

**LA TELETERAPIA EN COSTA RICA: UNA EXPLORACIÓN
PERCEPTUAL DE LAS Y LOS PSICOTERAPEUTAS DURANTE LA
PANDEMIA POR COVID-19**

**TELE THERAPY IN COSTA RICA: A PERCEPTUAL EXPLORATION
OF PSYCHOTHERAPISTS DURING THE COVID-19 PANDEMICA**

Francesca Albini Albini

*Universidad Católica de Costa Rica
San José, Costa Rica*

Karla Carvajal Carpio

*Universidad Católica de Costa Rica
San José, Costa Rica*

Resumen: La presente investigación busca explorar las percepciones de un grupo de psicólogas y psicólogos activos e inscritos en el CPPCR sobre las sesiones de teleterapia durante la pandemia desde un alcance exploratorio. Se llevó a cabo en las siguientes fases: consolidación teórica, realización de las entrevistas, comparación y clasificación de las entrevistas según las categorías de análisis. Se utilizó la entrevista semiestructurada, aplicada a 14 personas profesionales. Se concluye que la información y lineamientos proporcionados por el CPPCR son una fuente de información primordial para orientar la práctica de la teleterapia; más, algunos profesionales reportan no conocer estos lineamientos. Se evidencia la presencia de ventajas, desventajas, beneficios y áreas de mejora en la teleterapia. A pesar de las diversas percepciones exploradas, se concluye que la teleterapia puede ser una alternativa viable que permite continuar con el objetivo profesional brindando el acompañamiento y sostén en procesos psicológicos.

Palabras clave: Telepsicología, teleterapia, psicoterapia virtual, psicoterapia en pandemia

Abstract: The present research aims to explore the perceptions of a group of active psychologists active and registered with the CPPCR regarding teletherapy sessions during the pandemic, using an exploratory approach. The study was conducted in several phases: theoretical consolidation, conducting interviews, and comparing and categorizing the interviews based on analytical categories. A semi-structured interview was utilized with 14 professional participants. The findings indicate that the information and guidelines provided by the CPPCR serve as a primary source of guidance for teletherapy practice; however, some professionals report not knowing these guidelines. The study reveals the presence of advantages, disadvantages, benefits, and areas for improvement in teletherapy. Despite the diverse perceptions explored, it is concluded that teletherapy can be a viable alternative

that allows professionals to continue their objectives by providing support and assistance in psychological processes.

Key Words: Telepsychology, teletherapy, virtual psychotherapy, psychotherapy during the pandemic.

Introducción

El 18 de marzo del 2020, el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (CPPCR) autoriza la práctica de la teleterapia en Costa Rica, lo cual marca un hito histórico en la terapia psicológica en el país; acontecimiento que surge a partir de la declaratoria de emergencia mundial debido a la pandemia viral del SARS-CoV-2. El distanciamiento físico se vuelve crucial para prevenir el contagio del virus, lo que lleva a un cambio hacia interacciones virtuales, relegando la presencialidad a un segundo plano en la población mundial.

Esta falta de interacción social debido al distanciamiento físico repercute adversamente en la salud mental del ser humano; así lo exponen la Universidad Estatal a Distancia (UNED) y la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA) (2020), citado por Monturiol (2020), señalando que los estados depresivos en la población costarricense aumentaron en un 50% desde el inicio de la pandemia, el 32,1% de la población que está siendo más afectada por la pandemia presenta un estado de salud mental más crítico, con mayor probabilidad de padecer trastorno por ansiedad generalizada. Estas personas también se caracterizan por tener niveles más altos de estrés, facilidad de irritación, cambios de humor o la aparición de conductas de riesgo.

El 51,5% de la población presenta reacciones emocionales adversas destacadas ante el miedo de contraer el COVID-19, a perder la vida, nervios o ansiedad frente a noticias e historias sobre el virus. La calidad de vida del profesional en salud también se ha visto afectada por la sobrecarga y desgaste emocional que ha generado la pandemia al rebasar los límites en la capacidad de afrontamiento (UNED y UNA, 2020, citado por Monturiol, 2020).

La pandemia ha reafirmado la importancia de la salud mental evidenciando los efectos colaterales como ansiedad, depresión, estrés y ataques de pánico. Ante dicha emergencia global, surgen consultas al CPPCR para flexibilizar los lineamientos de la telepsicología, permitiendo así el ejercicio profesional en Costa Rica; siendo finalmente aprobada por parte del Colegio como un vehículo de tratamiento psicológico (CPPCR, 2020).

Ahora bien, la investigación sobre la teleterapia o las tecnologías de comunicación en psicoterapia ha sido un área poco estudiada en países latinoamericanos, por lo que hay vacíos investigativos al respecto (Distefano, Andino y Lamas, 2014; Soto-Pérez et al., 2010 citados por Fernández, 2016). La poca investigación que existe sobre la teleterapia se suele atribuir a las dificultades que se deben enfrentar en estas “nuevas” terapias, como las implicancias

legales, éticas, falta de manuales y documentos para orientar el trabajo en línea (Fernández, 2016).

Sin embargo, países como Colombia han investigado sobre la teleterapia, resaltando que su utilización ha ampliado la cobertura del servicio, permitiendo acceso más rápido y flexible para una mayor proporción de la población. No obstante, surgen preocupaciones sobre la relación terapéutica, la efectividad de las intervenciones, el manejo de crisis y aspectos éticos relacionados a la confidencialidad, la regulación y conducta de las personas profesionales (Acero *et al.*, 2020).

En España, De la Torre y Pardo (2019), hacen referencia a las situaciones que inquietan a las y los psicoterapeutas españoles sobre esta modalidad virtual como la limitación en la lectura del lenguaje verbal de pacientes, la dificultad para establecer un vínculo de confianza y el resguardo de la información proporcionada a partir del uso de dicho medio.

