

## Κατευθυντήριες γραμμές για την πρακτική της

### Τηλεψυχολογίας

Απόδοση στα Ελληνικά : Artemis Chryssolora & Ελισάβετ Παπάζογλου & Mirella Korobilia  
& Konstantina Stavrou



AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION

#### Εισαγωγή

Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές σχεδιάστηκαν ώστε να κατευθύνουν τον αναπτυσσόμενο τομέα στην παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών κοινώς γνωστο ως τηλεψυχολογία. Τηλεψυχολογία ορίζεται για τον σκοπό αυτών των κατευθυντήριων γραμμών ως η παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών χρησιμοποιώντας, όπως εξηγούνται στον “Ορισμό της Τηλεψυχολογίας”, τεχνολογίες τηλεπικοινωνίας. Ο διευρυμένος ρόλος της τεχνολογίας στην παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών και η συνεχής ανάπτυξη νέων τεχνολογιών που μπορεί να είναι χρήσιμες στην πρακτική της ψυχολογίας παρουσιάζουν μοναδικές ευκαιρίες, σκέψεις και προκλήσεις στην πράξη. Με την πρόοδο της τεχνολογίας και τον αυξημένο αριθμό ψυχολόγων που χρησιμοποιούν την τεχνολογία οι συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές έχουν συνταχθεί ώστε να τους εκπαιδεύσουν και να τους καθοδηγήσουν.

Οι εν λόγω κατευθυντήριες γραμμές έχουν ενημερωθεί από τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές και τα πρότυπα της Αμερικάνικης Ένωσης Ψυχολόγων, (APA, American Psychological Association), συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων: Ηθικές Αρχές Ψυχολόγων και Κωδικός Δεοντολογίας (“APA Ethics Code”) (APA, 2002a, 2010), και Οδηγίες Τήρησης Αρχείων (Record Keeping Guidelines, APA, 2007). Επίσης, οι υποθέσεις και οι αρχές που καθοδηγούν τις “Κατευθυντήριες γραμμές για την Πολυπολιτισμική Εκπαίδευση, Έρευνα, Πρακτική και Οργανωτική Αλλαγή για Ψυχολογούς” της APA ( 2003) εισάγονται σε όλη την λογική και στην εφαρμογή που περιγράφει καθεμία από τις κατευθυντήριες γραμμές. Επομένως, αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές ενημερώνονται από επαγγελματικές θεωρίες, πρακτικές βασισμένες σε τεκμηριωμένες ενδείξεις και ορισμούς, σε μια προσπάθεια να προσφέρθουν οι καλύτερες οδηγίες στην πρακτική της τηλεψυχολογίας.

Η χρήση του όρου *κατευθυντήριες γραμμές* σε αυτό το έγγραφο αναφέρεται σε δηλώσεις που προτείνουν ή συνιστούν συγκεκριμένες επαγγελματικές συμπεριφορές, προσπάθειες ή συμπεριφορά για ψυχολόγους. Οι κατευθυντήριες γραμμές διαφέρουν από τα πρότυπα ως προς το ότι τα πρότυπα είναι υποχρεωτικά και μπορεί να συνοδεύονται από μηχανισμούς επιβολής. Επομένως, η πρόθεση των κατευθυντήριων γραμμών είναι φιλόδοξη. Σκοπεύουν να διευκολύνουν τη συνεχή συστηματική ανάπτυξη του επαγγέλματος και να συμβάλουν στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου άσκησης από τους ψυχολόγους. “Οι κατευθυντήριες γραμμές δημιουργούνται για να εκπαιδεύουν και να

ενημερώνουν την πρακτική των ψυχολόγων. Επίσης, σκοπεύουν στην ενθάρρυνση του διαλόγου και της έρευνας. Οι κατευθυντήριες γραμμές δεν δημοσιεύονται ως ένα μέσο εδραίωσης της ταυτότητας μιας συγκεκριμένης ομάδας ή τομέα εξειδίκευσης στην ψυχολογία; ομοίως δεν δημιουργούνται με σκοπό να αποκλείσουν κάποιο ψυχολόγο από την πρακτική σε κάποιο συγκεκριμένο τομέα” (APA, 2002b, p. 1048). “Οι κατευθυντήριες γραμμές δεν προορίζονται να είναι υποχρεωτικές ή εξαντλητικές και μπορεί να μην εφαρμόζονται σε κάθε επαγγελματική ή κλινική κατάσταση. Δεν είναι οριστικές και δεν έχουν σκοπό να υπερισχύσουν της κρίσης των ψυχολόγων” (APA, 2002b, p. 1050). Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές προορίζονται να βοηθήσουν τους ψυχολόγους καθώς εφαρμόζουν τα ισχύοντα πρότυπα επαγγελματικής πρακτικής όταν χρησιμοποιούν τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών ως μέσο παροχής των επαγγελματικών υπηρεσιών τους. Δεν αποσκοπούν στην αλλαγή οποιουδήποτε πεδίου πρακτικής ή στην οριοθέτηση της πρακτικής οποιασδήποτε ομάδας ψυχολόγων.

Η πρακτική της τηλεψυχολογίας περιλαμβάνει την εξέταση των νομικών απαιτήσεων, των δεοντολογικών προτύπων, των τεχνολογιών τηλεπικοινωνίας, των πολιτικών ενδοεπιχειρησιακής και διακοινοτικής πολιτικής και άλλων εξωτερικών περιορισμών, καθώς και των απαιτήσεων του συγκεκριμένου επαγγελματικού πλαισίου. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μια σειρά από σκέψεις μπορεί να υποδηλώνει μια διαφορετική πορεία δράσης από μια άλλη και είναι ευθύνη του ψυχολόγου να τις ισορροπήσει κατάλληλα. Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές έχουν ως στόχο να βοηθήσουν τους ψυχολόγους να λαμβάνουν τέτοιες αποφάσεις. Επιπλέον, θα είναι σημαντικό οι ψυχολόγοι να γνωρίζουν και να συμμορφώνονται με τους νόμους και τους κανονισμούς που διέπουν την ανεξάρτητη πρακτική εντός των δικαιοδοσιών και σε όλα τα δικαιοδοτικά και διεθνή σύνορα. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα όταν παρέχονται υπηρεσίες τηλεψυχολόγου. Όταν ένας ψυχολόγος παρέχει υπηρεσίες από μια δικαιοδοσία σε έναν πελάτη / ασθενή που βρίσκεται σε άλλη δικαιοδοσία, ο νόμος και οι κανονισμοί μπορεί να διαφέρουν μεταξύ των δύο δικαιοδοσιών. Επίσης, είναι ευθύνη των ψυχολόγων που ασκούν την τηλεψυχολογία να διατηρούν και να ενισχύουν το επίπεδο κατανόησης των εννοιών που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών μέσω τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών. Τίποτα σε αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές δεν αποσκοπεί στην παραβίαση οποιωνδήποτε περιορισμών που τίθενται στις δραστηριότητες ψυχολόγων βάσει ηθικών προτύπων, ομοσπονδιακών ή δικαιοδοτικών καταστατικών ή κανονισμών ή για τους ψυχολόγους που εργάζονται σε υπηρεσίες και δημόσιους χώρους. Όπως σε όλες τις άλλες περιπτώσεις, οι ψυχολόγοι πρέπει να γνωρίζουν τα πρότυπα πρακτικής για τη δικαιοδοσία ή το περιβάλλον στο οποίο λειτουργούν και αναμένεται να συμμορφώνονται με αυτά τα πρότυπα. Οι συστάσεις που σχετίζονται με τις κατευθυντήριες γραμμές είναι σύμφωνες με τις ευρείες αρχές δεοντολογίας (κώδικας δεοντολογίας APA, 2002a, 2010) και εξακολουθεί να είναι ευθύνη του ψυχολόγου να εφαρμόζει όλα τα ισχύοντα νομικά και ηθικά πρότυπα πρακτικής κατά την παροχή υπηρεσιών τηλεψυχολόγου.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η πολιτική APA απαιτεί γενικά την ουσιαστική αναθεώρηση της σχετικής εμπειρικής βιβλιογραφίας ως βάση για τον καθορισμό της ανάγκης για κατευθυντήριες γραμμές και για την αιτιολόγηση των ίδιων των οδηγιών (APA, 2005). Η βιβλιογραφία που υποστηρίζει τις εργασίες της Ομάδας Εργασίας Τηλεψυχολογίας και οι ίδιες οι κατευθυντήριες γραμμές αντικατοπτρίζουν τις σημαντικές, σχετικές και πρόσφατες δημοσιεύσεις. Οι αναφορές υποστήριξης στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας υπογραμμίζουν μελέτες από τα τελευταία 15 περίπου χρόνια και κλασικές μελέτες που παρέχουν εμπειρική υποστήριξη και σχετικά παραδείγματα για τις κατευθυντήριες γραμμές. Ωστόσο, η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας δεν προορίζεται να είναι εξαντλητική ή να χρησιμεύσει ως μια εκτεταμένη συστηματική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας που είναι

συνηθισμένη κατά την ανάπτυξη κατευθυντήριων γραμμών επαγγελματικής πρακτικής για τους ψυχολόγους.

