

PSICOLOGO ONLINE





Cari colleghi,
sono sempre di più gli iscritti all'Ordine degli Psicologi della Lombardia che ci chiedono informazioni e strumenti per orientarsi nel mondo della consulenza psicologica a distanza.

È sotto gli occhi di tutti, infatti, l'impatto che le nuove tecnologie stanno avendo non solo sulla vita dei non addetti ai lavori, ma anche sulla nostra professione: dalle modalità di divulgarla a come declinarla in pratica.

Da ormai 8 anni OPL si è fatto carico di questa tematica, fornendo nel corso del tempo punti di riferimento normativi e scientifici capaci di accompagnare gli psicologi nell'orientarsi in un panorama in continua evoluzione.

Non possiamo dire oggi se le nuove tecnologie imporranno la nascita di nuove psicologie, ma di sicuro il professionista della psicologia deve iniziare a interrogarsi sul suo ruolo all'interno di un mondo che sta andando incontro a una rivoluzione – quella digitale – i cui effetti, ad oggi, possiamo solo immaginare.

In questo contesto fatto di speranze, incertezze e qualche fondato timore, è importante condividere con la comunità degli psicologi le buone prassi, linee guida e i risultati indicati dalla ricerca scientifica.

Il professionista si accorgerà, al termine della lettura di queste pagine, che le domande aperte saranno ancora diverse e non tutte di facile risoluzione.

Tra i dubbi che accompagneranno il nostro operare in contesti ancora in via di definizione, il suggerimento per me più prezioso è di tenere a mente le problematiche legate alla sicurezza, privacy e normative varie, senza distrarsi dal focus più importante del nostro lavoro: la costruzione di una buona relazione con il nostro interlocutore.

Buona lettura,

Luca Mazzucchelli

Vicepresidente Ordine degli Psicologi della Lombardia

INDICE

| | |
|--|----|
| Introduzione | 3 |
| Documenti utili | 5 |
| L'ABC dello Psicologo online | 6 |
| Psicologia on-line: domande frequenti | 12 |
| FAQ a cura del consulente legale dell'OPL avv. Maura Carta | 17 |
| Conclusione | 23 |

Le nuove tecnologie hanno portato gli individui a vivere la propria quotidianità connessi in network virtuali che abbattano le barriere di tempo e spazio e li connette a saperi e individui molteplici.

Sono online, ovunque si trovino.

Il paziente e lo psicologo possono incentrare il proprio rapporto nel mondo virtuale e attraverso strumenti che aprono un panorama vasto e pieno di possibilità, ma ancora poco conosciuto ed esplorato.

Nel contesto contemporaneo lo psicologo che decide di utilizzare le nuove tecnologie per fornire servizi e consulenze psicologiche può sentirsi spaesato e indeciso su quali siano gli strumenti e le modalità di erogazione consone e adatte al rapporto terapeutico.

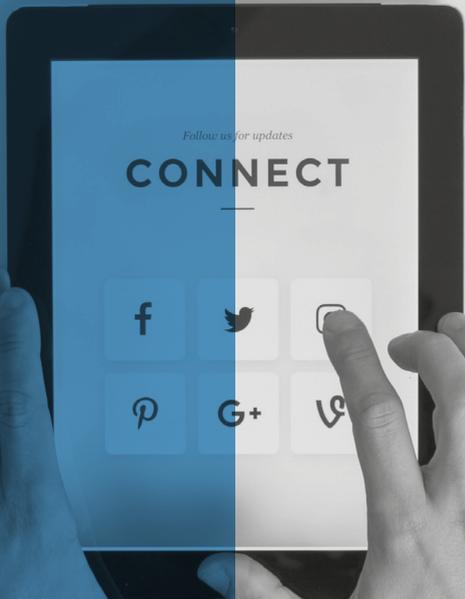
Nonostante lo psicologo, in qualsiasi contesto si trovi a operare, debba tener conto del Codice Deontologico e dei suoi articoli come bussole che guidano il proprio lavoro, può non trovare in questi testi risposte esaustive ai propri interrogativi sulla telepsicologia.

