



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

Utilização das TIC na Intervenção Psicológica

Categoria

Revisão de Dados e
Literatura Científicos

Autoria

Gabinete de Estudos OPP

Documento

Dezembro 2018
Lisboa

Revisão de Dados e Literatura Científicos

Utilização das TIC na Intervenção Psicológica

Na última década assistimos ao crescimento exponencial e à evolução das novas tecnologias. Da mesma forma que as novas tecnologias invadiram e mudaram praticamente todas as áreas da nossa vida, estão também a mudar a prática da Psicologia, abrindo **novos caminhos à intervenção psicológica** e possibilitando que esta se concretize através de outros meios de comunicação, diferentes do tradicional face-a-face. As novas tecnologias revolucionaram também as expectativas que temos sobre os serviços de Saúde Psicológica e sobre a forma como podemos interagir com eles.

O uso das novas tecnologias na prática psicológica já não é apenas teoricamente possível, mas sim uma **realidade profissional em desenvolvimento**. Existe uma oferta, cada vez maior, de programas e serviços de Psicologia (de prevenção e promoção da Saúde Psicológica) através da utilização de plataformas digitais. Vários termos têm sido utilizados, aliás, para descrever a utilização das novas tecnologias na prática psicológica. Por exemplo, e-Saúde Mental, Psicoterapia Online ou Intervenções Baseadas na Internet.

A **utilização de novas tecnologias na intervenção psicológica** inclui (mas não está limitada) a recursos como os *smartphones*, os *tablets*, os computadores ou outras plataformas digitais; à realização de comunicações via videoconferência, *email*, chat, sites, blogs ou redes sociais. A informação transmitida pode ser escrita ou incluir imagens, sons ou outro tipo de dados. A comunicação pode ser síncrona, com várias pessoas envolvidas e comunicando em tempo real (por exemplo, videoconferência) ou assíncrona (por exemplo, troca de emails). Diferentes tecnologias podem ser usadas em várias combinações e com diversos objectivos.

A aplicação das novas tecnologias à prática psicológica tem acontecido, na maior parte dos casos, em **complementaridade** aos serviços presenciais (por exemplo, leitura de materiais psicoeducativos online após uma sessão terapêutica face-a-face), mas também como **via única** de acesso à intervenção psicológica (por exemplo, programas online de auto-ajuda).

Existem já intervenções psicológicas que utilizam as novas tecnologias para diversos problemas de Saúde Psicológica, nomeadamente para a depressão ou a ansiedade. As intervenções que existem variam nos seus conteúdos (a maior parte baseia-se em Terapias Cognitivo-Comportamentais), abrangência clínica (algumas são específicas para determinados problemas, outras abrangem vários problemas de Saúde Psicológica), formato (umas espelham os tratamentos face-a-face outras adaptam-se ao utilizador), funcionalidade (podem incluir exercícios de aprendizagem, ferramentas de auto monitorização, relatórios de progresso, permitir o download de documentos, permitir o acesso a vídeos e jogos) e modo de prestação do serviço (através de sites, apps ou formas combinadas).

São exemplos de intervenções psicológicas que recorrem às novas tecnologias a psicoterapia online, as intervenções autoguiadas, os grupos de apoio online, os portais de e-Saúde Mental, aplicações para smartphones ou tablets.

Este papel, cada vez mais importante, da tecnologia na intervenção psicológica apresenta várias

vantagens e oportunidades únicas, mas também, aspectos a ponderar e desafios para a prática dos Psicólogos.