### **Ορισμός της τηλεψυχολογίας**

Η τηλεψυχολογία ορίζεται, για τους σκοπούς αυτών των κατευθυντήριων γραμμών, ως παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών με τη χρήση τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών. Οι τηλεπικοινωνίες είναι η προετοιμασία, η μετάδοση, η επικοινωνία ή η σχετική επεξεργασία πληροφοριών με ηλεκτρικά, ηλεκτρομαγνητικά, ηλεκτρομηχανικά, ηλεκτροοπτικά ή ηλεκτρονικά μέσα (Επιτροπή Εθνικής Ασφάλειας, 2010). Οι τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών περιλαμβάνουν αλλά δεν περιορίζονται σε τηλεφωνικές συσκευές, κινητές συσκευές, διαδραστική βιντεοδιάσκεψη, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, συνομιλία, κείμενο και Internet (π.χ. ιστότοποι αυτοβοήθειας, ιστολόγια και κοινωνικά μέσα). Οι πληροφορίες που μεταδίδονται ενδέχεται να είναι γραπτές ή να περιλαμβάνουν εικόνες, ήχους ή άλλα δεδομένα. Αυτές οι επικοινωνίες μπορεί να είναι συγχρονισμένες με πολλαπλά μέρη που επικοινωνούν σε πραγματικό χρόνο (π.χ. διαδραστική βιντεοδιάσκεψη, τηλέφωνο) ή ασύγχρονα (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικές πινακίδες, αποθήκευση και προώθηση πληροφοριών). Οι τεχνολογίες μπορούν να επεκτείνουν τις παραδοσιακές προσωπικές υπηρεσίες (π.χ. ψυχο-εκπαιδευτικά υλικά στο διαδίκτυο μετά από μια προσωπική θεραπευτική συνεδρία) ή να χρησιμοποιηθούν ως αυτόνομες υπηρεσίες (π.χ. θεραπεία ή ηγεσία που παρέχεται μέσω βιντεοδιάσκεψης). Διαφορετικές τεχνολογίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν με διάφορους συνδυασμούς και για διάφορους σκοπούς κατά την παροχή υπηρεσιών τηλεψυχολογίας. Για παράδειγμα, η βιντεοδιάσκεψη και το τηλέφωνο μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για άμεση εξυπηρέτηση, ενώ το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και το κείμενο χρησιμοποιούνται για μη άμεσες υπηρεσίες (π.χ. προγραμματισμός). Ανεξάρτητα από το σκοπό, οι ψυχολόγοι προσπαθούν να γνωρίζουν τα πιθανά οφέλη και τους περιορισμούς στην επιλογή τεχνολογιών για συγκεκριμένους πελάτες σε συγκεκριμένες καταστάσεις.

### **Λειτουργικοί ορισμοί:**

Η Ομάδα Εργασίας για την Τηλεψυχολογία (Task Force Telepsychology) συμφώνησε με τους ακόλουθους λειτουργικούς ορισμούς για τους όρους που χρησιμοποιούνται στο παρόν έγγραφο. Επιπλέον, αυτοί και άλλοι όροι που χρησιμοποιούνται σε όλο το έγγραφο έχουν βάση σε ορισμούς που αναπτύχθηκαν από τις ακόλουθες υπηρεσίες των ΗΠΑ: Επιτροπή Εθνικών Συστημάτων Ασφαλείας, Τμήμα Υγείας και Ανθρωπίνων Υπηρεσιών, Εθνικό Ινστιτούτο Προτύπων και Τεχνολογίας. Τέλος, η ορολογία και οι ορισμοί που περιγράφουν τις τεχνολογίες και τις χρήσεις τους εξελίσσονται συνεχώς και ως εκ τούτου οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να συμβουλευονται γλωσσάρια και δημοσιεύσεις που προπαρασκευάζονται από οργανισμούς όπως η Επιτροπή Εθνικών Συστημάτων Ασφαλείας και το Εθνικό Ινστιτούτο Προτύπων και Τεχνολογίας οι οποίοι αναπαριστούν οριστικές πηγές υπεύθυνες για την ανάπτυξη ορολογίας και ορισμών που σχετίζονται με την τεχνολογία και τις χρήσεις της.

Ο όρος "πελάτης / ασθενής" αναφέρεται στον αποδέκτη ψυχολογικών υπηρεσιών, είτε οι ψυχολογικές υπηρεσίες παραδίδονται στο πλαίσιο της υγειονομικής περίθαλψης, των επιχειρήσεων, της εποπτείας και / ή των συμβουλευτικών υπηρεσιών. Ο όρος «προσωπικά», ο οποίος χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με την παροχή υπηρεσιών, αναφέρεται σε αλληλεπιδράσεις στις οποίες ο ψυχολόγος και ο πελάτης / ασθενής

βρίσκονται στον ίδιο φυσικό χώρο και δεν περιλαμβάνουν αλληλεπιδράσεις που μπορεί να προκύψουν από τη χρήση τεχνολογιών . Ο όρος "απομακρυσμένη", ο οποίος χρησιμοποιείται επίσης σε συνδυασμό με την παροχή υπηρεσιών που χρησιμοποιούν τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών, αναφέρεται στην παροχή μιας υπηρεσίας που λαμβάνεται σε διαφορετικό τόπο από αυτόν που βρίσκεται φυσικά ο ψυχολόγος. Ο όρος "απομακρυσμένη" δεν περιλαμβάνει καμία σκέψη που να σχετίζεται με την απόσταση και μπορεί να αναφέρεται σε μια τοποθεσία που βρίσκεται στο διπλανό γραφείο με αυτό του ψυχολόγου είτε χιλιάδες μίλια μακριά από τον ψυχολόγο. Οι όροι "δικαιοδοσίες" ή "δικαιοδοτικά" χρησιμοποιούνται όταν αναφέρονται στα κυβερνητικά σώματα στις κρατικές, εδαφικές και επαρχιακές κυβερνήσεις.

Τέλος, υπάρχουν όροι εντός του εγγράφου που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα και την ασφάλεια. Ως "εμπιστευτικότητα" νοείται η αρχή ότι τα δεδομένα ή οι πληροφορίες δεν διατίθενται ή αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή διαδικασίες. Οι όροι "ασφάλεια" ή "μέτρα ασφαλείας" είναι όροι που καλύπτουν όλες τις διοικητικές, φυσικές και τεχνικές προστασίες σε ένα σύστημα πληροφοριών. Ο όρος "σύστημα πληροφοριών" είναι ένα διασυνδεδεμένο σύνολο πληροφοριακών πόρων μέσα σε ένα σύστημα και περιλαμβάνει υλικό, λογισμικό, πληροφορίες, δεδομένα, εφαρμογές, επικοινωνίες και άτομα.

### **Σχετικά με τις κατευθυντήριες γραμμές**

#### **Ανάγκη για κατευθυντήριες γραμμές:**

Ο διευρυνόμενος ρόλος των τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών στην παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών και η συνεχής ανάπτυξη νέων τεχνολογιών που μπορεί να είναι χρήσιμες στην πρακτική της ψυχολογίας υποστηρίζουν την ανάγκη για την ανάπτυξη κατευθυντήριων γραμμών για την πρακτική στον τομέα αυτό. Η τεχνολογία προσφέρει την ευκαιρία να αυξηθεί η πρόσβαση των πελατών / ασθενών στις ψυχολογικές υπηρεσίες. Παραλήπτες υπηρεσιών περιορισμένοι από τη γεωγραφική θέση, την ιατρική κατάσταση, την ψυχιατρική διάγνωση, τους οικονομικούς περιορισμούς ή άλλα εμπόδια μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας ψυχολογικές υπηρεσίες μέσω της χρήσης της τεχνολογίας. Η τεχνολογία διευκολύνει επίσης την παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών με νέες μεθόδους (π.χ. διαδικτυακή ψυχοεκπαίδευση, θεραπεία που παρέχεται μέσω διαδραστικής βιντεοδιάσκεψης) και ενισχύει τις παραδοσιακές προσωπικές ψυχολογικές υπηρεσίες.

Πρόσφατα ερευνητικά δεδομένα που συγκέντρωσε το Κέντρο Μελέτης Εργατικού Δυναμικού της APA (APA Center for Studies Workforce, 2008) και η αυξανόμενη συζήτηση για την τηλεψυχολογία στην επαγγελματική βιβλιογραφία (Baker & Bufka, 2011) συνιστούν την αυξημένη χρήση της τεχνολογίας για την παροχή ορισμένων τύπων υπηρεσιών από ψυχολόγους που παρέχουν υπηρεσίες υγείας. Με την αυξανόμενη χρήση και πληρωμή για την παροχή υπηρεσιών τηλεϋγείας από τη Medicare και την ιδιωτική βιομηχανία, η ανάπτυξη εθνικών κατευθυντήριων γραμμών για την πρακτική της τηλεψυχολογίας είναι επίκαιρη και αναγκαία. Επιπλέον, κρατικές και διεθνείς ψυχολογικές ενώσεις έχουν αναπτύξει ή ξεκινούν να αναπτύσσουν κατευθυντήριες γραμμές για την παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών (Ohio Psychological Association, 2010, Καναδικός Ψυχολογικός Σύλλογος, 2006, Ψυχολογική Εταιρεία Νέας Ζηλανδίας, 2011).

## **Ανάπτυξη των κατευθυντήριων γραμμών:**

Οι κατευθυντήριες γραμμές αναπτύχθηκαν από την Κοινή Ομάδα Εργασίας για την Ανάπτυξη των Κατευθυντήριων Γραμμών Τηλεψυχολογίας για Ψυχολόγους (Task Force Teledpsychology) που συγκροτήθηκε από τους τρεις ακόλουθους οργανισμούς: την Αμερικανική Ψυχολογική Ένωση (APA), την Ένωση Κρατικών και Επαρχιακών Συμβουλίων Ψυχολογίας (ASPPB) και το Ασφαλιστικό Καταπίστευμα της APA (APAIT). Αυτοί οι οργανισμοί παρείχαν δεδομένα, εξειδίκευση και καθοδήγηση στην Ομάδα Εργασίας για πολλές πτυχές του επαγγέλματος, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που σχετίζονται με τις δεοντολογικές, ρυθμιστικές και νομικές αρχές και πρακτικές. Τα μέλη της Ομάδας Εργασίας Τηλεψυχολογίας αντιπροσώπευσαν ένα ευρύ φάσμα διαφορετικών ενδιαφερόντων και εξειδίκευσης που χαρακτηρίζουν το επάγγελμα της ψυχολογίας, συμπεριλαμβανομένου, αναφέροντας ενδεικτικά, τη γνώση θεμάτων σχετικά με τη χρήση της τεχνολογίας, τις δεοντολογικές θεωρήσεις, την άδεια και κινητικότητα, και τον σκοπό της πρακτικής, λίγοι .

