



ORDINE
DEGLI PSICOLOGI
DELLA LOMBARDIA

**Kit pronto all'uso per lo
psicologo on-line**

INDICE

❖ Introduzione

❖ Documenti utili

❖ Linkografia: quali strumenti utilizzare?

a) Gestione videochiamate VoIP

b) Metodi di pagamento

c) Gestione Agenda

d) Gestione rete inviante

❖ Psicologia on-line: domande frequenti

❖ FAQ a cura del consulente legale dell'OPL avv. Maura Carta

❖ Contattaci

Kit pronto all'uso per lo psicologo on-line

L'Ordine degli Psicologi della Lombardia, a seguito del notevole aumento di richieste sulle prestazioni psicologiche on-line, ha dato vita nel 2012 al gruppo di lavoro "Psicologia e nuove tecnologie" fornendo alcuni chiarimenti su un ambito di intervento che apre allo stesso tempo opportunità e insidie.

Nel suo primo anno di vita il gruppo ha cercato di fornire orientamento e supporto agli psicologi: il documento qui presentato, per quanto ormai datato, è un resoconto di quanto fatto, da considerarsi come iniziale "Kit pronto all'uso" per lo psicologo on-line valido anche oggi.

Dopo avere eseguito un'indagine preliminare sull'utilizzo che i nostri iscritti fanno delle nuove tecnologie, è stato prima approfondito lo stato dell'arte della ricerca scientifica sull'argomento e successivamente sono state schematizzate una serie di domande frequenti a noi rivolte. Infine abbiamo prodotto dei documenti *ad hoc* sul consenso informato e la privacy, oltre a raccogliere un elenco di strumenti utili a erogare concretamente psicologia a distanza.

Luca Mazzucchelli
Vicepresidente dell'OPL
e
il Gruppo di Lavoro
"Psicologia e nuove tecnologie"

Introduzione

Sempre più colleghi si rivolgono all'Ordine degli Psicologi della Lombardia per chiedere informazioni circa la possibilità di erogare prestazioni psicologiche on-line.

Se fino a qualche anno fa questa modalità di intervento era impensabile, le nuove tecnologie hanno permesso lo svilupparsi di modi differenti di entrare in relazione rispetto quelli tradizionali, come anche la possibilità di mantenere in vita rapporti già esistenti, magari afferenti all'ambito professionale, attraverso nuovi strumenti.

Alcuni esempi sono dati dai pazienti che inviano una mail al professionista per aggiornarlo sull'evolversi della propria situazione clinica, o quelli che nel mezzo del percorso terapeutico devono compiere un lungo viaggio di lavoro e chiedono di proseguire gli incontri su Skype per un periodo di tempo limitato.

Oltre a questi casi in cui l'on-line diventa un appoggio su cui gli strumenti tradizionali possono fare conto per perseguire il cambiamento nella persona, ultimamente vi sono sempre più professionisti che propongono l'ambiente virtuale quale unico o privilegiato mezzo di connessione tra utente e professionista. Ci riferiamo ad esempio a servizi che offrono consultazioni psicologiche on-line a persone mai conosciute di persona, come anche ad alcune realtà che propongono veri e propri percorsi psicologici on-line attraverso l'utilizzo della webcam.

Se è vero che muoversi in questo ambito incuriosisca molto i nostri iscritti, soprattutto i più giovani, al tempo stesso è necessario richiamare il professionista a una doverosa prudenza nell'esplorare le opportunità fornite dalle nuove tecnologie, nelle quali lo scambio comunicativo avviene con regole differenti rispetto a quelle tradizionali cui siamo abituati.

In questo contesto lo psicologo deve sempre fare riferimento al codice deontologico e i suoi articoli, bussola irrinunciabile per tutelare utente e professionista. In aggiunta a questo, il CNOP e l'OPL hanno fornito altri documenti visionabili nella sezione di questo documento chiamata "**Documenti utili**".

Le problematiche con cui devono confrontarsi i colleghi che hanno intenzione di erogare consulenza psicologica on-line, tuttavia, non vengono esaurite nei sopraccitati testi, ed è per questo motivo che l'OPL ha deciso di fornire ulteriori chiarimenti in merito a due ordini di problemi che gli iscritti hanno in più occasioni portato alla nostra attenzione.

Da una parte c'è, infatti, la necessità di capire meglio nella pratica su quali strumenti tecnici fare affidamento per erogare interventi psicologici a distanza (che vedremo più

dettagliatamente nella sezione **Linkografia**), dall'altra vi sono una serie di domande sulla procedura da seguire ed errori nei quali non incorrere (approfonditi nelle **FAQ**, alcune delle quali a cura dell'avvocato dell'OPL Maura Carta).

Documenti utili

In questa sezione si possono trovare alcuni documenti utili a confrontarsi con la dimensione deontologica e della ricerca scientifica riguardo le prestazioni psicologiche a distanza.