Vantagens e Oportunidades

- **Alcance.** As novas tecnologias permitem facilitar o acesso à informação e à intervenção psicológica a um maior número de pessoas, as quais, pelas mais diversas razões, poderão não ter a possibilidade de obter este tipo de intervenção num modelo face a face, pelo menos em determinados períodos e momentos da sua vida (por exemplo, durante a ausência do meio habitual por motivos de viagem, férias, deslocação geográfica, dificuldades de deslocação por problemas motores e isolamento ou limitação de recursos locais). A utilização das novas tecnologias pode permitir ainda responder à falta de disponibilidade de serviços psicológicos e/ou à disparidade da oferta em termos geográficos, podendo atingir mais pessoas e grupos minoritários.
- **Acessibilidade.** Frequentemente, e comparativamente à intervenção psicológica tradicional, a intervenção psicológica com recurso às novas tecnologias realiza-se com um custo económico mais baixo, quer para os utilizadores quer para os profissionais prestadores do serviço.
- **Flexibilidade.** A utilização de novas tecnologias na intervenção psicológica permite a adaptação a vários locais, contextos, condições e características, de modo a responder às necessidades específicas e conveniência de diferentes grupos de pessoas. As novas tecnologias aplicadas à Saúde Psicológica podem contribuir para alavancar um sistema de Saúde Psicológica mais responsivo e eficaz.
- **Atractividade.** O facto da intervenção psicológica poder ser feito num formato mais apelativo para alguns utilizadores pode aumentar o envolvimento e a participação dos utilizadores nos cuidados de Saúde Psicológica, encorajando a adesão ao tratamento.
- **Redução do estigma** associado à intervenção psicológica e aos problemas de Saúde Psicológica, devido ao anonimato permitido por algumas intervenções que recorrem às novas tecnologias.
- **Evidências Científicas.** Já existe bastante (ainda que insuficiente) investigação e evidências científicas da eficácia de algumas intervenções psicológicas através das novas tecnologias. Estas evidências são mais significativas para programas online relativos à ansiedade e a depressão. Por exemplo, existem diversas evidências que sugerem que a terapia online é tão eficaz quanto a terapia face-a-face. No entanto, ainda existem poucos estudos sobre a intervenção psicológica através de *apps* para *smartphones* ou *tablets*, por exemplo.
- **Outras vantagens** incluem o facto da utilização de novas tecnologias na intervenção psicológica poder potenciar o desenvolvimento de novos métodos e recursos na intervenção psicológica; facilitar a continuidade dos cuidados, a monitorização do progresso do

tratamento e o processo de follow-up.

Aspectos a Ponderar e Desafios

- **Privacidade e Confidencialidade.** A privacidade e a segurança dos dados dos clientes deve ser cuidadosamente considerada quando as novas tecnologias são integradas na intervenção psicológica. As novas tecnologias traduzem-se também na existência de mecanismos ocultos que gravam e rastreiam informações e comunicações pessoais dos utilizadores, não dispondo o Psicólogo de meios de controlo que garantam que as informações que digitaliza não serão violadas por terceiros, que as intervenções através de videochamada não sejam assistidas e gravadas, entre outras situações que poderão colocar em risco a privacidade e a confidencialidade.
- **Segurança.** A segurança dos utilizadores também deve ser considerada quando se utilizam as novas tecnologias na intervenção psicológica. A chamada cair ou a bateria acabar são problemas técnicos que podem ocorrer e colocar a vida de alguém em risco quando as novas tecnologias são utilizadas com clientes de alto risco (como aqueles que estão em situação de crise). É importante avaliar o impacto potencial destas questões e estabelecer planos alternativos.
- **Cuidados éticos.** A comunicação com os clientes através de plataformas tecnológicas envolve um conjunto de questões éticas. Por exemplo, as mensagens e o email proporcionam a entrega quase imediata de resposta, o que pode levar os clientes a esperar respostas sempre imediatas. Por isso, é importante especificar claramente o tempo de resposta que os clientes devem esperar. O uso de mensagens e emails entre clientes e Psicólogo também pode criar situações em que as fronteiras profissionais se diluem, como o envio de mensagens fora do horário de trabalho ou por razões sociais, fora do âmbito da relação terapêutica.
- **Ausência de regulação e legislação.** As diversas situações e desafios que podem surgir a partir da utilização das novas tecnologias na prática da Psicologia nem sempre estão contemplados pela regulação e legislação existente. Não existem também linhas orientadoras ou padrões de qualidade definidos. Esta situação pode comprometer a qualidade dos cuidados de Saúde Psicológica, uma vez que algumas intervenções têm uma origem duvidosa e são pouco credíveis. Muitas são criadas apenas com o objectivo de produzir lucro, estando pouco interessadas em garantir a adequação do seu conteúdo ou eficácia.
- **Evidências Científicas.** A aplicação das novas tecnologias à intervenção psicológica é ampla e diversificada. Diferentes tipos de intervenção encontram-se em diferentes estádios de investigação e maturidade, requerendo mais investigação, desde o desenvolvimento básico, à avaliação e implementação dos estudos. Os desafios que a investigação nesta área apresenta devem ser, aliás, respondidos por várias disciplinas e estão ainda no seu início. São necessárias mais investigações que permitam informar e validar a utilização destas novas ferramentas e programas de prestação de serviços de Saúde Psicológica, produzindo dados

sobre eficácia e resultados terapêuticos.

- **Usabilidade e aceitação.** As tecnologias disponíveis e as preferências mais populares dos utilizadores estão constantemente a mudar. Por isso é importante para aqueles que planeiam usar novas tecnologias na intervenção psicológica considerar a sua usabilidade e aceitação. Será sempre importante oferecer alternativas para aqueles que não usam novas tecnologias ou não se sentem confortáveis em usá-las (por exemplo, parte da população idosa não tem a literacia tecnológica necessária para usar com à vontade alguns recursos). É preciso considerar ainda que nem todos os utilizadores poderão ter o mesmo potencial benefício das diversas modalidades de intervenção.

Recomendações

Tendo em conta as potenciais vantagens e preocupações que a utilização de novas tecnologias na intervenção psicológica levanta, aconselha-se que os Psicólogos sigam um conjunto de recomendações quando aplicam as novas tecnologias na sua prática profissional:

- Independentemente das tecnologias que sejam utilizadas para a realização da intervenção psicológica, o Psicólogo deverá orientar o seu trabalho pelos **mesmos princípios éticos e respeitar as mesmas normas deontológicas e legais** a que está vinculado numa intervenção face-a-face.
- O Psicólogo deve **avaliar as implicações éticas e de segurança** que a utilização das novas tecnologias poderá ter em cada caso particular, assim como as evidências científicas que existem sobre determinada intervenção. Compete ao Psicólogo avaliar, decidir e garantir que a intervenção à distância é utilizada com vista ao **melhor interesse do cliente**.
- O Psicólogo deverá obter um **consentimento informado**, livre e esclarecido, onde deverá discutir, entre outras, as limitações do processo de intervenção psicológica com recurso às novas tecnologias, quando comparado com a intervenção face-a-face, sobretudo os limites específicos na privacidade. Do mesmo modo, deverão ser discutidas com o cliente as particularidades e constrangimentos específicos ao tipo de tecnologia e canal de comunicação escolhido, assim como as evidências científicas disponíveis sobre a intervenção em causa.
- É importante que o Psicólogo tenha **conhecimento e competência para utilizar as tecnologias** envolvidas. O Psicólogo deve avaliar continuamente as suas competências técnicas e profissionais no que diz respeito também às novas tecnologias e procurar informação sempre que necessário.
- Sempre que possível seria positiva a **realização de uma primeira entrevista face-a-face**, onde se poderia promover uma relação de maior confiança, bem como obter o consentimento informado por parte do cliente.

- O Psicólogo deve ainda dispor de um endereço físico, bem como facilitar os meios que permitam a sua identificação, nomeadamente junto da Ordem dos Psicólogos Portugueses.
- Sobre a informação pública nas redes sociais e a intervenção psicológica recomenda-se a consulta do respectivo Parecer da Comissão de Ética, disponível em https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/parecer_61_a_informaa_aao_paoblica_nas_redes_sociais_e_a_intervena_aao_psicolaogica_1.pdf.
- Sobre a utilização de inventários em investigações desenvolvidas online recomenda-se a consulta do Parecer da Comissão de Ética correspondente, disponível em https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/parecer_55_sobre_a_utilizaa_aao_de_inventaarios_em_investigaa_aoes_desenvolvidas_online_1.pdf.

Não devendo substituir, pelo menos na maior parte dos casos, a intervenção psicológica presencial, em termos gerais, **a utilização das novas tecnologias na intervenção psicológica, em complementaridade com as abordagens tradicionais, pode aumentar o impacto e a custo-efetividade da prática psicológica presencial, melhorando o acesso a tratamentos baseados em evidências.**



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

RECURSOS.ORDEMDOSPSICOLOGOS.PT
WWW.ORDEMDOSPSICOLOGOS.PT

Para mais esclarecimentos contacte o Gabinete de Estudos:
andresa.oliveira@ordemdospsicologos.pt

Sugestão de Citação:
Ordem dos Psicólogos Portugueses (2018). Utilização das TIC na Intervenção
Psicológica. Lisboa