Η Ομάδα Εργασίας Τηλεψυχολογίας αναγνώρισε ότι οι τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών παρέχουν τόσο ευκαιρίες και όσο προκλήσεις για τους ψυχολόγους. Η τηλεψυχολογία όχι μόνο ενισχύει την ικανότητα του ψυχολόγου να παρέχει υπηρεσίες σε πελάτες / ασθενείς, αλλά επίσης επεκτείνει σημαντικά την πρόσβαση σε ψυχολογικές υπηρεσίες οι οποίες, χωρίς τις τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών, δεν θα ήταν διαθέσιμες. Καθ' όλη τη διάρκεια ανάπτυξης αυτών των κατευθυντήριων γραμμών, η Ομάδα Εργασίας Τηλεψυχολογίας αφιέρωσε πολυάριθμες ώρες συζητώντας και μελετώντας την ανάγκη για καθοδήγηση στους ψυχολόγους σε αυτόν τον τομέα της πρακτικής, τις μυριάδες πολύπλοκων ζητημάτων που σχετίζονται με την πρακτική της τηλεψυχολογίας και τις εμπειρίες που αντιμετωπίζουν αυτοί και άλλοι επαγγελματίες κάθε μέρα στη χρήση της τεχνολογίας. Υπήρξε μια συντονισμένη εστίαση να εντοπιστούν οι μοναδικές πτυχές που φέρνουν οι τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών στην παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών, διάκριτες από αυτές που παρουσιάζονται κατά την παροχή προσωπικών υπηρεσιών. Αναγνωρίστηκαν δύο σημαντικά στοιχεία:

- Η γνώση και η επάρκεια του ψυχολόγου στη χρήση των τεχνολογιών τηλεπικοινωνιών που χρησιμοποιούνται και
- η ανάγκη να εξασφαλιστεί ότι ο πελάτης / ασθενής κατανοεί πλήρως τους αυξημένους κινδύνους απώλειας της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας κατά τη χρήση τεχνολογιών τηλεπικοινωνιών.

Επομένως, δύο από τα πιο σημαντικά ζητήματα που τα μέλη της Ομάδας Εργασίας Τηλεψυχολογίας εστιάζουν σε όλο έγγραφο είναι η γνώση και η επάρκεια του ψυχολόγου στην παροχή της τηλεψυχολογίας και η ανάγκη να εξασφαλιστεί ότι ο πελάτης / ασθενής έχει πλήρη κατανόηση των πιθανώς αυξημένων κινδύνων απώλειας της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας κατά τη χρήση των τεχνολογιών.

Ένα πρόσθετο βασικό ζήτημα που συζητήθηκε από τα μέλη της ομάδας εργασίας ήταν η διαδικαιοδοτική πρακτική. Οι κατευθυντήριες γραμμές ενθαρρύνουν τους ψυχολόγους να γνωρίζουν και να συμμορφώνονται με όλους τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς όταν παρέχουν ψυχολογικές υπηρεσίες σε διάφορα δικαιοδοτικά και διεθνή σύνορα. Οι

κατευθυντήριες γραμμές δεν προωθούν έναν συγκεκριμένο μηχανισμό για την καθοδήγηση της ανάπτυξης και της ρύθμισης της διαδικαιοδικής πρακτικής. Ωστόσο, η Ομάδα Εργασίας Τηλεψυχολογίας σημειώνει ότι ενώ το επάγγελμα της ψυχολογίας δεν διαθέτει επί του παρόντος ένα ρυθμιστικό μηχανισμό παράδοσης ψυχολογικών υπηρεσιών σε όλα τα δικαιοδοτικά και διεθνή σύνορα, αναμένεται ότι το επάγγελμα θα αναπτύξει ένα μηχανισμό που θα επιτρέπει την διαδικαιοδική πρακτική δεδομένης της ταχύτητας εξέλιξης της τεχνολογίας και της αυξανόμενης χρήση της τηλεψυχολογίας από ψυχολόγους που εργάζονται σε ομοσπονδιακό περιβάλλον των ΗΠΑ, όπως το Υπουργείο Άμυνας των ΗΠΑ και το Τμήμα Βετεράνων.

### **Σχετικά με την Ομάδα Εργασίας**

Η Ομάδα Εργασίας Τηλεψυχολογίας απαρτίστηκε από ψυχολόγους με τέσσερα μέλη που εκπροσωπούσαν την Αμερικανική Ψυχολογική Εταιρεία (APA) και την Ένωση Κρατικών και Επαρχιακών Συμβουλίων Ψυχολογίας (ASPPB) και δύο μέλη που εκπροσωπούν το American Psychological Association Insurance Trust (APAIT). Οι από κοινού προεδροι της Ομάδας Εργασίας Τηλεψυχολογίας ήταν η Linda Campbell, PhD και ο Fred Millán, PhD. Πρόσθετα μέλη της Ομάδας Εργασίας συμπεριλάμβαναν τους ακόλουθους ψυχολόγους: Margo Adams Larsen, PhD; Sara Smucker Barnwell, PhD; Συνταγματάρχης Bruce E. Crow, PsyD; Terry S. Gock, PhD; Eric A. Harris, EdD, JD. Jana N. Martin, PhD; Thomas W. Miller, PhD; Joseph S. Rallo, PhD. Το προσωπικό της APA (Ronald S. Palomares, PhD · Joan Freund και Jessica Davis) και το προσωπικό της ASPPB (Stephen DeMers, EdD · Alex M. Siegel, PhD · JD · και Janet Pippin Orwig) παρέχουν άμεση υποστήριξη στην Ομάδα Εργασίας Τηλεψυχολογίας. Χρηματοδοτήθηκε από κάθε έναν από τους αντίστοιχους οργανισμούς για να υποστηρίξει τις προσωπικές συναντήσεις και τις συνεδριάσεις των μελών της Ομάδας Εργασίας Τηλεψυχολογίας το 2011 και το 2012. Το σχέδιο αυτό έχει προγραμματιστεί να λήξει ως πολιτική της APA, το αργότερο δέκα χρόνια μετά την αρχική ημερομηνία αναγνώρισης από την APA. Μετά την ημερομηνία λήξης, οι χρήστες ενθαρρύνονται να επικοινωνήσουν με την Διεύθυνση Πρακτικής APA για να επιβεβαιώσουν ότι το παρόν έγγραφο παραμένει σε ισχύ.

# **ΟΔΗΓΟΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΕ ΤΗΛΕΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ**

## **Οδηγία 1**

### **Ικανότητα του Ψυχολόγου/θεραπευτή**

Οι ψυχολόγοι που παρέχουν ψυχολογικές/θεραπευτικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως πρέπει να προσπαθούν να παίρνουν ασφαλή μέτρα , ώστε να διασφαλίσουν την ικανότητά τους, όσο με την τεχνολογία που χρησιμοποιούν με τους πελάτες/θεραπευόμενους , όσο και την επίπτωση που θα έχει η χρήση αυτής της τεχνολογίας στους ίδιους.

### **Λογική- σκεπτικό**

Οι ψυχολόγοι έχουν πρωτίστως την ηθική υποχρέωση να παρέχουν επαγγελματικές υπηρεσίες μόνο μέσα στο πλαίσιο των ικανοτήτων τους, βασιζόμενοι στις ακαδημαϊκές σπουδές τους, στη μόρφωση, την εκπαίδευση και την εμπειρία τους στην θεραπεία, η οποία πρέπει να έχει εποπτευθεί από άλλους ειδικευμένους επαγγελματίες ψυχικής υγείας. Καθώς δεν υπάρχει ακόμη εμπειρία και εκπαίδευση σ αυτό το νέο, ακόμη, τρόπο θεραπείας, όπως συμβαίνει με κάθε τι καινούργιο, θα πρέπει να εφαρμόζουν τις προδιαγραφές και τις ικανότητες που χρησιμοποιούν και στην προσωπική θεραπεία.

Είναι λοιπόν προϋπόθεση οι ψυχολόγοι που ασκούν τηλετεχνολογία , να αναλαμβάνουν την ευθύνη να κατέχουν το θέμα τους και να αξιολογούν συνεχώς τις συμβουλευτικές τους ικανότητες, την εκπαίδευσή τους και την διαχείριση των κινδύνων που αυτή η πρακτική ενέχει, ούτως ώστε να είναι αποτελεσματικοί

### **Εφαρμογή**

Οι ψυχολόγοι αναλαμβάνουν την ευθύνη της συνεχούς αξιολόγησης, τόσο των επαγγελματικών όσο και των τεχνικών ικανοτήτων τους όταν παρέχουν τηλευπηρεσίες. Όταν μάλιστα σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν τέτοιες υπηρεσίες προς τους πελάτες/ασθενείς τους , να λάβουν σχετική επαγγελματική εκπαίδευση ώστε να αναπτύξουν σχετικές δεξιότητες. Αυτή η ικανότητα μπορεί να αποκτηθεί με τη μελέτη σχετικών βιβλίων ή ανακοινώσεων, παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και γενικά εκπαίδευση πάνω σε παροχή τεχνολογικών γνώσεων, από συναδέλφους τους ή άλλες πηγές.

Οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να διερευνήσουν και να αποφασίσουν εάν συγκεκριμένες τεχνικές ή πλατφόρμες που είναι διαθέσιμες , είναι και οι κατάλληλες για έναν πελάτη/θεραπευόμενο ανάλογα με το βρίσκεται στην αγορά , τι είναι πιο πρακτικό και ποια είναι η επιλογή του πελάτη/θεραπευόμενου. Ίσως να μην υπάρχουν επαρκή στοιχεία , όσον αφορά τη χρήση συγκεκριμένων τεχνολογιών ή να μην υπάρχουν αρκετά στοιχεία για την αποτελεσματικότητά του. Ωστόσο, αυτό από μόνο του δεν αποτελεί λόγο να αποφασίσει ότι μια υπηρεσία είναι αναποτελεσματική. Επιπρόσθετα καλό είναι να χρησιμοποιούν τεχνολογία επικοινωνιών που υπάρχει ήδη στην αγορά.