En Holanda, investigando sobre la telepsicología durante la pandemia de COVID 19, Feijt, et al., (2020), encuentra que la teleterapia presenta tanto ventajas como la conveniencia, flexibilidad, mayor información al ver a los clientes en su entorno familiar, mayor apertura y comodidad al no desplazarse. Por otro lado, presenta desventajas como los problemas tecnológicos y la limitación de abordar ciertos problemas o tratamientos en línea.

Por ello, este trabajo de investigación posee como objetivo general explorar las percepciones de un grupo de psicoterapeutas activos e inscritos en el CPPCR sobre las sesiones de teleterapia durante la pandemia. En cuanto los objetivos específicos están los siguientes: Identificar las percepciones de las y los psicoterapeutas sobre la información y los lineamientos proporcionados por el CPPCR al profesional en psicología de Costa Rica para realizar teleterapia. Segundo, describir las percepciones en relación con las principales ventajas, beneficios, desventajas y áreas de mejora que enfrentan encuentran las y los psicólogos en las sesiones de teleterapia. Tercero, y por último, comparar las percepciones de las y los psicoterapeutas entrevistados sobre la información, los lineamientos, las principales ventajas, beneficios, desventajas y áreas de mejora que estos enfrentan encuentran versus la información y lineamientos brindados por el CPPCR, contrastando la práctica y teoría.

Como antecedentes internacionales se destaca el trabajo realizado por McCrod,

Bernhard, Walsh, Rosner y Console (2020), en Texas: *Un modelo consolidado para la práctica de la telepsicología* (A consolidated model for telepsychology practice). Los autores hacen una revisión de diversos lineamientos propuestos por APA y asociaciones de Australia, Ontario, Nueva Zelanda y Ohio, e identifican 9 dominios clave para la telepsicología: habilidades administrativas, evaluación, la ley y ética, competencia en asesoramiento multicultural, psicoterapia, ser competente, investigación y evaluación, evaluación de riesgos, supervisión y habilidades técnicas.

En Chile, Medina (2021) realizó una investigación titulada *Experiencias de psicoterapeutas chilenos al realizar teleterapia en contexto de pandemia por COVID-19* de la cual se concluyó que los terapeutas lograron adaptarse incorporando los avances tecnológicos como instrumentos esenciales para la mejora en su atención clínica, convirtiéndose la tecnología en una herramienta insustituible.

Argüero, *et al.* (2021) desarrollaron una investigación en México llamada *La Telepsicología en pandemia Covid-19: Una revisión sistemática*. En el mismo se señalan la efectividad del uso de la telepsicología en el tratamiento de la depresión, ansiedad y estrés en tiempos de pandemia; sin embargo, agregan que aún hace falta obtener evidencia de su uso estandarizado, por lo que se refuerza la necesidad de elaborar protocolos de atención telepsicológica cada vez más especializados (Argüero, *et al.*, 2021).

Como antecedente nacional se obtiene el trabajo de investigación de García y Núñez (2020), *Estudio cuantitativo de la psicología en línea latinoamericana en el año 2020: Experiencias de profesionales en el espacio psicoterapéutico virtual*, Costa Rica. Los investigadores concluyen que la psicología en línea resulta ser un método viable, satisfactorio y eficaz; además, facilita una mayor asistencia de los usuarios, permite una mayor rapidez en el tiempo de respuesta en caso de riesgo y emergencia (García y Núñez, 2020).

En otros países se ha investigado sobre la teleterapia; mas en Costa Rica las exploraciones al respecto son escasas. Considerando que esta práctica es novedosa y con poca investigación previa, resulta imprescindible explorar las percepciones de las y los psicoterapeutas que prestan el servicio en el país bajo el contexto mencionado. Con ello se pretende analizar la información y los lineamientos proporcionados por el CPPCR y las principales ventajas, beneficios, desventajas y áreas de mejora que perciben los y las profesionales en psicología con la teleterapia.

En cuanto a la realidad nacional emerge la siguiente pregunta: ¿Cuál es la percepción de las y los psicoterapeutas debidamente incorporados y activos en el CPPCR con respecto a la teleterapia?

Metodología

Enfoque

La investigación se desarrolló a partir del enfoque cualitativo dada la necesidad de explorar las percepciones de las y los psicoterapeutas sobre la teleterapia durante la pandemia. Una de las metas de la investigación cualitativa es “describir [...] los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes” (Hernández, et. al, 2014, p. 11).

Para esta investigación las descripciones detalladas de los hechos, la flexibilidad y el entender el contexto desde una perspectiva holística son elementos fundamentales propios del enfoque cualitativo (Taylor y Bogdan, 1994), tomando en cuenta que se buscó ahondar en la visión de las personas entrevistadas, sus experiencias y las recomendaciones que ellos ofrecen para una práctica adecuada, segura, justa y ética de la teleterapia.

Bien lo mencionan Hernández et al. (2014), “es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación el respecto en algún grupo social específico” (p. 364). Considerando la falta de estudios realizados en Costa Rica dirigidos a las prácticas telepsicológicas, este enfoque podría abrir un portillo para el planteamiento de nueva información.

Categorías de análisis o unidades de análisis

Percepción: Proceso cognitivo que consiste en reconocer, interpretar y significar un elemento o situación permeada por la experiencia y que a su vez influye en esta última a partir de estímulos físicos y sensoriales.

Teleterapia: Modalidad en la que se utiliza la videoconferencia por parte del terapeuta y consultante durante una sesión, empleando el audio y video de manera simultánea bajo la misma temporalidad.

Lineamientos: Descripción de las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar actividades o tareas específicas.

Información: Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.

Ventajas: Representación comparativa que expone que un aspecto es mejor que otro.

Beneficios: Ventajas que cubren un punto de necesidad.

Desventajas: Situación menos favorable que se halla en un elemento al compararlo con otro.

Áreas de mejora: Elementos que pueden cambiarse para que sean más efectivos, eficientes y adaptables.

