



ORDINE PSICOLOGI CALABRIA

## Raccomandazioni sulle prestazioni Psicologiche a distanza erogate nell'emergenza sanitaria da Covid-19



*A cura della Commissione Deontologica e Tutela OPC*

## Il Consiglio dell'Ordine degli Psicologi Calabria

- Armodio Lombardo *Presidente*
- Fortunato Campolo *VicePresidente*
- Marco Pingitore *Segretario*
- Maria Toscano *Tesoriere*
- Santo Cambareri
- Rocco Chizzoniti
- Domenico Foti
- Carla Lo Giudice
- Mariarita Notaro
- Umberto Rotundo
- Carmela Scornaienchi
- Ada Schiumerini
- Luigi Angelo Triglia
- Rossella Valotta
- Vincenzo Cianflone | Sez. B

## Componenti della Commissione Deontologica e Tutela

- Marco Pingitore *Coordinatore*
- Santo Cambareri
- Fortunato Campolo
- Carla Lo Giudice
- Carmela Scornaienchi

Per contattare la Commissione Deontologica e Tutela



E-mail [deontologia.tutela@psicologicalabria.it](mailto:deontologia.tutela@psicologicalabria.it)



Pec [deontologia.tutela@pec.psicologicalabria.it](mailto:deontologia.tutela@pec.psicologicalabria.it)

## Premessa

Il momento storico che viviamo impone alla comunità professionale un necessario adeguamento delle proprie prestazioni ai contesti a distanza. L'utilizzo delle tecnologie di comunicazione digitale, quale mezzo di erogazione delle prestazioni psicologiche, rappresenta uno strumento ausiliario che svolge una funzione di contesto, diventando il luogo entro il quale viene erogata la prestazione professionale.

L'ambito di riferimento è quello della Telepsicologia, definita dall'APA (American Psychological Association) come l'erogazione di servizi psicologici attraverso le tecnologie di telecomunicazione che includono: telefono, device mobili, videoconferenza interattiva, email, chat, sms, ed Internet (siti di auto-aiuto, blog, e social media).

Le informazioni trasmesse possono essere testuali o includere immagini, suoni o altri dati.

Le comunicazioni possono essere sincrone e coinvolgere più partecipanti in tempo reale (es. videoconferenze interattive, telefono) o asincrone (es. email).

## PRINCIPALI ASPETTI DEONTOLOGICI SULLE PRESTAZIONI A DISTANZA

### CAMBIA IL CONTESTO, MA NON LE REGOLE!

#### *Codice Deontologico – Art.1*

*Le regole del presente Codice Deontologico sono vincolanti per tutti gli iscritti all'Albo degli psicologi. Lo psicologo è tenuto alla loro conoscenza e l'ignoranza delle medesime non esime dalla responsabilità disciplinare. Le stesse regole si applicano anche nei casi in cui le prestazioni, o parti di esse, vengano effettuate a distanza, via Internet o con qualunque altro mezzo elettronico e/o telematico.*

Pertanto le prestazioni professionali effettuate attraverso le tecnologie di comunicazione digitale devono sempre fare riferimento alle norme del Codice Deontologico degli Psicologi Italiani.

## BENESSERE PSICOLOGICO E RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLO PSICOLOGO

### Codice Deontologico – Art. 3

*Lo psicologo considera suo dovere accrescere le conoscenze sul comportamento umano ed utilizzarle per promuovere il benessere psicologico dell'individuo, del gruppo e della comunità. In ogni ambito professionale opera per migliorare la capacità delle persone di comprendere se stessi e gli altri e di comportarsi in maniera consapevole, congrua ed efficace. Lo psicologo è consapevole della responsabilità sociale derivante dal fatto che, nell'esercizio professionale, può intervenire significativamente nella vita degli altri; pertanto deve prestare particolare attenzione ai fattori personali, sociali, organizzativi, finanziari e politici, al fine di evitare l'uso non appropriato della sua influenza, e non utilizza indebitamente la fiducia e le eventuali situazioni di dipendenza dei committenti e degli utenti destinatari della sua prestazione professionale. Lo psicologo è responsabile dei propri atti professionali e delle loro prevedibili dirette conseguenze.*

4

Pertanto, prima di effettuare una prestazione psicologica a distanza, è responsabilità dello psicologo valutare l'adeguatezza dello strumento in relazione alle caratteristiche dei soggetti coinvolti. In merito alla gestione delle crisi e nelle situazioni di emergenza, prima di iniziare un intervento online lo psicologo è tenuto a fornire riferimenti delle strutture cliniche situate nella zona geografica del cliente.