Οι ψυχολόγοι αντιλαμβάνονται την ανάγκη να παίρνουν υπόψη την ικανότητά τους στη χρήση τεχνολογίας, καθώς και την ικανότητα των πελατών/ασθενών τους, να αποδέχονται αυτή και να καταλαβαίνουν τα προτερήματα και τα μειονεκτήματά της.

Οι ψυχολόγοι καταβάλουν προσπάθεια να αντιληφθούν τον τρόπο με τον οποίο η γλωσσική, κοινωνική και οικονομική κατάσταση των πελατών τους, καθώς και άλλα χαρακτηριστικά όπως (όπως η κατάσταση της υγείας τους, η ψυχολογική σταθερότητα, η προσωπικότητά τους και ο τρόπος οργάνωσής τους) μπορεί να επηρεάσει την αποτελεσματική χρήση της εξ αποστάσεως τεχνολογίας στην εκτέλεση της θεραπείας.

Οι ψυχολόγοι που είναι εκπαιδευμένοι να χειρίζονται επείγουσες περιπτώσεις για παροχή θεραπείας πρόσωπο με πρόσωπο, είναι σε γενικές γραμμές , εξοικειωμένοι με τις διαθέσιμες πηγές στην τοπική τους κοινωνία, ώστε να βοηθήσουν τους πελάτες/ασθενείς σε περίοδο κρίσης.

Μόλις ξεκίνησε αυτός ο τρόπος τηλεθεραπείας, οι ψυχολόγοι έκαναν μια έντονη προσπάθεια να προσδιορίσουν και να μάθουν πώς θα διευκολύνουν την πρόσβαση των πελατών τους σε επείγουσες καταστάσεις π.χ. τηλεφωνικές γραμμές επείγουσας κλήσης, πληροφορίες για εισαγωγή στα νοσοκομεία, τρόπους πρόσβασης στις τοπικές αρχές, ή ένα πρόσωπο υποστήριξης από το περιβάλλον του πελάτη. Οι ψυχολόγοι προετοιμάζουν ένα σχέδιο που να καλύψει κάθε πιθανή έλλειψη από χρήσιμες πηγές, ειδικά αυτές που είναι απαραίτητες σε επείγουσες περιπτώσεις και προετοιμάζοντας και άλλους παράγοντες που θα επηρεάσουν την αποτελεσματικότητα και την ασφάλεια αυτών των υπηρεσιών. Προετοιμάζουν ένα σχέδιο ώστε να καλύψουν κάθε έλλειψη πρόσβασης σε πηγές απαραίτητες σε μια επείγουσα κατάσταση, και κάθε άλλο σχετικό παράγοντα που συντελεί στην αποτελεσματικότητα και την ασφάλεια των υπηρεσιών. Κάνουν κάθε προσπάθεια να συζητήσουν και να προμηθεύσουν τους πελάτες/ασθενείς με σαφείς γραπτές οδηγίες ως προς τι να κάνουν σε μια κρίση (ιδιαίτερα όταν υπάρχει κίνδυνος αυτοκτονίας). Για το λόγο αυτό οι ψυχολόγοι προτρέπονται να έχουν γνώσεις των νόμων και των κανόνων στους



οποίους υπάγονται οι πελάτες/ασθενείς και τις διαφορές αυτών από εκείνους στο τόπο του θεραπευτή, καθώς επίσης να κρατούν εγγράφων όλες τις προσπάθειες που έκαναν σε τέτοιες περιπτώσεις.

Επιπλέον, ως επαγγελματίες είναι σε πλήρη γνώση της πιθανότητας διακοπής αυτού του είδους επικοινωνίας με τους πελάτες τους όταν οι υπηρεσίες τηλεεπικοινωνίας δεν είναι πλέον επιθυμητές ή απαραίτητες. Αν ένας πελάτη συχνά έχει επείγουσες κρίσεις, είναι καλό να του προταθεί ότι είναι πιο κατάλληλος γι' αυτόν οι θεραπείες από κοντά. Και οι ψυχολόγοι σ' αυτή τη περίπτωση πρέπει να παραπέμπουν την περίπτωση σ' ένα ψυχίατρο ή κλινική ψυχιατρική.

Οι ψυχολόγοι που χρησιμοποιούν την τηλε-επικοινωνία ούτως ώστε να παρέχουν συμβουλευτική ή εποπτεία, σε πρόσωπα ή οργανισμούς που είναι μακριά, χρειάζεται να τους συμβουλεύουν για τα ιδιαίτερα θέματα που οι εξ' αποστάσεως τεχνολογία θέτει όσον αφορά την εποπτεία ή την παροχή συμβουλών. Οι ψυχολόγοι που χρησιμοποιούν τηλε επικοινωνία είναι απαραίτητο να είναι εξοικειωμένοι με την εφαρμογή αυτών των υπηρεσιών καθώς και ικανοί με τη χρήση του τεχνολογικού εξοπλισμού. Παρέχοντας αυτές τις υπηρεσίες χρειάζεται να είναι επαγγελματίες στις υπηρεσίες που δίνονται μεταξύ του εποπτευόμενου/συμβουλευόμενου, του τεχνολογικού μέσου που χρησιμοποιείται και του ψυχολογού που παρέχει την εποπτεία και τη συμβουλευτική. Ακόμη, επειδή η ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων για εποπτευόμενους γίνεται συνήθως από κοντά, οι ψυχολόγοι που χρησιμοποιούν εξ αποστάσεως τεχνολογία, χρειάζεται να θεωρούν και να διασφαλίζουν ότι περιλαμβάνεται ένα ικανό ποσοστό εποπτείας πρόσωπο με πρόσωπο, ούτως ώστε οι εποπτευόμενοι να αποκτούν τις απαιτούμενες εμπειρίες και ικανότητες.

## **Οδηγός 2**

### **Κανόνες φροντίδας στην Τηλε Ψυχολογία**

Οι ψυχολόγοι καταβάλουν κάθε προσπάθεια να διασφαλίσουν ότι οι ηθικοί και επαγγελματικοί κανόνες φροντίδας και πρακτικής ισχύουν καθόλη την διάρκεια των προσφερομένων υπηρεσιών

### **Λογική- σκεπτικό**

Οι ψυχολόγοι που παρέχουν εξ αποστάσεως υπηρεσίες, χρησιμοποιούν το ίδιο επίπεδο επαγγελματικής τεχνικής και φροντίδας που χρησιμοποιούν στην προσωπική θεραπεία. Η χρήση αυτού του είδους της τεχνολογίας είναι σχετικά νέα, αλλά αναπτύσσεται γρήγορα κι έτσι οι επαγγελματίες ενθαρρύνονται ώστε να αξιολογήσουν αυτή τη τεχνολογία, πριν δεσμευτούν σ' αυτή και στη συνέχεια ν' αποφασίσουν αν είναι κατάλληλη, αποτελεσματική και ασφαλής.

Η τηλε-ψυχολογία περιλαμβάνει ένα εύρος διαφόρων τεχνικών θεραπειών που χρησιμοποιούν διαφορετικές τεχνολογίες (π.χ. διαδραστική τηλεδιάσκεψη, τηλέφωνο, κείμενο, email, εφαρμογές κινητού). Οι τελευταίες έρευνες υποδεικνύουν ότι ορισμένοι τύποι διαδραστικής τηλε-ψυχολογίας είναι αποτελεσματικότερες, σε σχέση με την διαπροσωπική θεραπεία. Επομένως, προτού ένας ψυχοθεραπευτής δεσμευτεί σ' αυτό το τύπο παροχής υπηρεσιών, του προτείνουμε να κάνει μια αρχική αξιολόγηση, ώστε ν' αποφασίσει ποιό είδος τηλε-θεραπείας θα προσφέρει στον πελάτη-ασθενή. Μια τέτοια αξιολόγηση πρέπει να περιλαμβάνει και το πιθανό ρίσκο σε σχέση με τα οφέλη που τέτοια θεραπεία θα έχει. Ακόμη αν καλύπτει τον πελάτη, τα θέματα ηθικής και πολύ-πολιτισμικότητας που μπορεί να αναδειχθούν ώστε να επιλεγεί το κατάλληλο μέσον. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνει την σκέψη αν είναι διαθέσιμες διαπροσωπικές θεραπείες και αν οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω τηλε-ψυχολογίας είναι ισάξιες ή/και προτιμητέες. Επιπρόσθετα είναι απαραίτητο ο ψυχολόγος να δεσμευτεί σε μια συνεχή αξιολόγηση σχετικά με την καταλληλότητα της μεθόδου αυτής, καθόλη τη διάρκεια της θεραπείας.

### **Οδηγία 3**

#### **Επικαιροποιημένη Συναίνεση**

Οι ψυχολόγοι οφείλουν να κατέχουν και να διατηρούν σε αρχείο, επικαιροποιημένη συναίνεση το πελάτη-ασθενή, η οποία να σχετίζεται με συγκεκριμένο περιεχόμενο που να αφορά την τηλε-ψυχολογία την οποία παρέχουν. Όταν το κάνουν αυτό, να είναι σε γνώση των κανόνων και των νόμων που ισχύουν σχετικά με το θέμα. Σε περίπτωση παροχής υπηρεσιών σε εταιρείες, τις ισχύουσες οργανωτικές απαιτήσεις σε σχέση με την παροχή αυτή.