Técnica de recolección de datos

Para esta investigación se utilizó la entrevista semiestructurada con el objetivo planear una serie de asuntos o preguntas de los cuales las entrevistadoras obtuvieron la libertad y flexibilidad para introducir preguntas adicionales cuando se consideró oportuno, con el fin de adquirir nueva información o precisar elementos (Hernández et al., 2014).

La entrevista estuvo compuesta en su mayoría por preguntas abiertas, las cuales no delimitaron las diversas posibilidades de respuestas, sino que le permitieron al entrevistado generar una contestación que parte desde su opinión. Este tipo de preguntas “son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas” (Hernández et al., 2014, p. 220); elemento el cual resultó imprescindible debido a la necesidad de material bibliográfico sobre la experiencia de las y los profesionales en psicología y la escasez de estudios referentes a la teleterapia en Costa Rica.

Procedimiento de análisis de datos

Para dicho análisis se consideró la codificación cualitativa con el fin de identificar componentes de las categorías de análisis previamente establecidas. A través de esta codificación se buscó resaltar experiencias, ideas, conceptos y elementos adicionales los cuales pueden enlazarse en categorías para, posteriormente, proceder con la interpretación de resultados (Hernández et al., 2014).

A partir del análisis de las transcripciones de la entrevista, se clasificó cada segmento a través de la comparación. Si estos elementos resultaban similares se reunieron en la misma categoría; de lo contrario, cada elemento fue ubicado en su categoría correspondiente. Cabe destacar que cada categoría “debe guardar una relación estrecha con los datos” (Hernández et al., 2014, p. 429).

Resultados y Conclusiones

Conceptualización de la teleterapia

Para explorar la percepción de las y los psicoterapeutas, es esencial conocer su

definición de teleterapia y cómo la han implementado en su práctica. Se logró contemplar que todas y todos los psicoterapeutas entrevistados se refirieron a la teleterapia como la psicoterapia por medio de canales virtuales lo que sugiere un consenso en cuanto a su significado y el medio en el que se efectúa.

E1 lo expresa de la siguiente manera: *Ok, bueno, por teleterapia entiendo lo que estableció el Colegio en la parte de normativa, donde se entiende un tipo de trabajo psicoterapéutico que está vinculado a una plataforma digital, ya sea videollamada de WhatsApp, Zoom, Meets o cualquier otro tipo de plataforma que permita este tipo de abordaje por medio de herramienta tecnológica virtual.*

Plataformas implementadas para desarrollar las sesiones teleterapéuticas

Según las y los psicoterapeutas, las plataformas virtuales más utilizadas durante la pandemia han sido Zoom, WhatsApp y Google Meet.

“Mayoritariamente Zoom y Meet, esas son las dos que utilizo. A veces, si el paciente lo prefiere, puedo trabajar también por videollamada de WhatsApp, pero serían como esas tres, las principales, Zoom, Meet y videollamada de WhatsApp”. (E1).

Además de las plataformas previamente mencionadas, Teams y Skype son otros canales que utilizan las y los psicoterapeutas. E8: *“La que más se usa es Zoom, pero también uso Skype, alguna gente prefiere Skype. Básicamente son las dos que más utilizo”.*

González-Peña, et al. (2017), mencionan que el medio más utilizado por las y los psicólogos en la terapia a distancia es la videoconferencia mediante una aplicación específica, seguido de ello, la comunicación telefónica; esto permite rescatar que a pesar de que la definición empleada por las y los entrevistados sobre teleterapia reafirma el concepto propuesto en cuanto a videollamadas sincrónicas, una cantidad reducida de entrevistados utilizan también la opción de llamada telefónica simultánea sin acceso al video con la o el paciente dependiendo la situación en la que se encuentre la o el consultante. *“Vía Zoom, principalmente, prácticamente solo vía Zoom. Algunas llamadas telefónicas también hago [...]”* (E8).

Experiencia con la teleterapia

El uso mismo de los canales virtuales para efectuar la teleterapia determinó en gran parte la experiencia de las y los psicoterapeutas, ya que, para algunos, esto representó un reto en su ejercicio al iniciar su uso bajo un contexto de emergencia como ha sido la pandemia.

Aunque yo recuerdo con colegas a un inicio que les costaba mucho, verdad, de que no tenían como la... no sé, la agilidad de conectar, lo que hemos hecho ahorita meterse a Zoom, eso que nosotros podemos decir tan básico, les costaba y ahora tal vez ya no, no tanto verdad, porque ha sido parte de la práctica y se ha hecho más fácil, verdad... ya tener como la agilidad para hacerlo, digamos de la parte técnica. (E10)

Por otro lado, algunas y algunos psicoterapeutas han hecho mención de que han tenido pacientes que desean continuar con la virtualidad y otras personas prefieren la presencialidad, lo que es totalmente relativo a la persona consultante.

Creo que ha sido una experiencia muy enriquecedora. Tengo que decir que el 90 % de mi consulta ha vuelto a la presencialidad, que la gente prefiere, tengo que decir que los adolescentes, la población adolescente, con la que trabajo desde el principio dijo que no quería virtualidad. (E11)

Se puede contemplar que la preferencia de una modalidad a otra va a depender totalmente de múltiples factores como también de las personas usuarias; por lo tanto, no se pueden generalizar las experiencias de las y los psicoterapeutas como de las y los pacientes ya que cada una viene de lugares distintos, de interpretaciones y significados que han sido atravesados por la percepción de cada uno a partir de sus experiencias previas.

Información proporcionada por el CPPCR

La RAE (*s.f.*) define el término de información como “comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada” (párr. 5).

La mayoría de las y los entrevistados expresaron haber utilizado alguna fuente de información para instruirse en temas de teleterapia. En específico, tres personas mencionaron haber utilizado los lineamientos proporcionados por el CPPCR.