## AGGIORNAMENTO E COMPETENZA

### Codice Deontologico – Art. 5

*Lo psicologo è tenuto a mantenere un livello adeguato di preparazione e aggiornamento professionale, con particolare riguardo ai settori nei quali opera. La violazione dell'obbligo di formazione continua, determina un illecito disciplinare che è sanzionato sulla base di quanto stabilito dall'ordinamento professionale. Riconosce i limiti della propria competenza e usa, pertanto solo strumenti teorico – pratici per i quali ha acquisito adeguata competenza e, ove necessario, formale autorizzazione. Lo psicologo impiega metodologie delle quali è in grado di indicare le fonti e riferimenti scientifici, e non suscita, nelle attese del cliente e/o utente, aspettative infondate.*

Per questi motivi lo psicologo è tenuto a fornire servizi on-line entro i limiti della propria competenza derivata dalla formazione, istruzione, esperienza di tirocinio, o

altre esperienze professionali, comprendendo i limiti e le applicazioni delle diverse tecnologie e si assume la responsabilità di valutare costantemente le proprie competenze in questo settore.

## RISERVATEZZA E CUSTODIA DEI DATI

### *Codice Deontologico – Art.17*

*La segretezza delle comunicazioni deve essere protetta anche attraverso la custodia e il controllo di appunti, note, scritti o registrazioni di qualsiasi genere e sotto qualsiasi forma, che riguardino il rapporto professionale. Tale documentazione deve essere conservata per almeno i cinque anni successivi alla conclusione del rapporto professionale, fatto salvo quanto previsto da norme specifiche. Lo psicologo deve provvedere perché, in caso di sua morte o di suo impedimento, tale protezione sia affidata ad un collega ovvero all'Ordine professionale. Lo psicologo che collabora alla costituzione ed all'uso di sistemi di documentazione si adopera per la realizzazione di garanzie di tutela dei soggetti interessati.*

### *Codice Deontologico - Art. 4*

*Nell'esercizio della professione, lo psicologo rispetta la dignità, il diritto alla riservatezza, all'autodeterminazione ed all'autonomia di coloro che si avvalgono delle sue prestazioni; ne rispetta opinioni e credenze, astenendosi dall'imporre il suo sistema di valori; non opera discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, stato socio-economico, sesso di appartenenza, orientamento sessuale, disabilità. Lo psicologo utilizza metodi e tecniche salvaguardando tali principi, e rifiuta la sua collaborazione ad iniziative lesive degli stessi. Quando sorgono conflitti di interesse tra l'utente e l'istituzione presso cui lo psicologo opera, quest'ultimo deve esplicitare alle parti, con chiarezza, i termini delle proprie responsabilità ed i vincoli cui è professionalmente tenuto. In tutti i casi in cui il destinatario ed il committente dell'intervento di sostegno o di psicoterapia non coincidano, lo psicologo tutela prioritariamente il destinatario dell'intervento stesso.*

### *Codice Deontologico – Art.11*

*Lo psicologo è strettamente tenuto al segreto professionale. Pertanto non rivela notizie, fatti o informazioni apprese in ragione del suo rapporto professionale, né informa circa le prestazioni professionali effettuate o programmate, a meno che non ricorrano le ipotesi previste dagli articoli seguenti.*

Di conseguenza, lo psicologo è tenuto a prendere tutte le precauzioni (ad esempio, le misure di sicurezza informatica) per proteggere e mantenere la riservatezza dei dati e delle informazioni relative ai propri clienti. Informa l'utenza riguardo le precauzioni adottate e riguardo ai potenziali limiti o alle maggiori garanzie relative alle differenti tecnologie utilizzate. Lo psicologo che si serve di tecnologie elettroniche per la comunicazione a distanza è tenuto a utilizzare sistemi hardware e software che prevedano efficienti sistemi di protezione dei dati.