Per cercare di sopperire a questa "mancanza", l'OPL ha deciso di elaborare un documento sintetico e pratico nel quale il professionista può ritrovare direttive, suggerimenti e delucidazioni sulle opportunità e le particolarità a cui fare attenzione per operare nel mondo digitale.

PSICOLOGO ONLINE

Questo “Kit pronto all’uso”, oltre a fornire altri documenti utili che possono sicuramente aiutare i colleghi, darà una panoramica su quali strumenti possono essere utilizzati nell’erogazione di servizi psicologici online, partendo dal primo contatto con i clienti/utenti fino ad arrivare ai metodi di pagamento che possono essere utilizzati.

Si conclude poi con alcune FAQ sull’iter da seguire, sulle possibili imprecisioni nei quali è possibile cadere e sui quesiti di stampo legale a cura dell’avvocato dell’OPL Maura Carta.



Questo documento a supporto dell’attività dello psicologo online si propone di essere una vera e propria guida per cercare di districarsi al meglio nel mondo digitale e nell’utilizzo dei nuovi strumenti di comunicazione.

DOCUMENTI UTILI

Questi documenti possono dare allo psicologo supporto e base teorica per erogare al meglio servizi di supporto online.

- **CODICE DEONTOLOGICO DEGLI PSICOLOGI ITALIANI**

www.opl.it/public/files/945-Codice_deontologico_per_sito.pdf

- **LINEE GUIDA SULLE PRESTAZIONI INTERNET APPROVATE DAL CNOP**

www.psy.it/wp-content/uploads/2015/04/Atti-Tipici_DEF_interno-LR.pdf

- **CONSENSO INFORMATO E PRIVACY PER LE PRESTAZIONI PSICOLOGICHE A DISTANZA**

www.opl.it/public/files/3701-Informativa_e_consenso_20160616.docx

- **STATO DELL'ARTE DELLA RICERCA SCIENTIFICA SULLE PRESTAZIONI PSICOLOGICHE A DISTANZA AL 2012**

www.opl.it/public/files/3751-20130704_Stato-dellarte-ricerca.pdf

- **STATO DELL'ARTE DELLA RICERCA SCIENTIFICA SULLE PRESTAZIONI PSICOLOGICHE A DISTANZA AL 2017**

www.opl.it/public/files/8380-20171221_Stato-dell-arte-OPL-2017-definitivo-300817.pdf



L'ABC DELLO PSICOLOGO ONLINE

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.

Whatsapp: un'applicazione di messaggistica istantanea multiplatforma per smartphone. Chiunque abbia uno smartphone connesso a Internet e abbia scaricato sullo stesso l'applicazione può inviare messaggi, immagini, video, audio, documenti, la propria posizione geografica e fare chiamate e videochiamate VoIP. Sicurezza end-to-end: sistema di crittografia che permette solo all'utente mittente e all'utente

destinatario interessati di possedere i permessi per leggere e agire sui messaggi della conversazione in comune (Neppure WhatsApp stesso ha i permessi per agire sulle conversazioni in tutte le loro forme).

Face Time (solo per sistemi operativi iOS): attraverso la videocamera frontale del dispositivo questa applicazione permette di chiamare o videochiamare tramite internet. Il servizio trasmette i dati in modo cifrato utilizzando la cifratura WPA2 Enterprise.

WebEx: permette di creare dei gruppi di conversazione sincrona online. Attualmente il suo utilizzo è maggiore in contesti lavorativi e di meeting, ma può essere una valida alternativa per terapie di gruppo online

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. Questo strumento permette di creare calendari privati o condivisibili con altri: aprendo il proprio calendario con i clienti

L'ABC DELLA PSICOLOGIA ONLINE

questi possono vedere le disponibilità del professionista e fissare l'appuntamento che è maggiormente congruo alle proprie necessità.