[...] para teleterapia casi que lo que he leído de información que nos daba el Colegio al principio, como ciertos lineamientos para que nos ayudáramos, todo eso. De que yo lo leía, y para estar informada incluso algunos los leí más de una vez. (E2)

Se evidencia que algunas personas entrevistadas utilizan los lineamientos brindados por el CPPCR como una fuente importante de orientación para brindar servicios de teleterapia. Se demuestra un compromiso con la ética y la legalidad, actualizándose en

regulaciones y pautas para mejorar el servicio, siguiendo el ente oficial costarricense.

Adicionalmente, se resalta que la mayoría de entrevistados y entrevistadas acuden a las supervisiones con otros profesionales colegiados o reuniones entre colegas como fuente de información.

“A veces también entre colegas hablamos, “mirá y vos ¿cómo haces eso?””, o alguno le cuenta a uno: “mirá y vieras que pase eso”” entonces yo voy a tener cuidado, que no me pase y así nos ayudan” (E2).

También se obtienen respuestas de personas entrevistadas que, según lo sostienen, no utilizaron ninguna fuente para adquirir referencias adicionales como es el caso de E5, quien expresa concisamente que no “No” utilizó ninguna fuente de información; cuando se preguntó de qué forma se informó sobre la teleterapia, respondió “*Haciéndola*”, sin agregar nada más.

Por otra parte, se evidencia una dificultad en una minoría de personas profesionales con el acceso a las fuentes de información ofrecidas por el Colegio. Fernández (2016) menciona que los “inmigrantes digitales”, en comparación a los “nativos digitales”, podrían tener mayor dificultad a desarrollarse en la práctica de la teleterapia.

El CPPCR sostiene que durante el 2021 y el 2022 se brindaron 5 charlas y un foro referentes al tema de la telepsicología; no obstante, estos no fueron mencionados por ninguna de las personas entrevistadas.

Conocimiento por parte de las personas entrevistadas sobre de los lineamientos propuestos por el CPPCR

Se evidencia la poca familiaridad con la información y lineamientos difundidos por el CPPCR. La mayoría de entrevistados y entrevistadas sostuvo no conocer los lineamientos, no haberlos leído o no recordarlos. *“A nivel general, no conozco los lineamientos del Colegio (se ríe), voy a tener que ponerme en eso, entonces...” (E8).*

Pocos sostienen tener conocimiento de los lineamientos y lo que recuerdan son algunos elementos que son puntos clave para la prestación del servicio a través de la teleterapia.

Se evidencia la importancia de tener lineamientos claros y una estructura que oriente y guíe a las personas en su práctica profesional; permitiéndole a los profesionales “llevar el norte”. También se destaca la importancia de los lineamientos para mantener la ética y el

profesionalismo.

Contraste de los lineamientos brindados por el CPPCR versus la práctica de la teleterapia realizada por las y los psicoterapeutas

Retomando el artículo 8, inciso c, “No debe brindarse este servicio a la persona usuaria, antes de haber completado por lo menos una sesión presencial” (CPPCR, 2020, p. 13), algunas personas entrevistadas manifiestan su desacuerdo con esta recomendación.

Lo anterior también se debe a dificultades que tienen algunas y algunos pacientes en trasladarse al consultorio, principalmente por distancias geográficas.

E12 *“sé de experiencia de colegas que incluso han atendido vía telefónica, sin haberse conocido, a gente en el extranjero”.*

Algunas y algunos de ellos pueden llegar a optar por la teleterapia porque les permite acudir a un psicoterapeuta que comparte su idioma y cultura, aunque se encuentren en otro país.

La atención psicológica ha sido un ejercicio elemental para intervenir en situaciones desencadenantes por la coyuntura, tales como incertidumbre, frustración, miedo, desesperanza entre otras (Ribot, *et al.*, 2020). Por ende, en algunos casos, la primera cita presencial se torna prescindible debido a las situaciones expuestas, por lo que algunos de los y las psicoterapeutas le dan mayor importancia a la atención clínica inmediata que al inciso publicado por el Colegio.

A partir de la especificación del CPPCR en su artículo 6 (inciso c) sobre la necesidad de poseer un consentimiento informado firmado por la o el psicoterapeuta y paciente, se evidencia que la mayoría de entrevistados se apegan a dicho lineamiento. Solo una persona mencionó no haber utilizado consentimiento informado en modalidad presencial ni virtual.

En las recomendaciones brindadas por el CPPCR (2020), se menciona que deben asegurarse las condiciones de privacidad para la intervención de la teleterapia (inciso e). Ceberio, *et al.* (2020) hacen referencia del espacio aislado dentro del hogar como una herramienta para mejorar las condiciones laborales en las que se encuentra la y el psicoterapeuta. Por lo tanto, varias y varios de los psicoterapeutas se han apropiado de algún área de su hogar para efectuar las sesiones teleterapéuticas con el fin de resguardar la privacidad y no ser interrumpidas o interrumpidos.

“Y en la casa sí, y yo adapté un espacio para poder atender virtual también”. (E11)

El inciso E del artículo 8 aborda la condición de confidencialidad dentro de servicios de teleterapia. En las entrevistas se sostuvo que las y los profesionales consideran que el secreto profesional se mantiene invariable, tanto en terapia presencial como en teleterapia. E10 mencionó que: “la parte de la confidencialidad, que todo eso se mantiene, en ese sentido sea virtual, o sea presencial es exactamente lo mismo”. A pesar de las dudas sobre cuáles plataformas se encuentran avaladas para asegurar la protección de la confidencialidad del cliente, el Colegio enfatiza que la selección de estas queda a criterio de cada profesional.

Dentro de las prohibiciones elaboradas por el CPPCR en el artículo 7, mencionadas por pocas personas entrevistadas, se encuentran la de realizar evaluaciones psicológicas a través de la psicología en línea y, por ende, en la teleterapia (inciso a), administrar pruebas o técnicas de evaluación psicológicas (inciso b), evaluaciones de idoneidad mental (inciso c).