## CONSENSO INFORMATO

### *Codice Deontologico – Art.24*

*Lo psicologo, nella fase iniziale del rapporto professionale, fornisce all'individuo, al gruppo, all'istituzione o alla comunità, siano essi utenti o committenti, informazioni adeguate e comprensibili circa le sue prestazioni, le finalità e le modalità delle stesse, nonché circa il grado e i limiti giuridici della riservatezza. Pertanto, opera in modo che chi ne ha diritto possa esprimere un consenso informato. Se la prestazione professionale ha carattere di continuità nel tempo, dovrà esserne indicata, ove possibile, la prevedibile durata.*

Nella fase iniziale della prestazione a distanza, lo psicologo comunica al cliente la propria identità, le proprie qualifiche e competenze e la propria esperienza. Comunica, inoltre, l'appartenenza all'Albo e ad eventuali organi sociali competenti, indicando al cliente dove è possibile verificare la veridicità di tali affermazioni. Lo psicologo deve redigere e ottenere il consenso informato, secondo le leggi ed i regolamenti in materia. Il consenso, nell'ambito delle prestazioni a distanza, deve contenere le informazioni inerenti la tecnologia e la tipologia di intervento utilizzate.



# RACCOMANDAZIONI

Buone prassi da seguire nell'emergenza sanitaria da Covid-19

## CONSULENZA TELEFONICA



Sarebbe auspicabile l'utilizzo della consulenza telefonica solo per fornire un primo sostegno psicologico e per concordare le eventuali successive prestazioni psicologiche in videoconferenza.



E' necessario, in ogni caso, fornire all'utente informazioni chiare e trasparenti sulla propria identità professionale, nello specifico nome e cognome, luogo dal quale si risponde, numero iscrizione all'Albo degli Psicologi.



E' necessario, altresì, fornire all'utente informazioni adeguate e comprensibili sulla prestazione professionale che viene offerta e fornire le informazioni sul trattamento dei dati sulla salute in ambito sanitario ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).



Nelle locandine, brochure *et similia*, è necessario fornire informazioni chiare e trasparenti sui nominativi degli Psicologi associati all'utenza telefonica fornita.

## CONSULENZA IN VIDEOCONFERENZA



Nel primo colloquio online è necessario fornire all'utente informazioni chiare e trasparenti sulla propria identità professionale, nello specifico nome e cognome, luogo dal quale si risponde, numero iscrizione all'Albo degli Psicologi. E' necessario, altresì, fornire all'utente informazioni adeguate e comprensibili sulla prestazione professionale che viene offerta e sugli eventuali costi (preventivo/contratto).



Nelle locandine, brochure *et similia*, è necessario fornire informazioni chiare e trasparenti sui nominativi degli Psicologi associati allo strumento telefonico/informatico fornito.



Lo Psicologo è tenuto al rispetto delle normative vigenti, in particolar modo in tema di consenso informato sanitario per le prestazioni psicologiche e in tema di informativa sul trattamento dei dati sulla salute in ambito sanitario ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).



Lo Psicologo è tenuto al rispetto del Codice Deontologico degli Psicologi.



E' necessario utilizzare una strumentazione hardware e software (telefonica/informatica) adeguata che rispetti la protezione dei dati.

# FAQ

## 1. **A quali adempimenti devo attenermi per erogare una prestazione professionale a distanza?**

Gli adempimenti sono identici a quelli richiesti per le prestazioni *de visu*, nello specifico obbligo di preventivo/contratto, acquisizione del consenso informato sanitario e informativa al trattamento dei dati (privacy/GDPR).

Tuttavia si suggerisce di integrare (*parere Ordine Psicologi Marche*):

8

### **IL MODULO DEL CONSENSO INFORMATO SANITARIO CON LA SEGUENTE FORMULA INDICATIVA**

*In particolare, verrà utilizzato lo strumento \_\_\_\_\_ (inserire la descrizione dello strumento informatico utilizzato da remoto) con le seguenti modalità \_\_\_\_\_ (evidenziando anche specificamente i rischi che eventualmente si potrebbero correre per la mancanza del contatto fisico e dello sguardo clinico del professionista).*

*Il professionista dichiara di avere la disponibilità di tecnologie adeguate e il possesso delle competenze nel loro uso; dichiara, altresì, di utilizzare tecnologie elettroniche per la comunicazione a distanza nel pieno rispetto delle misure di sicurezza, anche informatica, in conformità alla normativa di settore, essendosi dotato di sistemi hardware e software che prevedano efficienti sistemi di protezione dei dati.*