Doodle Scheduling: permette di pianificare appuntamenti e riunioni senza bisogno di registrazione o di un pagamento: si creano dei veri e propri sondaggi a cui possono partecipare un numero indefinito di partecipanti ai quali è stato inviato il link del sondaggio. Consente anche la sincronizzazione con il proprio calendario Google.

Applicativi al sito personale: è possibile inserire un applicativo, ovvero un'agenda, sul proprio sito personale. Questo permette di poter gestire non solo i contenuti del proprio sito, ma anche gli impegni.

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.

L'ABC DELLA PSICOLOGIA ONLINE

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. Inoltre la nuova app postepay che connette la carta con gli smartphone permette di trasferire denaro da Postepay a Postepay in tempo reale a tutti i contatti presenti nella rubrica telefonica personale che possiedono una carta Postepay e l'App, con accredito immediato del denaro inviato gratuito per invio fino a 25 euro.

Satispay: si scarica l'app gratuita, ci si iscrive inserendo il proprio Iban per approvare il Mandato Sepa a Satispay e a quel punto si può inviare denaro in tutte le parti del mondo in tempo reale. Lo spostamento di denaro è gratuito per l'utente (a carico di Satispay) che, decisa la somma da versare sull'app, può inviare agli amici iscritti alla piattaforma, con un sistema e una grafica semplice e intuitiva (simile a Whatsapp).

GESTIONE FATTURE

Microsoft Excel (Windows/Mac/Android/iOS): Dispone molteplici modelli gratuiti scaricabili da internet ai quali inserire i propri dati per ottenere fatture con calcoli automatici pronte per la stampa e/o la consegna.

Invoicex (Windows/Mac/Linux - necessita di Java per funzionare): è un ottimo programma di fatturazione in italiano, la cui versione base è gratuita e open source. Nonostante la sua interfaccia utente non curatissima, guida passo-passo l'utente (anche quello più inesperto) nella creazione delle proprie fatture.

MicroFatture Extra (Windows): programma realizzato in Italia e molto semplice da usare: praticamente perfetto per piccole attività o necessità di tipo domestico: è gratuito e permette di archiviare fatture commerciali.

Fattura Facile (Android/iOS): se si ha necessità di creare fatture da mobile attraverso smartphone o tablet, quest'applicazione per Android e iOS può essere un valido strumento. Permette di realizzare e amministrare fatture, avere uno storico dei pagamenti ricevuti e delle fatture in scadenza. È gratis per un numero

L'ABC DELLA PSICOLOGIA ONLINE

limitato di fatture o si può acquistare in abbonamento a un costo ridotto per anno.

Google Fogli (Online/Android/iOS): è il servizio gratuito web e app di Google per la creazione di fogli di calcolo; permette di utilizzare dei modelli preimpostati che facilitano la creazione di fatture in una manciata di click.

PSICOLOGIA ON-LINE: DOMANDE FREQUENTI

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

Come accade nella pratica in presenza, 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, soffermandosi sulla necessità di disporre di microfono e webcam funzionanti, oltre ad una connessione Internet stabile. È bene introdurre con una breve spiegazione i moduli del consenso informato e della privacy che dovranno essere inviati all'utente (come da Art. 8 del Codice Deontologico), 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), comunicando la tariffa applicata. Può sembrare scontato, ma suggerire di svolgere

la seduta in un luogo adeguatamente riservato è sempre consigliabile.

La consulenza online 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, le soluzioni più frequentemente adottate sono: bonifico, paypal, ricarica postepay. Per altre modalità si rimanda alla sessione del presente kit. È importante ricordarsi di inviare successivamente la fattura al cliente, via posta ordinaria o via email, entro i termini previsti dalla legge.

Qual è la tariffa adatta per una prestazione di consulenza psicologica o psicoterapia online?