### **Λογική- σκεπτικό**

Η διαδικασία της απόκτησης επικαιροποιημένης συναίνεσης, καθορίζει τη βάση της σχέσης μεταξύ του ψυχολόγου και του πελάτη-ασθενή. Οι ψυχολόγοι κάνουν τις απαραίτητες προσπάθειες ώστε να παρέχουν ξεκάθαρη περιγραφή την τηλε-υπηρεσιών που προσφέρουν. Φροντίζουν να αποκτούν και να αρχειοθετούν αυτές τις συναινέσεις κατά

την διάρκεια της παροχής υπηρεσιών ( Ένωση Αμερικανικών Ψυχολόγων, Ηθικοί κανόνες 3.10). Επιπλέον, προσπαθούν να αναπτύξουν και να μοιραστούν τις πολιτικές και τις διαδικασίες, οι οποίες θα εξηγήσουν στους πελάτες τους το πώς θα είναι η διαδραστική επικοινωνία κατά τη χρήση μιας συγκεκριμένης τεχνολογικής βάσης. Μπορεί να είναι πιο δύσκολο να λάβουν αυτή τη συναίνεση από πελάτες που δεν βρίσκονται κοντά ή που δεν τους έχουν συναντήσει ποτέ.

Ακόμη, μπορεί να υπάρχουν διαφορές , όσον αφορά τον τρόπο που αυτή η διαδικασία επηρεάζεται από την κουλτούρα και το κοινωνικό και οικονομικό επίπεδο των πελατών ή της εταιρικής κουλτούρας και χρειάζεται να γνωρίζουν πώς μπορούν να επηρεάσουν την κατανόηση της διαδικασίας εκ μέρους των πελατών. Επίσης, θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι, σε περίπτωση θεραπείας ανηλίκου, είναι απαραίτητη η συναίνεση του γονέα ή κηδεμόνα.

Οι τηλε-ψυχολογικές υπηρεσίες μπορεί να απαιτήσουν διαφορετικές θεωρήσεις, όσον αφορά την ασφάλεια απέναντι σε πιθανούς κινδύνους, την εμπιστευτικότητα, την ασφάλεια των πληροφοριών και τη σύγκριση μεταξύ του παραδοσιακού τρόπου θεραπείας και του εξ' αποστάσεως.

Επομένως, οι ψυχολόγοι παροτρύνονται να λαμβάνουν υπόψη τους τις κατάλληλες διαδικασίες και πολιτικές που αφορούν την ασφάλεια, με το να δημιουργούν και να αρχειοθετούν όλες τις σχετικές πληροφορίες και να ενημερώνουν αναλόγως τους πελάτες τους . Π.χ. να τους λένε τι είδους πληροφορίες θα αποθηκευθούν , τι είδους πρόσβαση θα υπάρχει σ' αυτές, με ποιόν τρόπο διασφαλίζεται η μεταδιδόμενη πληροφορία και κάθε αδύναμο σημείο όσον αφορά την εμπιστευτικότητα.

## **Εφαρμογή**

Πρίν από κάθε παροχή τηλε-ψυχολογικών υπηρεσιών, οι επαγγελματίες ψυχολόγοι θα πρέπει να είναι ενήμεροι για τη μεγάλη σημασία που έχει να αποκτούν και να αρχειοθετούν γραπτή και χρονικά ισχύουσα συναίνεση εκ μέρους του πελάτη-ασθενή, για την συγκεκριμένη υπηρεσία. Όταν δημιουργούν εγγράφως μια τέτοια συναίνεση, θα πρέπει να καταβάλλουν προσπάθεια ώστε η γλώσσα να είναι κατανοητή από τον πελάτη. Επιπρόσθετα, να αξιολογούν την ανάγκη να απευθύνονται στο γλωσσικό και πολιτιστικό επίπεδο του ή της εταιρικής κουλτούρας σε περίπτωση επιχείρισης, καθώς και άλλα θέματα που μπορεί να επηρεάσουν την κατανόηση της γραπτής συναίνεσης.

Επίσης, να περιλαμβάνουν στη συναίνεση αυτή τον τρόπο με τον οποίο αυτοί και οι πελάτες τους θα χρησιμοποιούν την συγκεκριμένη πλατφόρμα τεχνολογίας, τα όρια τα

οποία θα βάλουν και θα παρακολουθούν καθώς και τις διαδικασίες που αφορούν αυτό τον τρόπο επικοινωνίας. Ακόμη είναι σε γνώση των νόμων και των κανονισμών που ισχύουν όσον αφορά τη συναίνεση, τόσο στο μέρος που βρίσκονται οι ίδιοι και παρέχουν τις υπηρεσίες τους όσο και στο μέρος που βρίσκεται ο πελάτης.

Εκτός από τις προϋποθέσεις που αναφέρονται πιο πάνω, οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να συζητούν με τους πελάτες-ασθενείς τα θέματα που αφορούν την εμπιστευτικότητα και τους όρους ασφαλείας, σε σχέση με την πλατφόρμα τεχνικής υποστήριξης που ακολουθείται. Παράλληλα, είναι σε γνώση κάποιων κινδύνων που μπορεί να έχει αυτός ο τρόπος, περιλαμβανομένων του σκληρού δίσκου του υπολογιστή, των τεχνικών προγραμμάτων και άλλων συσκευών. Χρειάζεται λοιπόν να ενημερώνουν τους πελάτες με αρκετές λεπτομέρειες, προκειμένου να δώσουν τη γραπτή συναίνεση.

Μερικοί απ'αυτούς τους κινδύνους που περιγράφηκαν πιο πάνω αφορούν θέματα που περιβάλλουν την μυστικότητα και την ασφάλεια όταν χρησιμοποιούνται συγκεκριμένες τεχνολογίες. Ακόμη, πρέπει να σκέπτονται ότι εκ της φύσεώς της ίδιας της τεχνολογίας αλλά και τη διαδικασία που χρησιμοποιείται κατά την παροχή αυτού του είδους της θεραπείας και θα πρέπει να δίνουν στους πελάτες τους επαρκείς πληροφορίες που αφορούν την διαδικασία συναίνεσής τους. Κάποιοι κίνδυνοι που μπορεί να είναι σχετικοί με την απόσταση είναι η ευκολία χρήσης συγκεκριμένων υπηρεσιών όπως η καταγραφή και αξιολόγηση της θεραπείας.

Επιπλέον οι ψυχολόγοι θα πρέπει να προσανατολίζονται στη δημιουργία και ανάπτυξη γραπτών συμφωνιών με τους πελάτες –ασθενείς και να δεσμεύονται ότι θα προστατέψουν όλα τα προσωπικά δεδομένα του πελάτη. Παραδείγματος χάριν ότι δεν θα χρησιμοποιήσουν τις πληροφορίες αυτές σε καμία περίπτωση. Μια άλλη πληροφορία σχετικά με τη συναίνεση είναι αυτή της τιμολόγησης των εγγράφων. Ως μέρος της ενημέρωσης των πελατών θα πρέπει να συζητούν μαζί τους αν το κόστος γι'αυτά θα περιληφθεί στην πληρωμή για τη θεραπεία. Θα χρειαστεί ακόμη να υπάρχουν σαφείς χρεώσεις για κάθε είδος τεχνολογίας που θα χρησιμοποιηθεί (π.χ. βίντεο, chat room, κείμενα, τηλεφωνικές υπηρεσίες, επείγοντα κλπ) και την χρέωση για κάθε ένα από αυτά. Θα χρειαστεί επίσης να συζητηθεί και για το αν θα υπάρχει χρέωση για διακοπή συνεδριών, πρόσθετες χρεώσεις για διάφορα άλλα, εκπτώσεις αν υπάρξει τεχνικό πρόβλημα και γενικότερα οποιαδήποτε άλλα κόστη συνδέονται με τις υπηρεσίες τηλε-ψυχολογίας οι οποίες παρέχονται.

## Οδηγός 4

### Εμπιστευτικότητα των πληροφοριών και των στοιχείων

Οι ψυχολόγοι που παρέχουν εξ αποστάσεως θεραπεία κάνουν την ανάλογη προσπάθεια να προστατέψουν και να διατηρήσουν εμπιστευτικά όλα τα στοιχεία και δεδομένα που αφορούν τους πελάτες τους. Επίσης τους πληροφορούν για τους πιθανούς κινδύνους να χαθεί αυτή η εμπιστευτικότητα λόγω της φύσης της τηλε-τεχνολογίας.

### Λογική- σκεπτικό

Η χρήση της τηλε-τεχνολογίας και οι ραγδαίες εξελίξεις σ' αυτή είναι μια πρόκληση για τους ψυχολόγους ώστε να προστατέψουν τα προσωπικά δεδομένα των πελατών τους. Οι ψυχολόγοι που παρέχουν αυτό το είδος υπηρεσίας, ενημερώνονται για τους πιθανούς κινδύνους που αφορούν την μυστικότητα των δεδομένων, πριν χρησιμοποιήσουν αυτή τη τεχνική. Όταν είναι απαραίτητο, λαμβάνουν τις ανάλογες συμβουλές από τους ειδικούς τεχνικούς συμβούλους ώστε ν' αυξήσουν τη γνώση τους πάνω στο αντικείμενο αυτό. Έτσι μπορούν να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα, κατά την διάρκεια της άσκησης αυτής της μεθόδου, τα οποία θα προστατέψουν τους ίδιους αλλά και τους πελάτες τους.

Μερικοί από τους πιθανούς κινδύνους περιλαμβάνουν τις μηχανές αναζήτησης και τη συμμετοχή σε διαδικτυακούς τόπους. Άλλες δυσκολίες μπορεί να είναι η μη επιτρεπτή χρήση ή/και προσπάθεια που κάνει ο ψυχολόγος να εξασφαλίσει μυστικότητα καθώς και θέματα ορίων που θα προκύψουν ως αποτέλεσμα χρήσης εκ μέρους του, μηχανών αναζήτησης ή συμμετοχή σε κοινωνικά διαδικτυακά μέσα. Επιπλέον κάθε διαδικτυακή δράση του ψυχολόγου έχει το ενδεχόμενο να ανακαλυφθεί από τον πελάτη ή και άλλους κι έτσι να δημιουργήσει προβλήματα στην επαγγελματική τους σχέση.