### **IL MODULO DELL'INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI CON LA SEGUENTE FORMULA INDICATIVA**

*Ai sensi e nel rispetto del GDPR 2016/679 e del D.LGS. n. 196/2003, come modificato dal D.LGS. n. 101/2018 si informa che la prestazione verrà svolta attraverso l'uso di tecnologie di comunicazione a distanza consentendo interventi di e-health di carattere psicologico.*

## 2. **Come acquisisco il consenso informato sanitario?**

Il consenso informato è notoriamente acquisito in forma scritta. Tuttavia, è possibile che l'utente non sia in grado di sottoscrivere il modulo del consenso informato perché privo di stampante. In questi casi, è possibile procedere attraverso la



videoregistrazione. E' possibile videoregistrare il consenso informato fornito dall'utente. Il video è inserito e conservato nella cartella clinica.

E' fondamentale che il consenso informato sia dettagliato, chiaro, completo e perfettamente intelligibile dal soggetto mentre deve essere evitato un consenso informato sintetico, non dettagliato e generico.

### **3. Quali informazioni deve contenere la videoregistrazione del consenso informato sanitario?**

Nella videoregistrazione lo Psicologo può leggere all'utente il modulo del consenso informato oppure spiegarne i contenuti sinteticamente. Lo Psicologo si rende disponibile a fornire ulteriori chiarimenti all'utente prima dell'acquisizione orale del consenso informato.

### **4. Come acquisisco il consenso al trattamento dei dati personali (Privacy/GDPR)?**

I trattamenti psicologici che sono essenziali per il raggiungimento di una o più finalità determinate ed esplicitamente connesse alla cura della salute non richiedono il consenso al trattamento dei dati da parte dell'utente. E' sufficiente fornire al soggetto interessato un'informativa che deve essere concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, scritta con linguaggio semplice e chiaro.

### **5. Posso videoregistrare e/o audioregistrare i colloqui?**

Sì, previo consenso dell'utente.

### **6. Posso acquisire il consenso informato sanitario e/o il consenso al trattamento dei dati personali solo attraverso un'audioregistrazione?**

No, non è possibile. Si rimanda alle raccomandazioni illustrate nei punti n. 1 e 3.

### **7. Se decido di erogare la prestazione professionale online devo comunicarlo all'Ordine?**

No, non è necessario.

### **8. Come si acquisisce il consenso informato in caso di prestazione professionale nei confronti di una persona minorenni?**

E' necessario acquisire il consenso informato sanitario e al trattamento dei dati personali da parte di chi esercita la responsabilità genitoriale (solitamente entrambi i genitori) o la tutela nelle stesse modalità previste per le prestazioni a distanza nei confronti degli adulti (cfr. punti n. 1 e 3).

9. ***Se presto una sola consulenza telefonica informativa e di primo sostegno è necessario acquisire il consenso informato sanitario?***

In questo caso non è necessario, ma solo ed esclusivamente se si tratta di un primo contatto con contestuale primo supporto. Successivamente al primo contatto telefonico, se si dovesse concordare insieme all'utente di dare seguito all'intervento di sostegno psicologico è necessario acquisirlo.

10. ***Se dovessi optare per un sostegno psicologico attraverso modalità differenti dalla videoconferenza (telefono, chat, e-mail et similia), sarei vincolato ugualmente all'acquisizione del consenso informato sanitario e a fornire l'informativa al trattamento dei dati personali?***

Sì, come precedentemente illustrato nei punti n. 1 e 3.

11. ***Devo procedere ad una nuova acquisizione del consenso informato sanitario e a fornire una nuova informativa al trattamento dei dati nei casi di conversione della prestazione (de visu o online)?***

Sarebbe auspicabile, ma lo psicologo valuta caso per caso.

PRESTAZIONE PROFESSIONALE	CONSENSO INFORMATO SANITARIO	PRIVACY/GDPR
<i>Unica consulenza telefonica informativa e di primo sostegno</i>	<b>No</b>	<b>No</b>
<i>Colloquio clinico di sostegno psicologico (se vi è continuità del trattamento)</i>	<b>Sì</b>	<b>Sì</b>

## FONTI E LINK UTILI

- [Codice Deontologico](#)
- [Modulo Psy2019](#)
- [Linee Guida CNOP prestazioni a distanza \(2017\)](#)
- [Chiarimenti sull'applicazione della disciplina per il trattamento dei dati relativi alla salute in ambito sanitario - 7 marzo 2019](#)