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

ed agli spazi in affitto; tuttavia vi è un filone di pensiero che attribuisce valore alla maggiore flessibilità oraria e logistica offerta al cliente, che a sua volta risparmia il tragitto verso lo studio dello psicologo (possibilità che avrebbe comunque a disposizione), oltre a considerare il costo della strumentazione necessaria. Ogni professionista può applicare la logica di marketing che più ritiene adatta al proprio caso.

Che tipo di hardware e strumentazione serve per erogare una consulenza online?

Per una prestazione ottimale è necessario avere un computer funzionante, con un buon livello di velocità del processore e di protezione dati (punto 12 delle Linee Guida CNOP 2017). Allo stato attuale è indifferente che sia fisso, portatile o mobile; se non sono integrati nel dispositivo, è opportuno munirsi di webcam e microfono. Qualunque sia lo strumento scelto, optate per una macchina che abbia una risoluzione video alta e una veloce elaborazione delle immagini, potete farvi consigliare al momento dell'acquisto spiegando a cosa vi serve. La fluidità e la capacità di restituire profondità di dettaglio, renderanno minore la distanza percepita con l'interlocutore.

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), attenzione,

se condividete lo studio ed utilizzate il wi-fi comune, che la banda a disposizione regga tutte le connessioni. Anche da mobile è possibile erogare un buon servizio, se si dispone di rete 4G o, meglio ancora wi-fi. L'affidabilità della linea che utilizzate è un punto fondamentale dell'erogazione del servizio online.

Che tipo di servizi posso offrire?

Fino a quest'anno, in Italia, si era suggerito di limitare l'attività di consulenza on-line ad ascolto, supporto, informazione ed orientamento. Già dal 2003 e poi nel 2013, il CNOP si era espresso a riguardo, limitando le possibilità di erogare psicoterapia online. I progressi nella letteratura e la diffusione di pratiche di consulenza online, insieme ad un forte cambiamento nella cultura diffusa, hanno portato alla stesura delle nuove linee Guida CNOP, in cui questa limitazione non sussiste. Va sottolineato che il Codice Deontologico fornisce la massima indicazione in materia nel suo primo articolo: “[...] Le stesse regole si applicano anche nei casi in cui le prestazioni, o parti di esse, vengano effettuate a distanza, via Internet o con qualunque altro mezzo elettronico e/o telematico”.

Ci sono differenze sostanziali nella tutela dei dati?

Il Codice Deontologico (Art. 11) richiama lo Psicologo allo stretto segreto professionale, la legge impone il diritto alla tutela dei dati personali, ne consegue che anche per tutte

le informazioni che passano da canali digitali valgono le medesime regole. Consigliamo la lettura delle risposte a cura dell'Avv. Carta, consulente OPL, tenendo a mente quanto riportato nell'Art. del Codice Deontologico "La segretezza delle comunicazioni deve essere protetta anche attraverso la custodia di appunti, note, scritti, o registrazioni di qualsiasi genere e sotto qualsiasi forma, che riguardino il rapporto professionale" e nelle Linee Guida CNOP ai punti 11 e 12 sulla "Riservatezza".

Posso videoregistrare o audioregistrare le sedute online?

Per la registrazione audio o video delle sedute è necessario richiedere esplicito consenso al cliente/paziente, indicando finalità e modalità di conservazione del materiale. Pur essendo molto semplice a livello tecnico, è bene ricordarsi che si tratta già di un'esperienza mediata, a cui si aggiungerebbe un'ulteriore potenziale barriera. Si suggerisce di valutare il rapporto costi-benefici.

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. Non è un caso che anche nelle nuove linee guida CNOP 2017 si faccia esplicito riferimento alla "Gestione delle crisi", nel punto 15 del documento.

F.A.Q.

F.A.Q.

a cura dell'avvocato consulente
dell'Ordine degli Psicologi della Lombardia
Maura Carta

PRIVACY

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.