Explorando las vivencias de las y los psicoterapeutas entrevistados, ninguno de ellos expresó haber efectuado pruebas o técnicas de evaluación psicológicas y o de idoneidad mental en su ejercicio de teleterapia; sucedió todo lo contrario, lo que evidencia un claro acatamiento a la norma. “[...] *alguna prueba que se pueda aplicar ya sea de inteligencia, de personalidad, es un poco complicado hacerlo y no se debería de hacer, el paciente no debería de manejar ese tipo de material.*” (E5)

Una de las prohibiciones realizadas por el CPPCR en los lineamientos proporcionados, fue el de ofrecer el servicio de teleterapia a personas menores de edad. Por un lado, se obtiene la respuesta de personas que siguen esta prohibición; se menciona nuevamente el ejemplo de E4, quien sostiene lo siguiente: “*Que la atención de niños y adolescentes [...] las dos son poblaciones que, creo, que requieren la atención presencial*”. Quién, además, agregó “*solo, como les digo, no atiende ni adolescentes ni niños [...]*”. No obstante, se contrasta que dos de las personas entrevistadas manifestaron haber usado esta modalidad con menores de edad.

Ventajas de la teleterapia

Como es definido por Morel (2017) la ventaja presenta que cierto aspecto es mejor que otro, poseyendo un fin comparativo. La ventaja se convierte en un beneficio cuando cubre un punto de necesidad.

Autores como Vaimberg (2010), señalan que una de las principales ventajas que presenta la teleterapia es la mayor accesibilidad, ya que, al evitarse el desplazamiento de

pacientes y terapeutas, el tiempo se ve reducido significativamente.

Las y los entrevistados señalan que el no trasladarse representa un ahorro del tiempo de traslado, tanto para terapeutas como pacientes. Además, la teleterapia presenta la ventaja de la inmediatez; el paciente puede conectarse en minutos desde el lugar en el cual se encuentre; siempre y cuando posea conexión a internet y cumpla con los requisitos de confidencialidad.

E12 mencionó, *“Me parece... que hay una parte importante de los pacientes que prefieren teleterapia porque se evitan el tráfico, el traslado e incluso me ha permitido tener pacientes de zonas alejadas”*.

Algunas y algunos entrevistados hacen referencia al gasto económico que representa trasladarse a la consulta presencial. *“Gente que viene desde muy largo, por un tema de recurso económico para no gastar pasajes”* (E3).

El transporte implica un gasto no solo de tiempo, sino también de dinero. Las tarifas del bus, la gasolina, la alimentación y estadía (como es el caso de aquellos que deben dormir fuera de casa debido al largo recorrido que realizan de su hogar a la consulta) todos ellos, elementos que implican un gasto para el paciente. Por ello, la eliminación de los costos de transporte puede hacer que la práctica de la teleterapia sea una opción más asequible para pacientes y psicoterapeutas.

A partir de las respuestas en las entrevistas se evidencia también la flexibilidad como una ventaja. La flexibilidad remite a que se pueden hacer cambios súbitos o inesperados, sin que ninguna de las partes se vea afectada de forma negativa.

“Es más fácil coordinar horarios, mmm y agendar espacios con los consultantes” (E5).

La teleterapia evita que tanto paciente como psicoterapeuta pierda la posibilidad de completar la consulta y, especialmente para el terapeuta, no verse afectado de manera económica por la cancelación de la sesión. De la Torre y Pardo (2019) hacen referencia a esta ventaja como el mantenimiento de la regularidad, se reducen las posibilidades de interrupción, elemento que no permite la presencialidad.

Adicionalmente, se da un mayor acceso tanto por parte de los terapeutas de ampliar su cartera de clientes, como de los pacientes de disfrutar de mayor variedad de terapeutas recibiendo sus servicios a distancia y no requerir de la presencialidad.

Por una parte, los terapeutas pueden ofrecer sus servicios a sectores poblacionales de zonas geográficas distintas; ya que, la distancia o ubicación, no representa una limitante. Por otro lado, los clientes pasan a tener un mayor abanico de opciones al momento de seleccionar al terapeuta. E6 mencionó lo siguiente: *“Yo que tengo varios pacientes en muchas provincias, la persona no tiene que escoger de pronto según la localidad, sino el terapeuta que quiere”*.

Además, con la alternativa de la teleterapia, las cancelaciones debido a imprevistos que impiden a terapeutas y pacientes trasladarse a consulta podrían verse reducidas ya que existe mayor posibilidad de continuar el proceso terapéutico al disminuir las dificultades que se pueden presentar a consulta.

Una persona que presenta síntomas físicos de COVID-19 o alguna otra enfermedad o virus que podría ser transmitido con la consulta presencial, debería verse obligado a cancelar la sesión; mas, con el elemento virtual, se puede proseguir con teleterapia sin necesidad de cancelar la sesión.

E12: *“Hay personas que no, por diferentes razones, no pueden, no quieren, o sea, “no voy aunque tenga un traje de astronauta””, y así sostuvimos como mucho porque entendimos, porque no se puede”*.

Por último, se menciona la comodidad. Tanto personas con alguna dificultad física como pacientes físicamente sanos, podrían preferir la teleterapia por el hecho de encontrarse en un espacio familiar/conocido y no deber permanecer en un consultorio que les resulta ajeno.

Algunos pacientes podrían verse inhibidos por estar presencialmente en un espacio el cual no conocen. Podrían existir sentimientos de vergüenza, incomodidad, ansiedad, miedo, entre otros. La comodidad del paciente influye en la naturalidad con la cual que este pueda expresarse y desenvolverse en la sesión terapéutica. Vaimberg (2010), expone que el internet tiene efectos desinhibidores. Primero, facilita la producción de ideas y sentimientos y posibilita investigar más sobre uno mismo. Segundo, permiten expresar aspectos violentos o perversos.

E6: *“Cuando las personas están enfermas o presentan cualquier tipo de síntoma, no solo respiratorio, sino también de movilidad, algún problema de salud, pueden tener acceso a la terapia en un lugar más cómodo”*.

