



ORDEM  
DOS  
PSICÓLOGOS

# Sobre as Consultas de Psicologia através de Videochamada

## **# Categoria**

---

Revisão de Dados e  
Literatura Científicos

## **# Autoria**

---

Gabinete de Estudos OPP

## **# Documento**

---

Outubro 2017  
Lisboa

## Sobre as Consultas de Psicologia Através de Videochamada

### Introdução

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 intervenção, 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, videochamada) 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 ou consultas de psicologia online).

### As Consultas de Psicologia Online

Em Portugal existem já várias páginas que permitem marcar uma Consulta de Psicologia Online. Constituem exemplos as seguintes:

- We Care On (<https://wecareon.com/>)
- Zenklub (<https://zenklub.pt/?>)
- Psico Mind Care (<http://www.psicomindcare.pt/consultas-online>)
- Clínica Tágide Online (<http://www.novaclinicatagide.pt/>)
- PsicHome (<http://www.psichome.com/pt/consultas-de-psicologia-online.html>)

- Despertares (<https://despertaepsicologia.com/servicos/consultas-de-psicologia-online/>)
- Psicronos ([http://www.psicronos.pt/consultas/atendimento-online\\_7](http://www.psicronos.pt/consultas/atendimento-online_7))
- Lapsis (<http://lapsis.pt/o-que-fazemos/psicoterapia-online.html>)

Quando a informação é disponibilizada, o valor das consultas varia entre os 40 e os 50 euros. Os valores podem ser mais baixos se a comunicação for efectuada apenas através de mensagens de texto ou email. São os Psicólogos, individualmente, que definem o valor da consulta, assim como o horário disponível.

No Reino Unido, os serviços de Psicologia Online mais conhecidos são:

- Talk Space (<https://www.talkspace.com/>)
- Better Help (<https://www.betterhelp.com/>)
- PlusGuidance (<https://plusguidance.com/>)

As sessões online tendem a ser mais baratas do que as sessões presenciais e custam à volta de £40 (£40 (dependendo do meio de comunicação utilizado – mensagens de texto, emails ou videochamadas).

### **Evidências Científicas sobre as Consultas de Psicologia Online**

Já existe bastante (ainda que insuficiente) investigação e evidências científicas sobre a 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. A Terapia mais estudada e aquela sobre a qual existem mais evidências é a Terapia Cognitivo-Comportamental.

A principal conclusão, no entanto, é que a investigação científica ainda não demonstrou que a intervenção psicológica online é eficaz para toda a gente e em todas as situações. É necessária mais investigação, sobretudo sobre custo-efectividade, acerca de diferentes problemas de Saúde Psicológica e modalidades terapêuticas.

Alguns artigos mais recentes:

Emmelkamp, P. (2011). Effectiveness of cybertherapy in mental health: a critical appraisal (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21685633>)

Ruwaard et al. (2011). Efficacy and effectiveness of online cognitive behavioral treatment: a decade of interapy research (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21685634>)

Hilty et al. (2013). The Effectiveness of Telemental Health: A 2013 Review (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3662387/>)

## Oportunidades e Desafios das Consultas de Psicologia Online

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 da Psicologia.

### *Vantagens e Oportunidades*

- **Alcance.** As Consultas de Psicologia Online 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.** As Consultas de Psicologia Online permitem 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 – por exemplo, a Consulta de Psicologia através do email ou da mensagem escrita.
- **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 para os Utilizadores das Consultas de Psicologia Online

*O que deve ponderar quando pensar em marcar uma Consulta de Psicologia por videochamada?*

Apesar dos muitos benefícios e vantagens, as Consultas de Psicologia por videochamada podem não ser a melhor opção para toda a gente e para todas as situações em que a ajuda profissional de um Psicólogo é necessária.

- ***As Consultas de Psicologia Online são a estratégia certa para me ajudar?*** Em primeiro lugar, a investigação científica ainda não demonstrou que a intervenção psicológica online é eficaz para toda a gente e em todas as situações. Em situações de crise deve sempre procurar apoio presencial. E, sempre que possível, realize uma primeira Consulta presencial, onde se possa promover uma relação de confiança e estabelecer os limites e o modo de funcionamento do acompanhamento psicológico através de videochamada.
- ***O Psicólogo está inscrito na Ordem dos Psicólogos Portugueses?*** Nem todos os sites que prometem oferecer consultas de psicologia online são fiáveis e credíveis. Por exemplo, nem sempre as pessoas por detrás do ecrã são efectivamente Psicólogos qualificados para realizar consultas de Psicologia. Garantir que o Psicólogo está devidamente habilitado e qualificado para exercer Psicologia é essencial. Em Portugal, os Psicólogos que exercem Psicologia, têm, obrigatoriamente, que estar inscritos na Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP). A OPP oferece um directório online onde pode procurar se o nome do Psicólogo com quem está a pensar marcar uma consulta online é realmente Psicólogo. Esta é uma forma de se proteger e de assegurar que tem a quem recorrer se ocorrerem más práticas.
- ***A plataforma de comunicação utilizada é segura?*** Parte da relação estabelecida entre os Psicólogos e os seus clientes é baseada no facto de proporcionarem um espaço seguro e privado que permite partilhar pensamentos e sentimentos difíceis e pessoais. É importante perceber se a plataforma digital tem a capacidade de verificar a sua identidade e a do Psicólogo. É igualmente importante discutir com o Psicólogo as regras de confidencialidade que se aplicam e os limites da protecção dos seus dados pessoais.
- ***E o pagamento do serviço?*** Verifique se lhe é passada uma factura que possa deduzir nas suas despesas de saúde e se o seu seguro cobre as despesas com a Consulta Psicológica Online.

## Recomendações para os Psicólogos que Intervêm Online

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.

## Conclusão

Não devendo substituir, pelo menos na maior parte dos casos, e para já, 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-effectividade 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](mailto:andresa.oliveira@ordemdospsicologos.pt)

---

Sugestão de Citação:  
Ordem dos Psicólogos Portugueses (2017). Sobre as Consultas de Psicologia através  
de Videochamada. Lisboa