gravação e isso não isenta a(o) psicóloga(o) de elaborar o seu registro documental ou prontuário.

Uso de redes sociais

O CFP lançou em 2022 a nota técnica nº 1/202213 sobre o uso profissional de redes sociais. Esta nota chama atenção de alguns pontos para reflexão sobre as características das redes sociais, dentre eles:

- 1.a perenidade das informações veiculadas pelas(os) profissionais;
- 2.a possibilidade da conexão dos serviços psicológicos com informações em desacordo com os aspectos éticos estabelecidos para a prática profissional;
- 3.publicações associadas à imagem da psicóloga e do psicólogo na internet que não sejam adequadas para o exercício profissional; e
4. a importância de se saber manejar essas informações com o conhecimento adequado das ferramentas digitais utilizadas e o conhecimento dos riscos éticos envolvidos.

Diante desses fatores, procure utilizar as redes sociais com cautela, considerando as implicações e as fronteiras entre o espaço profissional e o espaço pessoal. A nota técnica traz muitas informações importantes e recomendações, aqui somente destacamos algumas reflexões, é essencial que você leia o texto completo.

Psicólogos fora do Brasil

Se você é uma(um) psicóloga(o) que pretende atuar fora do Brasil, o site do CRP-PR orienta a buscar as normativas e órgãos do país onde residirá para adequação da sua atuação, pois os Conselhos de Psicologia no Brasil possuem competência legal para normatizar, orientar e fiscalizar somente a atuação profissional em território nacional. Desse modo, a Resolução CFP nº 11/2018, é válida apenas para o território brasileiro.

Já nos casos em que a pessoa atendida mora ou vai morar fora do Brasil, a(o) psicóloga(o) com registro ativo e cadastro no e-Psi pode prestar serviços psicológicos para a mesma, desde que a pessoa aceite que esta prestação de serviços será regulada pelas legislações brasileiras.

CHECKLIST APA

Em março de 2020, em meio à pandemia, a Associação Americana de Psicologia (APA) divulgou uma lista de verificação para atuação em Telepsicologia, com videoconferência. Essa listagem pode ser um bom instrumento a ser adaptado para a sua realidade e servir de lembrete na prestação de serviços mediados por TIC. Segue a tradução com algumas adaptações:

SAÚDE E PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

Também é importante ressaltar aqui que você, profissional de psicologia, precisa estar atenta(o) às suas condições de trabalho, considerando a sua própria saúde física e mental enquanto trabalhadora(or), e estar atenta(o) a situações de precarização profissional. Neste âmbito, é importante que você:

- Tenha horários de trabalho e de descanso, fazendo delimitações entre vida profissional e pessoal;
- Atente-se para ergonomia de equipamentos de trabalho;
- Tenha momentos de pausas no trabalho para alimentação, beber água e ir ao banheiro;
- Esteja atento e recuse situações aviltantes para o(a) profissional psicóloga(o) em quanto trabalhadora/or e para a psicologia enquanto ciência e profissão.

AVALIE SEU(S) PACIENTE(S) PARA DETERMINAR SE SERVIÇOS POR VIDEOCONFERÊNCIA SÃO ADEQUADOS PARA ELES:

- Considere o estado clínico e cognitivo do paciente – Ele pode participar efetivamente?
- O paciente dispõe de recursos tecnológicos para videoconferência – por exemplo, webcam ou smartphone?
- Considere o conforto e conhecimento do paciente ao usar a tecnologia-ele consegue fazer login e usar a tecnologia de maneira eficaz?

- O paciente dispõe de espaço físico para uso particular durante o atendimento?
- É necessária permissão dos pais/responsáveis? Se sim, obtenha-a.
- Considere a segurança do paciente (por exemplo, suicídio) e preocupações de saúde (por exemplo, risco viral; mobilidade; função imunológica), risco comunitário e saúde do psicólogo ao decidir fazer atendimentos virtuais em vez de pessoalmente (este item refere-se ao período pandêmico, mas pode ser pensando em situações de emergências e desastres e de violências)

TECNOLOGIA

- A sua plataforma tecnológica possui proteção para segurança de dados e criptografia?
- Você e o paciente têm internet adequada e conectividade suficiente para videoconferência?
- Você discutiu com o paciente como fazer login e usar a tecnologia?
- Você está usando uma conexão de Internet segura e protegida por senha, e não uma rede Wi-Fi pública ou não segura? E o seu paciente? (Caso contrário, aumenta o risco de ser hackeado.).
- Você verificou se o seu antivírus/malware está atualizado para evitar ser hackeado? E o do seu paciente?

CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO

- O local é privado? Está razoavelmente quieto?
- Certifique-se de que o ambiente esteja bem iluminado. Exemplo: uma janela pode criar uma sombra ou criar baixa visibilidade.
- Para melhorar o contato visual, posicione sua câmera de forma que seja fácil olhar para ela e para o paciente na tela.
- Considere remover itens pessoais ou distrações no fundo.
- Verifique a qualidade da imagem e do áudio. Vocês podem ver e ouvir um ao outro? Certifique-se de que ninguém esteja silenciado.
- Tanto quanto possível, ambas as pessoas devem manter um bom contato visual e falar claramente.

PRÉ-SESSÃO

- Você, psicólogo, deve ser competente para prestar serviços de telepsicologia.
- Discuta os potenciais riscos/benefícios das sessões mediadas por tecnologia com o(s) paciente(s).
- Obtenha um consentimento informado assinado pelo seu paciente ou representante, pode ser assinado eletronicamente;
- Você tem um plano de apoio em caso de problemas técnicos? E em caso de situação de crise? Quais informações de contato você tem? Você conhece os recursos locais (por exemplo, pronto-socorro) onde o paciente está?
- Vocês discutiram como esta sessão será cobrada? O paciente será cobrado em caso de atraso/não comparecimento?
- No caso de menores, determine onde o adulto estará no momento do atendimento.

INÍCIO DA SESSÃO VIRTUAL

- Verifique a identidade do paciente, se achar necessário.
- Confirme a localização do paciente e um número de telefone onde o paciente possa ser encontrado;
- Revise a importância da privacidade na sua localização e na localização do paciente.
- Todas as pessoas presentes devem estar à vista da câmera para que o psicólogo saiba quem está participando.
- Confirme que ninguém gravará a sessão sem permissão.
- Desligue todos os aplicativos e notificações no seu computador ou smartphone. Peça ao paciente para fazer o mesmo.
- Conduza a sessão como se fosse uma sessão presencial. Seja você mesmo!



- Por fim, salienta-se que este Guia não tem o objetivo de exaurir todas as questões sobre os serviços psicológicos mediados por TIC, mas pretende destacar algumas informações imprescindíveis. Cabe a você, profissional, avaliar a aplicabilidade para o seu contexto.

LINKS CITADOS NO TEXTO E IMPORTANTES PARA CONSULTA:

- 1.-Resolução CFP 11/2018: <https://x.gd/ULDfJ>
- 2.Resolução CFP 4/2020: <https://x.gd/wgVd7>
- 3.Diretrizes para prática de Telepsicologia – Associação Americana de Psicologia: <https://x.gd/5Ju8H>
4. Telessaúde Mental – DeCS: <https://x.gd/Mos0v>
- 5.Artigo – Psicoterapia pela Internet: Viável ou não viável: <https://x.gd/wcJ8f>
- 6.Plaforma e-Psi: <https://e-psi.cfp.org.br/>
- 7.Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: <https://x.gd/TsBe8>
8. Código de Ética: <https://x.gd/W0t5J>
- 9.Orientações CRP-PR: <https://x.gd/wi8Ds> ; <https://x.gd/0WPIF>
- 10.Artigo – Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado <https://x.gd/yADtG>
- 11.Resolução CFP nº 1/2009: <https://x.gd/azR2S>
- 12.Lei nº 13.787/2018 – sobre informatização de prontuário: <https://x.gd/d2UQI>
- 13.Nota técnica CFP nº 1/2022: <https://x.gd/ZhwRa>
- 14-Checklist para serviços de telepsicologia – APA: <https://x.gd/Ac94s>