Beneficios

Morel (2017) define que la ventaja se convierte en un beneficio cuando cubre un punto de necesidad. La mayoría de entrevistados reiteraron que las ventajas mencionadas en sus respuestas cubrían también el área de beneficios; no obstante, en esta categoría se destaca la facilidad de logística la cual según E8:

Es un beneficio en ciertas situaciones de emergencia, por ejemplo, donde la persona tal vez no tiene suficiente tiempo, no se puede movilizar, pues se puede hacer la sesión gracias a esa opción. (E8)

La teleterapia se considera un beneficio al cubrir la necesidad de asistir a la consulta psicológica sin modificar en gran medida el horario de cada persona. Ciertos pacientes no poseen la flexibilidad para trasladarse a consulta y regresar a su rutina; con la teleterapia, pacientes y terapeutas podrían organizar su día abriendo un espacio de una hora (más o menos, dependiendo del terapeuta) para su consulta y regresar a sus tareas diarias en cuestión de minutos.

También, puede representar un beneficio al eliminar la necesidad de alquilar un consultorio clínico, ya que los y las psicoterapeutas podrían prestar el servicio desde su propio hogar, con la debida privacidad y equipamiento apropiado.

Desventajas de la teleterapia

Dentro de las desventajas de la teleterapia existe mayor agotamiento físico y mental por parte de las y los psicoterapeutas. Retomando a los investigadores Ceberio, *et al.* (2021) el agotamiento en general, tanto físico como mental son dificultades que pueden presentarse mayoritariamente en la atención online que en la presencial.

La práctica me ha enseñado que la virtualidad requiere acortar el tiempo de la sesión puesto que llega un momento en que se vuelve muy pesada. (E5)

Esto, debido al uso de dicha modalidad y a distractores o fallas tecnológicas como la pérdida de conexión a internet, siendo la atención un elemento que fácilmente se puede perder, o bien, se necesita más de ella que en la presencial para llevar a cabo el proceso teleterapéutico a diferencia de la psicoterapia presencial, afectando la dinámica interactiva paciente-terapeuta.

Ceberio, *et al.* (2021) agregan que para poder mitigar dichas dificultades se requiere de la posesión de recursos instrumentales, así como contar con un mayor ancho de banda de internet, con un espacio aislado dentro del hogar, lentes para bloquear parte del brillo de las

pantallas o buenos auriculares.

Los problemas técnicos e interrupciones de conectividad a internet son ubicados como desventajas por las y los entrevistados. McCrod, *et al.*, 2020 señala que tanto psicoterapeutas como pacientes deben contar con la fluidez tecnológica necesaria para poder efectuar provechosamente las sesiones de teleterapia, aspecto que pudo ser una limitante para algunas y algunos psicoterapeutas.

“Hay una desventaja incluso en el medio electrónico, no todo el mundo tiene la conexión, tanto de velocidad de Internet, como el micrófono adecuado o como la cámara adecuada para la sesión [...]”. (E9)

La limitada comunicación y lectura que se pueden realizar de los lenguajes analógicos es otra desventaja señalada por las y los entrevistados. Se evidencia la importancia de la comunicación verbal y no verbal en cualquier proceso psicoterapéutico, siendo ésta un eje elemental en las intervenciones; este punto se resaltó en las respuestas de las y los psicoterapeutas ubicándose como una desventaja importante de la teleterapia.

Yo preferiría la sesión presencial, verdad, porque a mí me parece más rica, verdad, está todo esto del lenguaje corporal de una serie de detalles que uno tal vez no capte, en, digamos, en dos dimensiones versus en tres dimensiones, ¿verdad? (E9)

Bajo la virtualidad pueden perderse elementos que en la presencialidad son fácilmente distinguibles como el lenguaje corporal que reflejan emociones y problemas estructurales, características físicas que señalan si hay dificultades mayores como la anorexia, obesidad, golpes, cortaduras, entre otros. De la Torre y Pardo (2019) señalan que los movimientos de las extremidades, la rigidez, temblores, respiración, tics, balbuceos, los elementos que fija con la mirada o cualquier otro elemento que no pueda ser fácilmente captado por el psicoterapeuta debido a la posición de la cámara o interferencias en la videollamada, son componentes esenciales dentro del análisis psicoterapéutico y que pueden perderse en la teleterapia.

En esta modalidad no solo la comunicación puede dificultarse; la utilización reducida de técnicas terapéuticas es otra desventaja según las y los entrevistados.

E10 citó: *“(...) pero en ciertas técnicas o ciertas cosas que se quieren ahondar, que ahí sí, tal vez yo digo prefiero que sea como presencial.”*

Ceberio, *et al.* (2021) mencionan que se han encontrado limitaciones en las

intervenciones, principalmente en terapeutas que implementan técnicas arte-terapéuticas o que utilizan el cuerpo en los procesos.

Con base en lo expuesto, las investigadoras estiman que aspectos como la baja calidad y definición de la imagen del dispositivo que se esté utilizando, el restringido enfoque visual por el ángulo en el que se encuentra la cámara, insuficiente luz, la inaccesibilidad a materiales como plastilina, papeles, incluso un sillón o diván para la práctica de hipnosis o relajación que se ha señalado previamente, pueden llegar a ser limitantes en la utilización de técnicas psicoterapéuticas en las sesiones dificultando la ejecución de ellas y el provecho de los resultados.

La poca privacidad también es una desventaja de la teleterapia, ya que a menudo las y los pacientes realizan sesiones en espacios concurridos, lo que dificulta la tranquilidad y el silencio debidos para proseguir el proceso psicoterapéutico.

Cada terapeuta debería dialogar con el cliente sobre espacios y situaciones adecuadas para las sesiones es uno de los requerimientos que menciona McCrod, *et al.*, (2020) y que puede llegar a ser una desventaja importante cuando no sucede de dicha manera.

Poca familiaridad con la tecnología y accesos limitados a la misma son también elementos que pueden dificultar la teleterapia, ya que no todos los pacientes o terapeutas dominan el uso de dispositivos electrónicos y plataformas de videoconferencia.