CONSENSO INFORMATO

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

F.A.Q.

possono essere rese online: 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'adeguata 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.

Le linee guida del CNOP 2017 contengono indicazioni precise su cosa inserire nel documento di consenso informato per le prestazioni online; consultare il paragrafo “Consenso” – punti 13 e 14.

ARCHIVIAZIONE DEI DATI

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.

REGISTRAZIONE

Esistono normative specifiche sulla registrazione delle sedute online da parte dello Psicologo o dell’utente?

F.A.Q.

Non esiste alcuna norma di legge che definisca limiti e modalità della registrazione delle sedute.

L'art. 23 del Codice Privacy richiede il previo consenso scritto con riguardo "all'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso" mentre l'art. 17 del Codice Deontologico prescrive che " La segretezza delle comunicazioni deve essere protetta anche attraverso la custodia e il controllo di appunti, note, scritti o registrazioni di qualsiasi genere e sotto qualsiasi forma, che riguardino il rapporto professionale. Tale documentazione deve essere conservata per almeno i cinque anni successivi alla conclusione del rapporto professionale..". La Regione Lombardia ha regolato l'utilizzo delle registrazioni in ambito sanitario pubblico con la Delibera n. X / 5765 dell' 8/11/2016.

Per la registrazione delle sedute da parte dello Psicologo, come raccomandato al p.to 14 delle Linee Guida, nel modulo di consenso si dovrà indicare come e dove le informazioni registrate saranno conservate e chi ne avrà accesso (terapeuta e supervisore solo ai fini di ricerca scientifica, di studio e di didattica).

Per l'eventuale registrazione da parte dell'utente si potrà prevedere la necessità del previo assenso dello Psicologo e l'impegno a utilizzarli per fini esclusivamente personali (ad esempio per acquisire una second opinion di un altro professionista sanitario).

CELLULARE O ALTRI DISPOSITIVI

Le prestazioni da cellulare o dispositivo mobile seguono la stessa normativa o sono necessari accorgimenti diversi?

Ferma restando l'individuazione delle responsabilità dettate dall'art. 2050 del Codice Civile, occorre porre attenzione all'adozione di idonee misure di sicurezza da parte dello Psicologo che procede alle registrazioni e che le detiene per fini strettamente personali.

La recente disponibilità di sistemi di cloudcomputing deve indurre ad attente valutazioni in merito al livello di sicurezza garantito, anche in considerazione del fatto che molti server di memorizzazione si trovano in altri Paesi che hanno una diversa normativa in tema di tutela di dati personali.

POSSIAMO DAVVERO CONCLUDERE?

Questo kit è solo una base su cui poter costruire il proprio saper fare lo psicologo online. Non è sicuramente esaustivo delle molteplici problematiche in cui un professionista può incorrere nella quotidianità della propria mestiere.

Anche nel codice deontologico, che normalizza certo la professione attraverso le nuove tecnologie, si afferma e precisa che “Lo psicologo è tenuto a mantenere un livello adeguato di preparazione e aggiornamento professionale, con particolare riguardo ai settori nei quali opera.

La violazione dell’obbligo di formazione continua, determina un illecito disciplinare che è sanzionato sulla base di quanto stabilito dall’ordinamento professionale. Riconosce i limiti della propria competenza e usa, pertanto solo strumenti teorico – pratici per i quali ha acquisito adeguata competenza e, ove necessario, formale autorizzazione.”
(Codice Deontologico, art. 5).

Questa formazione continua anche per quanto riguarda la telepsicologia può essere facilmente mutuata dagli svariati corsi messi a disposizione dall'OPL.

E infatti nostro dovere, soprattutto in contesti tecnologici, nei quali ciò che è innovazione oggi già domani viene sostituito da qualcosa che implementa le proprie caratteristiche, cercare di essere il più aggiornati possibili per poter operare e erogare servizi terapeutici non recando alcun danno né ai pazienti, né a noi stessi in quanto psicologi.