### Εφαρμογή

Οι ψυχολόγοι αντιλαμβάνονται ότι πρέπει να πληροφορήσουν τους πελάτες τους όσον αφορά το πλαίσιο εμπιστευτικότητας και τους κινδύνους που ενέχονται. Δηλαδή 'ότι, κατά την διάρκεια της θεραπείας μπορεί να συμβεί διαρροή των πληροφοριών λόγω της τεχνολογίας που χρησιμοποιείται (π.χ. τηλέφωνα, ηλεκτρονική αλληλογραφία) μεταξύ του θεραπευτή και του πελάτη-ασθενή.

Επίσης οι ψυχολόγοι γνωρίζουν τις πρακτικές και ηθικές επιπλοκές που μπορεί να προκύψουν για τους πελάτες τους, από την ενεργή αναζήτηση στοιχείων στο διαδίκτυο. Αντιλαμβάνονται ότι σωστό είναι να ενημερώνουν τους πελάτες τους για τον τρόπο με τον οποίο οι πληροφορίες, όσον αφορά τα προσωπικά δεδομένα που αντλούνται από την

έρευνα στο διαδίκτυο , μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο αρχείο και κατά πόσο η πληροφόρηση αυτή μπορεί να περιέχει τον κίνδυνο η συμπεριφορά του ψυχολόγου να ξεπεράσει τα επιτρεπόμενα όρια.

Ακόμη οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να υπολογίζουν τα οφέλη και τα μειονεκτήματα αυτής της δυαδικής σχέσης που αναπτύσσουν με τους πελάτες τους κατά τη χρήση της επικοινωνίας εξ'αποστάσεως πριν τη δέσμευση σ αυτού του είδους τις σχέσεις ( Σύνδεσμος Αμερικανών Ψυχολόγων , 2012).

Οι ψυχολόγοι που χρησιμοποιούν σελίδες κοινωνικών δικτύων τόσο για προσωπικούς όσο και για επαγγελματικούς λόγους, παροτρύνονται να εκπαιδεύονται και να ενημερώνονται για τους πιθανούς κινδύνους , όσον αφορά την διασφάλιση της ιδιωτικότητας του πελάτη και να χρησιμοποιούν όλα τα δυνατά μέσα για αυτό το σκοπό , ώστε να μειώσουν τους κινδύνους. Χρειάζεται να γνωρίζουν επίσης ότι κάθε ηλεκτρονική επικοινωνία μπορεί να έχει υψηλό ρίσκο να δημοσιοποιηθεί. Για να μειώσουν λοιπόν αυτούς τους κινδύνους, είναι απαραίτητο ν'ακολουθούν τους σχετικούς κανόνες της Ένωσης Αμερικανών Ψυχολόγων / Ηθικός Κώδικας 2010 , ώστε να αποφευχθεί ο κίνδυνος αποκάλυψης εμπιστευτικών πληροφοριών που αφορά τους πελάτες.

## **Οδηγία 5**

### **Ασφάλεια και Διαβίβαση Δεδομένων και Πληροφοριών**

Οι ψυχολόγοι που παρέχουν τηλεψυχολογικές υπηρεσίες ακολουθούν τα εύλογα βήματα ώστε να διασφαλιστεί ότι υπάρχουν μέτρα ασφαλείας για την προστασία των δεδομένων και των πληροφοριών που σχετίζονται με τους πελάτες/ασθενείς τους από ακούσια πρόσβαση ή αποκάλυψη.

#### **Λογική- σκεπτικό**

Η χρήση τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών στην παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών παρουσιάζει μοναδικές δυνητικές απειλές στην ασφάλεια και στη μετάδοση δεδομένων και πληροφοριών του πελάτη/ασθενούς. Αυτές οι πιθανές απειλές για την ακεραιότητα των δεδομένων και των πληροφοριών μπορεί να περιλαμβάνουν ιούς υπολογιστών, χάκερ, κλοπή συσκευών τεχνολογίας, ζημιά σε σκληρούς δίσκους ή φορητές μονάδες δίσκων, αποτυχία συστημάτων ασφαλείας, ελαττωματικό λογισμικό και ευκολία προσβασιμότητας σε μη ασφαλή ηλεκτρονικά αρχεία, δυσλειτουργία ή ξεπερασμένη τεχνολογία. Άλλες απειλές ενδέχεται να περιλαμβάνουν πολιτικές και πρακτικές εταιρειών και προμηθευτών τεχνολογίας, όπως η εξατομικευμένη εμπορία που προέρχεται από επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να έχουν επίγνωση αυτών των δυνητικών απειλών και να ακολουθούν εύλογα βήματα για να διασφαλίσουν ότι λαμβάνονται μέτρα ασφαλείας για την προστασία και τον έλεγχο της πρόσβασης στα δεδομένα του πελάτη/ασθενούς στα πλαίσια του συστήματος πληροφορικής. Επιπλέον,

είναι γνώστες των σχετικών δικαιοδοτικών και ομοσπονδιακών νόμων και κανονισμών που διέπουν την ηλεκτρονική αποθήκευση και τη διαβίβαση δεδομένων και πληροφοριών πελατών/ασθενών και αναπτύσσουν κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες για τη συμμόρφωση σε αυτές τις οδηγίες. Κατά την ανάπτυξη πολιτικών και διαδικασιών για την εξασφάλιση της ασφάλειας των δεδομένων και πληροφοριών των πελατών/ασθενών, οι ψυχολόγοι μπορούν να συνυπολογίσουν τις εκάστοτε ανησυχίες και τις επιπτώσεις που συνεπάγεται τόσο η εκούσια όσο και η ακούσια χρήση δημόσιων και ιδιωτικών τεχνολογικών συσκευών, οι ενεργές και ανενεργές θεραπευτικές σχέσεις, και οι διαφορετικές διασφαλίσεις που απαιτούνται για διαφορετικά φυσικά περιβάλλοντα, διαφορετικό προσωπικό (πχ επιστημονικό έναντι διοικητικού προσωπικού) και διαφορετική τεχνολογία τηλεπικοινωνιών.

### **Εφαρμογή**

Οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να διεξάγουν ανάλυση των κινδύνων που σχετίζονται με τον καθορισμό των πρακτικών τους, τις τηλεπικοινωνιακές τεχνολογίες και το διοικητικό προσωπικό, ώστε να διασφαλίζεται ότι τα δεδομένα και οι πληροφορίες των πελατών/ασθενών είναι προσβάσιμα μόνο στα κατάλληλα και εξουσιοδοτημένα άτομα. Οι ψυχολόγοι προσπαθούν να λάβουν την κατάλληλη κατάρτιση ή συμβουλευτική από τους σχετικούς εμπειρογνώμονες όταν χρειάζονται πρόσθετες γνώσεις για την ανάλυση των κινδύνων.

Οι ψυχολόγοι προσπαθούν να διασφαλίσουν ότι εφαρμόζονται πολιτικές και διαδικασίες για την εξασφάλιση και τον έλεγχο της πρόσβασης σε πληροφορίες και δεδομένα πελατών/ασθενών εντός των πληροφοριακών συστημάτων. Ακλουθώντας αυτή τη γραμμή, μπορεί να κρυπτογραφούν τα εμπιστευτικά δεδομένα πελατών/ασθενών για αποθήκευση ή μετάδοση, και να χρησιμοποιούν άλλες τέτοιες μεθόδους ασφάλειας όπως ασφαλή εξοπλισμό και λογισμικό και ισχυρούς κωδικούς πρόσβασης ώστε να προστατεύονται ηλεκτρονικά αποθηκευμένα ή μεταδιδόμενα δεδομένα και πληροφορίες. Σε περίπτωση παραβίασης μη κρυπτογραφημένων ηλεκτρονικά γνωστών ή συντηρημένων δεδομένων, οι ψυχολόγοι καλούνται να ειδοποιήσουν τους πελάτες/ασθενείς τους και τα άλλα αρμόδια άτομα/οργανισμούς το συντομότερο δυνατόν. Επιπλέον ενθαρρύνονται να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίσουν ότι τα ηλεκτρονικά δεδομένα και πληροφορίες παραμένουν προσβάσιμα παρά τα προβλήματα με τον εξοπλισμό, το λογισμικό και/ή τις συσκευές αποθήκευσης διατηρώντας ένα αντίγραφο ασφαλείας (back-up) τέτοιων δεδομένων.

Κατά την τεκμηρίωση των μέτρων ασφαλείας για την προστασία των δεδομένων και των πληροφοριών των πελατών/ασθενών από ακούσια πρόσβαση ή αποκάλυψη, οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να ονομάζουν με σαφήνεια ποιους τύπους τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών χρησιμοποιούν (πχ ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιάσκεψη, κείμενο) πως χρησιμοποιούνται, κατά πόσο οι τηλεψυχολογικές υπηρεσίες αποτελούν την κύρια μέθοδο επαφής ή προσθέτουν στην διαπροσωπική επαφή. Κατά την τήρηση αρχείων ηλεκτρονικών μηνυμάτων και άλλων εργασιών που χρησιμοποιούν τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών, οι ψυχολόγοι γνωρίζουν ότι η διατήρηση της πραγματικής επικοινωνίας μπορεί να είναι

προτιμότερη συνοψίζοντας σε ορισμένες περιπτώσεις ανάλογα με τον τύπο χρησιμοποιούμενης τεχνολογίας.

## **Οδηγία 6**

### **Έκθεση Δεδομένων και Πληροφοριών και Τεχνολογιών**

Οι ψυχολόγοι που παρέχουν τηλεψυχολογικές υπηρεσίες καταβάλλουν εύλογες προσπάθειες για να αντιμετωπίσουν με τέτοιο τρόπο τη χρήση δεδομένων και πληροφοριών και τεχνολογιών ώστε να διευκολύνουν την προστασία από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και λογαριασμούς για ασφαλή και κατάλληλη χρήση.

#### **Λογική-σκεπτικό**

Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες συντήρησης αρχείων της APA (2007), οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να δημιουργούν πολιτικές και διαδικασίες για την ασφαλή καταστροφή των δεδομένων και των πληροφοριών και για τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία, την αποθήκευση και την μετάδοση των δεδομένων και των πληροφοριών. Η χρήση τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών στην παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών θέτει νέες προκλήσεις για τους ψυχολόγους όταν σκεφτούν μεθόδους αντιμετώπισης που θα αξιοποιήσουν προκειμένου να διατηρηθεί στο μέγιστο βαθμό το απόρρητο και η ιδιωτικότητα των πελατών. Συνεπώς, οι ψυχολόγοι καλούνται να εξετάσουν τη διεξαγωγή ανάλυσης των κινδύνων για τα συστήματα πληροφορικής στο πλαίσιο των πρακτικών τους, προκειμένου να διασφαλίσουν πλήρη και ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των ηλεκτρονικών δεδομένων και πληροφοριών, καθώς και τις τεχνολογίες που δημιούργησαν, αποθήκευσαν και διαβίβασαν τα δεδομένα και τις πληροφορίες.

#### **Εφαρμογή**

Οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να αναπτύξουν πολιτικές και διαδικασίες για την καταστροφή δεδομένων και πληροφοριών που σχετίζονται με τους πελάτες/ασθενείς. Επίσης, επιδιώκουν την ασφαλή αντιμετώπιση του λογισμικού και του εξοπλισμού που χρησιμοποιούνται για την παροχή τηλεψυχολογικών υπηρεσιών με τρόπο που να διασφαλίζει ότι δεν διακυβεύεται η εμπιστευτικότητα και η ασφάλεια των στοιχείων κάθε ασθενούς/πελάτη. Πράττοντας κατά αυτόν τον τρόπο, οι ψυχολόγοι καθαρίζουν προσεκτικά όλα τα δεδομένα και τις εικόνες στα μέσα αποθήκευσης πριν τα ξαναχρησιμοποιήσουν ή τα αποσύρουν σύμφωνα με τους ομοσπονδιακούς, κρατικούς, τοπικούς, εδαφικούς και άλλους οργανωτικούς κανονισμούς και κατευθυντήριες γραμμές. Οι ψυχολόγοι γνωρίζουν και κατανοούν τις ιδιαίτερες επιπτώσεις της αποθήκευσης που σχετίζονται με τις τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών εγγενών στα διαθέσιμα συστήματα.

Οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να τεκμηριώνουν τις μεθόδους και τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται στη διάθεση δεδομένων και πληροφοριών και των τεχνολογιών που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία, αποθήκευση ή μετάδοση δεδομένων και



πληροφοριών, όπως επίσης κάθε άλλη τεχνολογία που χρησιμοποιείται στη διάθεση δεδομένων και εξοπλισμού. Προσπαθούν επίσης να ενημερώνονται για κακόβουλα προγράμματα, cookies κτλ και να απαλλάσσονται συστηματικά από αυτά σε συνεχή βάση όταν χρησιμοποιούνται τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών.

## **Οδηγία 7**

### **Τεστ και Αξιολογήσεις**

Οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να λάβουν υπόψη τους τα ιδιαίτερα ζητήματα που μπορεί να προκύψουν με την χρήση τεστ και αξιολογητικών προσεγγίσεων σχεδιασμένων για διαπροσωπική εφαρμογή όταν παρέχονται υπηρεσίες τηλεψυχολογίας.

### **Λογική-σκεπτικό**

Τα ψυχολογικά τεστ και οι άλλες διαδικασίες αξιολόγησης είναι μέρος της επαγγελματικής πρακτικής για το οποίο οι ψυχολόγοι έχουν εκπαιδευτεί και έχουν ειδικά προσόντα για να τα διεξάγουν. Ενώ κάποια εργαλεία εντοπισμού συμπτωμάτων είναι ήδη συχνά σε online εφαρμογή, τα περισσότερα εργαλεία ψυχολογικών τεστ και άλλων διαδικασιών αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται σήμερα έχουν αρχικά σχεδιαστεί και αναπτυχθεί για διαπροσωπική διαχείριση. Συνεπώς, οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να είναι ενήμεροι και να αιτιολογούν τις ιδιαίτερες επιπτώσεις, την καταλληλότητα για διαφορετικούς πληθυσμούς και τους περιορισμούς στη διαχείριση των τεστ και στις ερμηνείες των τεστ και άλλων δεδομένων, όταν αυτά τα ψυχολογικά τεστ και άλλες διαδικασίες αξιολόγησης προορίζονται και διεξάγονται μέσω τηλεψυχολογίας. Οι ψυχολόγοι επίσης προσπαθούν να διατηρήσουν ακεραιότητα στην εφαρμογή των τεστ και συστημάτων αξιολόγησης και των διαδικασιών όταν χρησιμοποιούν τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών. Επιπλέον, είναι ενήμεροι για τις προσαρμογές σε διαφοροποιημένους πληθυσμούς που μπορεί να απαιτούνται για την διεξαγωγή τεστ μέσω τηλεψυχολογίας. Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές είναι σύμφωνες με τα πρότυπα που διατυπώνονται στην πιο πρόσφατη έκδοση των Πρότυπων για εκπαιδευτικά και ψυχολογικά τεστ (Αμερικανική Ένωση Εκπαιδευτικής Έρευνας, Αμερικανική Ψυχολογική Εταιρεία, και Συμβούλιο για την Μέτρηση στην Εκπαίδευση).

### **Εφαρμογή**

Όταν ένα ψυχολογικό τεστ ή άλλη διαδικασία αξιολόγησης διεξάγεται μέσω τηλεψυχολογίας, οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να διασφαλίσουν ότι η ακεραιότητα των ψυχομετρικών ιδιοτήτων του τεστ ή της αξιολόγησης (πχ αξιοπιστία και εγκυρότητα) και οι συνθήκες χορήγησης που αναφέρονται στο εγχειρίδιο του τεστ διατηρούνται όταν προσαρμόζεται για χρήση με τέτοιες τεχνολογίες. Ενθαρρύνονται να εξετάσουν εάν είναι απαραίτητες τροποποιήσεις στο περιβάλλον του τεστ ή τις συνθήκες ώστε να επιτευχθεί αυτή η προφύλαξη. Για παράδειγμα η πρόσβαση σε κινητό τηλέφωνο, σε διαδίκτυο ή σε

άλλα πρόσωπα κατά τη διάρκεια μιας αξιολόγησης θα μπορούσε να επηρεάσει την αξιοπιστία ή την εγκυρότητα του εργαλείου ή της διαχείρισης. Επιπλέον εάν το άτομο που αξιολογείται λαμβάνει καθοδήγηση ή κάποιες πληροφορίες όπως πιθανές απαντήσεις ή την βαθμολόγηση και ερμηνεία συγκεκριμένων εργαλείων αξιολόγησης επειδή είναι διαθέσιμα στο διαδίκτυο, τα αποτελέσματα των τεστ μπορεί να αμφισβητούνται. Οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται επίσης να εξετάσουν και άλλες πιθανές μορφές διάσπασης της προσοχής που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την απόδοση κατά τη διάρκεια μιας αξιολόγησης και οι οποίες ενδέχεται να μην είναι προφανείς ή ορατές (πχ ορατότητα, ήχος και οσμή) όταν χρησιμοποιούν τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών.

Οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να γνωρίζουν συγκεκριμένα ζητήματα που μπορεί να προκύψουν σε διαφορετικούς πληθυσμούς όταν παρέχουν τηλεψυχολογία και να κάνουν τις κατάλληλες διευθετήσεις για να αντιμετωπίσουν αυτές τις ανησυχίες (πχ γλωσσικά ή πολιτιστικά θέματα, γνωστικές, σωματικές ή αισθητηριακές ικανότητες ή δυσλειτουργίες, ή η ηλικία μπορεί να επηρεάσει την εκτίμηση). Επιπλέον, οι ψυχολόγοι μπορεί να σκεφτούν τη χρήση ενός εκπαιδευμένου βοηθού (πχ proctor) να είναι υπό προϋπόθεση στην απομακρυσμένη περιοχή σε μια προσπάθεια να βοηθηθεί η επαλήθευση της ταυτότητας του πελάτη/ασθενούς, να παρέχει την απαιτούμενη επιτόπια υποστήριξη για τη διαχείριση ορισμένων τεστ ή υπο-τεστ, και να προστατεύει την ασφάλεια της διαδικασίας του ψυχολογικού τεστ ή/και της αξιολόγησης.

Όταν διαχειρίζονται ψυχολογικά τεστ και άλλες διαδικασίες αξιολόγησης, κατά την παροχή υπηρεσιών τηλεψυχολογίας, οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να εξετάσουν την ποιότητα των τεχνολογιών που χρησιμοποιούνται και τον απαιτούμενο εξοπλισμό που χρειάζεται για τη διεξαγωγή των συγκεκριμένων ψυχολογικών τεστ ή αξιολογήσεων. Προσπαθούν επίσης να αιτιολογούν και να είναι προετοιμασμένοι να εξηγήσουν τη δυνητική διαφορά μεταξύ των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται όταν ένα συγκεκριμένο ψυχολογικό τεστ διεξάγεται μέσω τηλεψυχολογίας και όταν χορηγείται δια ζώσης. Επιπλέον, όταν στοιχειοθετούνται ευρήματα από διαδικασίες κατάταξης και αξιολόγησης, οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να προσδιορίσουν ότι μια συγκεκριμένη διαδικασία τεστ ή αξιολόγησης έχει διεξαχθεί μέσω τηλεψυχολογίας, και να περιγράψουν όσες τυχόν προσαρμογές ή τροποποιήσεις έχουν γίνει.

Οι ψυχολόγοι προσπαθούν να χρησιμοποιούν τους κανόνες των τεστ που ενέχονται στη διαχείριση τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών όπου αυτοί είναι διαθέσιμοι. Οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να αναγνωρίσουν τους ενδεχόμενους περιορισμούς όλων των διαδικασιών αξιολόγησης που διεξάγονται μέσω τηλεψυχολογίας, και να είναι έτοιμοι να αντιμετωπίσουν τους περιορισμούς και τον πιθανό αντίκτυπο αυτών των διαδικασιών.