E3 señala: *“El problema soy yo, que yo soy cero tecnológica”*.

Bien lo citan De la Torre y Pardo (2019) cuando hacen referencia al uso desigual de la tecnología adecuada para recibir sesiones de teleterapia, por ejemplo, en personas de edad avanzada o población que carece de ingresos para cubrir este tipo de gastos.

La pérdida de calidez en el vínculo terapéutico destacó como desventaja entre la gran parte de entrevistados. La presencia física, el contacto y el uso de los cinco sentidos permiten una mayor conexión, generando calidez en el vínculo, lo que puede verse limitado en la virtualidad.

E5 adiciona que la teleterapia *“[...] jamás va a sustituir el contacto inmediato de la presencialidad: la calidez”*.

Por otro lado, según Rojas, *et al.* (2022) la teleterapia podría no ser adecuada para niños muy pequeños o con trastornos del desarrollo, ya que pueden presentar dificultades a la hora de comunicarse o no lograr comprender las plataformas digitales. Cada niño tiene sus

particularidades por lo que la efectividad de la terapia, bajo esta modalidad, podría ser relativa.

El espacio físico es un elemento potencialmente trascendental en el ejercicio de la teleterapia por el hecho de que este actúa como un vehículo que puede permitir crear un ambiente seguro y confidencial para pacientes y psicoterapeutas durante la sesión, o bien; lo contrario. Lo anterior dependerá del lugar y las intervenciones de dicho espacio.

Áreas de mejora

Una mejor conexión a internet fue un área de mejora destacada. Las y los entrevistados enfatizan la necesidad de un servicio con mayor estabilidad y de más fácil acceso, ya que ha sido un desafío iniciar y mantener las videoconferencias con las y los pacientes.

También la calidad de imagen, sonido y espacio son áreas de mejora. Torre y Pardo (2019) expresan que en la teleterapia se corre el riesgo de presentar limitaciones técnicas que podrían suponer una interrupción del proceso en cuanto a imagen o sonido, siendo una interferencia en la comunicación. Se considera que si la imagen falla o el sonido se pierde va a repercutir adversamente en el flujo comunicacional afectando la atención y la organicidad de la sesión.

Otra área de mejora evidenciada es la necesidad de apertura a cambios novedosos como también a la flexibilización de lineamientos para poder mejorar en el ejercicio continuo como psicoterapeuta. Esto con el fin de adaptarse a nuevos retos que se presentan en el transcurso de la profesión como ha sido la coyuntura por COVID-19 y, por ende, la misma modalidad de teleterapia. E4 agrega que:

Tener como esa apertura a todos estos cambios, o sea, aunque ha habido apertura, tenemos muchas trabas en general... Este es un país de trabas y de leyes y como tienen como 200 .000 leyes para cinco opciones. Usted no se puede promocionar

Conclusiones

A partir de la exploración de las percepciones de un grupo de psicoterapeutas activos e inscritos en el CPPCR sobre las sesiones de teleterapia se obtienen las siguientes conclusiones:

Las y los psicoterapeutas interpretan la teleterapia como una derivación de la telepsicología; limitándose exclusivamente a la llamada, según pocas personas entrevistadas, y/o videoconferencia empleando las plataformas de audio o audio y video de manera

simultánea bajo la misma temporalidad por la mayoría de psicoterapeutas.

La información y los lineamientos proporcionados por el CPPCR son fundamentales para la práctica ética y responsable de la teleterapia. Estas normas actúan como una guía y estructura, reflejando la necesidad de una regulación clara y efectiva para poder garantizar la calidad del servicio.

Por un lado, se identificó un grupo de entrevistados y entrevistadas que utilizan los medios oficiales como principal fuente de información en temas de teleterapia; por otro, aquellos y aquellas que han basado su conocimiento en su propia experiencia, siendo esto un método empírico.

Por otra parte, algunas personas entrevistadas desconocen los lineamientos propuestos por CPPCR, lo cual ha llevado a algunos incumplimientos de pautas durante la teleterapia. Es crucial difundir dicha información, así como la promoción de capacitaciones para asegurar la calidad del servicio y la protección de los pacientes.

Al contrastar la teoría con la práctica, se evidencian diferencias significativas en opiniones, experiencias y formas de prestar el servicio de la teleterapia. Mientras que por un lado se refleja las personas que se adhieren a las recomendaciones realizadas por el CPPCR, otras, consideran que no es estrictamente necesario, haciendo omisión de algunos lineamientos y recurriendo a alternativas que les permiten seguir con el proceso terapéutico.

Al describir las percepciones en relación con las principales ventajas, beneficios, desventajas y áreas de mejora que enfrentan las y los psicólogos en las sesiones de teleterapia desde un marco comparativo contrastado con la teoría, se concluye que una de las mayores ventajas de la teleterapia es la reducción del traslado de pacientes y terapeutas, provocando a su vez, la reducción del tiempo implementado en él. De esta forma, se da un mejor aprovechamiento no solo del tiempo, sino también de recursos económicos; representando un menor gasto en aspectos de orden logístico. Además, proporciona mayor facilidad de coordinación, permitiendo a terapeutas y pacientes hacer cambios sin que represente una pérdida de tiempo o dinero.

La teleterapia amplía el acceso a los servicios psicoterapéuticos y brinda mayores opciones de elección para los clientes. Proporciona comodidad al permitir que los pacientes estén en un entorno familiar, fomentando una mayor apertura emocional. En el periodo de pandemia, esta alternativa ofrece seguridad al reducir el riesgo de contagio.

En cuanto a la percepción sobre los beneficios, se rescata que esta alternativa puede ofrecer un acceso más rápido y diversas alternativas, necesario en una era digital. Además, podría representar un ahorro económico al evitar el alquiler de un consultorio por parte de la o el psicoterapeuta.