- [Codice Deontologico degli Psicologi Italiani](#)
- [Linee guida sulle prestazioni internet approvate dal CNOP](#)
- Consenso informato e privacy per le prestazioni psicologiche a distanza
- [Stato dell'arte della ricerca scientifica sulle prestazioni psicologiche a distanza al 2011](#)
- [Stato dell'arte della ricerca scientifica sulle prestazioni psicologiche a distanza al 2012](#)

Linkografia: quali strumenti utilizzare?

All'interno di questa sezione vengono suggeriti a titolo esemplificativo alcuni strumenti gratuiti utili per erogare in modo sicuro un intervento psicologico a distanza.

Vi invitiamo a segnalarcene ulteriori di vostra conoscenza, in modo da ampliare questa preliminare "cassetta degli attrezzi".

Gestione videochiamate VoIP

Skype: è un software gratuito di messaggistica istantanea e VoIP (Voce tramite internet) che permette conversazioni via chat, audio e audio video. Skype permette di salvare le conversazioni, di trasferire file (immagini, documenti, testi, file audio etc.) ed eventualmente di videoregistrare gli incontri.

Tutti i dati (audio e video) vengono trasmessi in forma digitale e sono resi sicuri grazie ad un algoritmo che assicura un grado di protezione della comunicazione comparabile con quello dei più diffusi standard crittografici.

Metodi di pagamento

Paypal: permette di inviare pagamenti a chiunque disponga di un indirizzo email. Paypal è gratuito e permette agli acquirenti di saldare una fattura pagando con la carta di credito e i più diffusi strumenti finanziari esistenti.

Bonifico bancario: Occorre fornire al cliente il proprio IBAN, il nome dell'intestatario del conto e la causale importo (es. consulenza psicologica)

Postepay: è una carta prepagata e ricaricabile (alle poste o direttamente dal tabaccaio) che permette di effettuare transazioni on-line (acquisti, invio denaro, ricariche, pagamenti) utilizzando i circuiti Visa e MasterCard.

Gestione agenda

Google Calendar: l'agenda gratuita per gli utenti di Gmail sulla quale è possibile inserire eventi. Può essere utilizzato per segnare gli appuntamenti ed è possibile consultarla in qualsiasi momento da qualsiasi computer o telefonino dotato di connessione internet. E' possibile creare calendari privati o condivisibili con altri.

Gestione della rete inviante

Yammer: un social network aziendale (sulla scia di Facebook) che permette di creare con facilità una rete sociale tra colleghi di lavoro o soggetti che fanno parte di uno specifico progetto.

All'interno di Yammer tutte le nuove conversazioni vengono evidenziate con colorazione differente da quelli già letti, permettendo all'utente di aggiornarsi velocemente sulle novità inserite e abilitando le notifiche è possibile rimanere aggiornati in tempo reale sulle novità. Yammer è scaricabile anche su Smartphone con iOS, Android, BlackBerry e Windows Mobile.

LinkedIn: un servizio di social networking in rete impiegato principalmente per la creazione di una rete di persone conosciute e ritenute affidabili in ambito professionale e lavorativo. Anche LinkedIn è consultabile da tutti gli Smartphones collegati a internet.

Sito Personale: utile per farsi conoscere, per fissare ed esplicitare le proprie idee, per informare, per fare prevenzione e per fare rete tra colleghi con differenti professionalità.

Psicologia on-line: domande frequenti

Qual è la procedura da compiere per fissare un appuntamento on-line con l'utente?

Non c'è un *iter* predefinito e ogni collega può organizzarsi autonomamente, purché in accordo con quanto prescritto dal codice deontologico degli psicologi.

È importante ricordarsi sempre di informare l'interessato sul tipo di prestazione che verrà erogata, e sulla necessità di disporre microfono e webcam funzionanti, oltre ad una connessione a internet stabile.

È bene introdurre con una breve spiegazione i moduli del consenso informato e della privacy che dovranno essere inviati all'utente, il quale dovrà firmarli e rispedirli al mittente (via fax o email previa scannerizzazione o per posta ordinaria).

Ci si accorderà quindi sulla data dell'incontro, fornendo al contempo le modalità di pagamento della prestazione (bonifico, paypal, ricarica postepay).

Può essere erogata anche a minorenni?

Il tema è molto delicato ovviamente, e forse con maggiore attenzione ancora dovrebbe essere valutata l'opportunità di procedere in questo contesto con lo strumento on-line. In caso si decida di agire per questa via, è necessario il consenso informato firmato da entrambi i genitori.

Come avviene il pagamento?

Ogni professionista è libero di decidere la modalità per lui più comoda. È importante ricordarsi di inviare successivamente la fattura al cliente, via posta ordinaria o via email, entro i termini previsti dalla legge.

Quanto farmi pagare?

Il costo è a discrezione del professionista che può fare riferimento ai costi di prestazione del tariffario nazionale. È tuttavia norma diffusa quella di mantenere dei costi più bassi rispetto a quelli applicati in studio, visto che si abbattano le spese dovute agli spostamenti e agli spazi in affitto.

Che tipo di hardware mi serve?

Per una prestazione ottimale è necessario avere un computer funzionante, fisso o portatile è indifferente; munirsi inoltre di webcam e microfono nel caso in cui non fossero integrati.

Che tipo di connessione serve?

È fondamentale garantire la fluidità della conversazione, pertanto la banda consigliata è di almeno 2 Mb. Con connessioni più lente il rischio è quello di essere esposti ad un numero maggiore d'imprevisti (es. maltempo).

Che tipo di servizi posso offrire?

Per il momento è consigliabile, alla luce della letteratura internazionale, limitare l'attività di consulenza on-line ad ascolto, supporto, informazione ed orientamento. Il concetto di E-therapy o terapia on-line è ancora molto dibattuto sia a livello di riflessione scientifica internazionale, che a livello istituzionale nazionale. Il CNOP nelle sue ultime linee guida (2013) indicate precedentemente fornisce alcune indicazioni a riguardo.

L'intervento psicologico a distanza è adatto a tutti?

No. Date le peculiarità della comunicazione via etere è da evitare con pazienti che presentano tendenze suicidarie, un'alterazione dell'esame di realtà o altri disturbi psichiatrici che mettono a rischio l'incolumità della persona. Per approfondimenti si rimanda allo stato dell'arte sulla ricerca scientifica.

FAQ a cura dell'avvocato OPL Maura Carta

La normativa sulla privacy suggerisce qualcosa di specifico per le prestazioni psicologiche on-line? In particolare, è possibile utilizzare dei servizi software come Skype per effettuare consulenze on-line, secondo questa normativa?

Dovranno essere assicurati adeguati protocolli di comunicazione, basati sull'utilizzo di standard crittografici per la comunicazione elettronica dei dati, con la certificazione digitale dell'identità dei sistemi che erogano il servizio in rete (protocolli https ssl – Secure Socket Layer) o equivalenti per Skype. È bene inoltre utilizzare tecniche idonee ad evitare la possibile acquisizione delle informazioni contenute nel file elettronico nel caso di sua memorizzazione intermedia in sistemi di caching, locali o centralizzati, a seguito della sua consultazione on-line.

Per svolgere delle consulenze on-line è preferibile utilizzare un consenso informato particolare? Ci sono elementi che devono essere inclusi, diversi da quelli normalmente utilizzati nelle pratiche psicologiche e psicoterapeutiche?

Le consulenze on-line richiedono sicuramente una maggiore attenzione e il rispetto di particolari regole di natura formale e sostanziale. Dal punto di vista sostanziale il professionista che rende consulenze on line deve attenersi alle regole stabilite dal Garante in vari provvedimenti (qui è visionabile un documento sintesi del Garante privacy, facilmente reperibile sul sito: Autorizzazione n. 4/2011 al trattamento dei dati sensibili da parte dei liberi professionisti - 24 giugno 2011 , pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 162 del 14 luglio 2011).

Ad oggi non c'è una specifica regolamentazione delle prestazioni che possono essere rese on-line: suggeriamo pertanto di attenersi al documento più completo che disciplina l'attività resa dalle pubbliche amministrazioni (anche quelle sanitarie che trattano dati sensibili analoghe a quelle che uno psicologo/psicoterapeuta può svolgere), e in particolare, il cap. 5 che riguarda i criteri di indirizzo e strumenti per il trattamento dei dati , della documentazione pubblica e per la loro reperibilità (www.innovazionepa.gov.it - cercare le linee guida per i siti web della PA). Per consentire all'interessato di esprimere scelte consapevoli in relazione al trattamento dei propri dati personali, il titolare del trattamento deve previamente fornirgli un'idonea informativa sulle caratteristiche del servizio di refertazione on-line (artt. 13, 79 e 80 del Codice). Tale informativa, che può essere resa anche unitamente a quella relativa al trattamento dei dati personali per finalità di consulenza psicologica e deve indicare, con linguaggio semplice, tutti gli elementi richiesti dall'art. 13 del Codice.

In particolare, deve essere evidenziata la facoltatività dell'adesione a tali servizi, aventi la finalità di rendere più rapidamente conoscibile all'interessato l'attività svolta.

L'informativa deve rendere note all'interessato anche le modalità attraverso le quali rivolgersi al titolare per esercitare i diritti di cui agli artt. 7 e ss. del Codice. Dopo aver fornito

l'informativa, il titolare del trattamento deve acquisire un autonomo e specifico consenso dell'interessato a trattare i suoi dati personali, anche sanitari, attraverso le suddette modalità di refertazione.

L'archiviazione dei dati in formato elettronico (es. la cronologia della chat) richiede accorgimenti particolari, sempre per la normativa sulla privacy?

Non vi sono regole difformi da quelle che possono regolare l'utilizzo di documenti informativi.

Grazie

Fornire un primo orientamento allo psicologo interessato al mondo dell'on-line e degli interventi psicologici a distanza, è un progetto in continua evoluzione per stare al passo con i continui cambiamenti che le nuove tecnologie e forme di comunicazione impongono.

Invitiamo pertanto i colleghi a restare sempre aggiornati su questo tema leggendo ulteriori documenti e ricerche scientifiche aggiornate.

Grazie per la collaborazione.

Luca Mazzucchelli
Vicepresidente dell'OPL