## **Οδηγία 8**

### **Διεπιστημονική Πρακτική**

Οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να εξοικειώνονται και να συμμορφώνονται με όλους τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς όταν παρέχουν υπηρεσίες τηλεψυχολογίας σε πελάτες/ασθενείς εντός δικαιοδοτικών και διεθνών συνόρων.

## **Λογική-σκεπτικό**

Με την ταχεία εξέλιξη στις τηλεπικοινωνιακές τεχνολογίες, η εκούσια ή ακούσια παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών σε δικαιοδοτικά και διεθνή πλαίσια γίνεται όλο και περισσότερο μια πραγματικότητα για τους ψυχολόγους. Αυτή η παροχή υπηρεσιών μπορεί να κυμαίνεται από τους ψυχολόγους ή τους πελάτες/ασθενείς που βρίσκονται προσωρινά εκτός έδρας (συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων που η διαμονή τους μοιράζεται σε διαφορετικές περιοχές) έως τους ψυχολόγους που προσφέροντας τις υπηρεσίες τους πέρα από τα σύνορα δικαιοδοσίας ως πρακτική μέθοδο να επωφελούνται από τις νέες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών. Τα συστήματα παροχής ψυχολογικών υπηρεσιών σε φορείς όπως το Υπουργείο Άμυνας των ΗΠΑ και το Τμήμα Υποθέσεων Βετεράνων έχουν ήδη θεσπίσει εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες για την παροχή υπηρεσιών στα συστήματα τους πέρα από δικαιοδοτικά και διεθνή σύνορα. Ωστόσο, οι νόμοι και οι κανονισμοί που διέπουν την παροχή υπηρεσιών από ψυχολόγους εκτός αυτών των συστημάτων διαφέρουν ανάλογα με την πολιτεία, την περιοχή, την επικράτεια και τη χώρα (ΑΡΑΡΟ, 2010). Οι ψυχολόγοι θα πρέπει να καταβάλουν εύλογες προσπάθειες για να εξοικειωθούν και ανάλογα με την περίπτωση, να εφαρμόσουν τους νόμους και τους κανονισμούς που διέπουν την παροχή υπηρεσιών τηλεψυχολογίας εντός της δικαιοδοσίας στην οποία εδρεύουν και των δικαιοδοσιών στις οποίες βρίσκονται οι πελάτες/ασθενείς τους.

## **Εφαρμογή**

Είναι σημαντικό για τους ψυχολόγους να γνωρίζουν τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς που αφορούν συγκεκριμένα την παροχή επαγγελματικών υπηρεσιών από ψυχολόγους μέσω τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών εντός και μεταξύ δικαιοδοσιών. Οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να καταλάβουν τι θεωρείται από τους νόμους και τους κανονισμούς ως τηλεϊατρική ή τηλεψυχολογία. Επιπλέον, οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να επανεξετάσουν τις απαιτήσεις επαγγελματικής αδειοδότησης, τις υπηρεσίες και τους τρόπους τηλεπικοινωνιών που καλύπτονται, και τις πληροφορίες που απαιτείται να συμπεριληφθούν στην παροχή ενήμερης συναίνεσης. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι κάθε δικαιοδοσία μπορεί να έχει ή να μην έχει συγκεκριμένους νόμους που επιβάλλουν ειδικές απαιτήσεις όταν παρέχονται υπηρεσίες μέσω τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών. Το ΑΡΑΡΟ (2010) διαπίστωσε ότι υπάρχουν αποκλίσεις ως προς το εάν οι ψυχολόγοι προσδιορίζονται ως ένας μοναδικός τύπος παρόχου ή καλύπτονται ως κομμάτι μιας πιο ποικιλόμορφης ομάδας παρόχων. Επιπλέον, υπάρχει ευρεία διαφοροποίηση στους τύπους υπηρεσιών και στις τηλεπικοινωνιακές τεχνολογίες που καλύπτονται από αυτούς τους νόμους.

Επί του παρόντος, υπάρχει ένας αριθμός δικαιοδοσιών χωρίς συγκεκριμένους νόμους που διέπουν την παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών που χρησιμοποιούν τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών. Όταν παρέχονται υπηρεσίες τηλεψυχολογίας εντός αυτών των δικαιοδοσιών, οι ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να είναι ενήμεροι για κάθε γνώμη ή δήλωση που εκδίδεται από τους αρμόδιους ρυθμιστικούς φορείς ή/και άλλες επαγγελματικές επιτροπές αδειοδότησης που μπορεί να βοηθούν ως προς την ενημέρωσή τους για τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που εμπλέκονται όταν παρέχονται υπηρεσίες τηλεψυχολογίας εντός αυτών των δικαιοδοσιών.

Επιπροσθέτως, εξαιτίας της ραγδαίας ανάπτυξης στη χρήση τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών, οι ψυχολόγοι πασχίζουν να μένουν ενήμεροι με τις εξελίξεις και τις αλλαγές για την άδεια ασκήσεως επαγγέλματος και σε άλλες απαιτήσεις δια-δικαιοδοσιακής πρακτικής που μπορεί να είναι συναφείς με την παροχή τηλεψυχολογικών υπηρεσιών πέρα από τα δικαιοδοτικά τους όρια. Δεδομένης της φύσης των διαφόρων επαγγελματιών υγείας, και των τρεχουσών ομοσπονδιακών προτεραιοτήτων για την επίλυση προβλημάτων που δημιουργούν οι πολλαπλές δικαιοδοσίες αδειών ασκήσεως επαγγέλματος (παραπομπες πχ FCC National Broadband Plan, 2010, Canadian Agreement on Internal Trade 1995) απαιτείται η ανάπτυξη τηλεψυχολογικών πιστοποιήσεων από συλλόγους ψυχολόγων όταν η δια-δικαιοδοσιακή πρακτική είναι μια πιθανή έκβαση. Για παράδειγμα η νοσηλευτική έχει αναπτύξει μια πιστοποίηση που είναι αποδεκτή από πολλές δικαιοδοσίες των ΗΠΑ η οποία επιτρέπει σε νοσηλευτές που έχουν άδεια σε όποια συμμετέχουσα δικαιοδοσία να ασκούν το επάγγελμα αυτοπροσώπως ή εξ αποστάσεως σε όλες τις συμμετέχουσες δικαιοδοσίες. Επιπλέον, η ASPPB Task Force έχει συντάξει μια σειρά συστάσεων για μια τέτοια πιστοποίηση.

### Επίλογος

Είναι σημαντικό να σημειωθεί, ότι δεν είναι πρόθεση αυτών των κατευθυντήριων γραμμών να συνταγογραφήσουν συγκεκριμένες ενέργειες, αλλά περισσότερο, να προσφέρουν την καλύτερη διαθέσιμη καθοδήγηση σήμερα όταν ενσωματώνονται τηλεπικοινωνιακές τεχνολογίες στην παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών. Επειδή η τεχνολογία και η εφαρμογή της στο επάγγελμα της ψυχολογίας είναι ένας δυναμικός τομέας με πολλές πιθανές επερχόμενες αλλαγές, αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές επίσης δεν συμπεριλαμβάνουν όλες τις άλλες σκέψεις και δεν έχουν σκοπό να υπερισχύσουν της κρίσης των ψυχολόγων ή των εφαρμοστέων νόμων και κανονισμών που καθοδηγούν το επάγγελμα και την πρακτική της ψυχολογίας. Ελπίζουμε ότι το πλαίσιο που παρουσιάζεται θα οδηγήσει τους ψυχολόγους καθώς το πεδίο εξελίσσεται.

### Πηγές

American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. (current edition). *Standards for educational and psychological testing*. Washington, DC: American Psychological Association.

American Psychological Association (2002a). Ethical principles of psychologists and code of conduct. *American Psychologist* , 57, 1060-1073.

American Psychological Association (2002b). Criteria for practice guideline development and evaluation. *American Psychologist* , 57, 1048-1051.

American Psychological Association. 2008. Center for Workforce Studies. Retrieved from <http://www.apa.org/workforce/publications/08-hsp/telepsychology/index.aspx> .

American Psychological Association (2010). 2010 Amendments to the 2001 “Ethical principles of psychologists and code of conduct.” *American Psychologist* , 65, 493.

American Psychological Association (2003). Guidelines on multicultural education, training, research, practice, and organizational change for psychologists. *American Psychologist* , 58 , 377-402.

American Psychological Association (2007). Record keeping guidelines. *American Psychologist* , 62, 993-1004.

American Psychological Association Practice Organization. (2010). Telehealth: Legal basics for psychologists. *Good Practice*, 41 , 2-7.

American Psychological Association Practice Organization. (2012). Social Media: What's your policy. *Good Practice*, Spring/Summer , 10-18.

Baker, D. C., & Bufka, L. F. (2011). Preparing for the telehealth world: Navigating legal, regulatory, reimbursement, and ethical issues in an electronic age. *Professional Psychology: Research and Practice* , 42 (6), 405-411.

Canadian Psychological Association: Ethical guidelines for psychologists providing services via electronic media. (2006). Retrieved from <http://www.cpa.ca/aboutcpa/committees/ethics/psychserviceselectronically/> .

Committee on National Security Systems. (2010). *National Information Assurance Glossary* . Washington, DC: Author.

Ohio Psychological Association: Telepsychology guidelines. (2010). Retrieved from <http://www.ohpsych.org/psychologists/files/2011/06/OPATelepsychologyGuidelines41710.pdf> .

New Zealand Psychological Association: Draft Guidelines: Psychology services delivered via the Internet and other electronic media. (2011). Retrieved from [http://psychologistsboard.org.nz/cms\\_show\\_download.php?id=141](http://psychologistsboard.org.nz/cms_show_download.php?id=141) .

Επιμέλεια και συντονισμός: Συνηχήσεις

ΣΥΝΗΧΗΣΕΙΣ

Διαλογικό Κέντρο Βιωματικής-Καταξινωτικής  
Ψυχοθεραπείας και Εκπαίδευσης