Por otro lado, al mencionar las desventajas, la teleterapia puede generar agotamiento físico y mental debido a la necesidad continua de atención y los posibles distractores tecnológicos. La percepción de disponibilidad ilimitada del terapeuta también puede ocasionar desgaste. Los problemas técnicos e interrupciones pueden influir en la calidad de las sesiones, por lo que es importante contar con material tecnológico adecuado, buena conexión y un espacio apropiado. Además, la captación de claves no verbales, gestos y ciertas técnicas terapéuticas pueden verse limitadas.

Se concluye también que el intercambio de información entre colegas resulta ser una de las fuentes más importantes para las y los profesionales en psicología, lo que les permite les permiten resolver problemas, dudas y mantenerse constantemente actualizados para ofrecer un mejor servicio y mejorar la práctica de la teleterapia.

Al identificar y describir la percepción de las y los psicoterapeutas en relación a la teleterapia y recurrir directamente a su experiencia, se rescata que cada una de las personas entrevistadas ha experimentado esta modalidad de diversas formas; no obstante, convergen en un mismo punto perceptivo: la teleterapia es una alternativa viable que permite continuar con el objetivo profesional brindando el acompañamiento y sostén en procesos psicológicos.

Esta investigación permitió ratificar la importancia de la adaptación y formación en nuevos campos de la disciplina, abrirse a nuevos espacios y posibilidades desde la responsabilidad y ética lo que permite potencializar un mayor y sólido desarrollo de la psicoterapia.

Referencias

Acero, P., Cabas, K., Caycedo, C., Figueroa, P., Patrick, G., y Rudas, M. (2020). *Telepsicología: sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable*. Colpsic. Recuperado de: https://ascofapsi.org.co/pdf/Libros/Telepsicologia_web.pdf

Argüero, A., Cervantes, L., Martínez, J., de Santos, F., Aguirre, D., Espinosa, I. y López, I. (2021). Telepsicología en pandemia Covid-19: Una revisión sistemática. *UARICHA (18)*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/352054949_Telepsicologia_en_la_pandemia_Covid-19_Una_revision_sistemica

Ceberio, M., Agostinelli, J., Daverio, R., Benedicto, G., Cocola, F., Jones, G., Calligaro, C., y Videla, M. (2021). Psicoterapia online en tiempos de Covid-19: adaptación, beneficios, dificultades. *Arch Med (Manizales)*, 21(2), 548-555. <https://doi.org/10.30554/archmed.21.2.4046.2021>

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2020). Ajustes temporales en los Lineamientos para la Práctica de la Telepsicología ante la situación del país. [Archivo HTML] <https://psicologiacr.com/ajustes-temporales-en-los-lineamientos-para-la-practica-de-la-telepsicologia-ante-la-situacion-del-pais/>

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2020). Lineamientos para la Práctica de la Telepsicología. [Archivo PDF] https://psicologiacr.com/sdm_downloads/lineamientos-para-la-practica-de-la-telepsicologia/

De la Torre, M. y Pardo, R. (2019). Guía para la intervención telepsicológica. [Archivo HTML] <https://www.psichat.es/guia-para-la-intervencion-telepsicologica-2019.pdf>

Feijt, M., de Kort, Y., Bongers, I., Bierbooms, J., Westerink, J., & IJsselsteijn, W. (2020). Mental health care goes online: Practitioners' experiences of providing mental health care during the COVID-19 pandemic. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(12), 860-864. <https://doi.org/10.1089/cyber.2020.0370>

Fernández, G. (2016). Las tecnologías de comunicación en psicoterapia. [Tesis de maestría]. Universidad de Chile.

García, P. y Núñez, L. (2020). Estudio cuantitativo de la psicología en línea latinoamericana en el año 2020: Experiencias de profesionales en el espacio psicoterapéutico virtual. *Trabajo final de graduación para optar por el grado de licenciatura*. Universidad Centroamericana de Ciencias Sociales. Costa Rica.

González-Peña, P., Torres, R., del Barrio, V. y Olmedo, M. (2017). Uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles y sus necesidades. *Clínica y Salud*, 28 (2). [Archivo PDF]. <https://journals.copmadrid.org/clysa/art/j.clysa.2017.01.001>

Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. Metodología de la investigación cualitativa. 6 a Edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

McCord, C.; Bernhard, P.; Walsh, M.; Rosner, C. y Console, K. (2020). A consolidated model for telepsychology practice. *Journal of Clinical Psychology*, 76:1060–1082.

Medina, M. (2021). *Experiencias de psicoterapeutas chilenos al realizar teleterapia en contexto de pandemia por COVID-19*. (Tesis de maestría) Recuperado de: <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/62184/Experiencias%20de%20los%20psicoterapeutas%20chilenos%20al%20realizar%20teleterapia%20en%20contexto%20de%20pandemia%20por%20COVID-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morel, R. (2017). *Diferencias entre VENTAJAS y BENEFICIOS + ejemplos*. [Archivo de video]. <https://www.youtube.com/watch?v=yiW0X4L3F30>

Monturiol, S. (2020). Aumentan depresión y ansiedad ante la pandemia. UNA COMUNICA. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/dicembre-2020/3297-aumentan-depresion-y-ansiedad-ante-la-pandemia>

Real Academia Española (RAE): Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.5

en línea]. <https://dle.rae.es>

Rojas, C., Polanco, R., Caycho, T., Muñoz, C., Muñoz, M., Luna, T., y Muñoz, T. (2022). Telepsicología para psicoterapeutas: lecciones aprendidas en tiempos del Covid-19. Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology 56 (2) [Archivo PDF]. <https://www.redalyc.org/journal/284/28473668012/html/>

Taylor, S. y Bogdan, R. (1994). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona. Paidós. https://iessb.files.wordpress.com/2015/07/05_taylor_mc3a9todos.pdf

Vaimberg, R. (2010). Psicoterapias tecnológicamente mediadas (PTM) Estudio de procesos y microprocesos a partir de la participación online. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona.