

DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN POR TELEPSICOLOGÍA EN UN CENTRO UNIVERSITARIO EN COLOMBIA

Design, implementation, and evaluation of a telepsychology care service at a university center in Colombia

TATIANA COLÓN LLAMAS,¹ ANDREA ESCOBAR ALTARE,² MILTON EDUARDO BERMÚDEZ JAIMES,³ MARÍA CAMILA LÓPEZ SÁNCHEZ⁴ Y MARÍA FERNANDA RAMÍREZ CASTRO⁵

<https://doi.org/10.17533/udea.rp.e352999>

Resumen

Objetivo. Este artículo presenta el proceso de diseño e implementación del servicio de telepsicología, a raíz de la pandemia por COVID-19, en un centro universitario en Colombia, así como la evaluación de las experiencias de los consultantes en el espacio virtual. **Método.** Se procedió por medio de un estudio evaluativo de corte transversal con análisis cualitativo de la implementación del proyecto piloto. La evaluación se realizó mediante una entrevista estructurada para consultantes (N = 248) y estudiantes (N = 77) vinculados al centro entre agosto de 2020 y mayo de 2021. Dos investigadores codificaron las respuestas de manera independiente (índice

de Kappa mayor a 80 %). **Resultados.** Se encontró que los consultantes valoran positivamente las características del terapeuta y el proceso terapéutico para que el espacio de telepsicología funcione adecuadamente. Asimismo, los estudiantes resaltaron el logro de buenas relaciones terapéuticas a través de la telepsicología. **Conclusiones.** Se puede ofrecer un servicio de telepsicología en el contexto colombiano teniendo en cuenta los distintos requerimientos para ello y las necesidades de cada consultante.

Palabras clave: telepsicología, teleterapia, COVID-19, servicios de salud mental, implementación.

Recibido: 01-03-2023 / Aceptado: 28-08-2023
Para citar este artículo en APA: Colón Llamas, T. et al. (2023). Diseño, implementación y evaluación de un servicio de atención por telepsicología en un centro universitario en Colombia. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 15(2), e352999. <https://doi.org/10.17533/udea.rp.e352999>.

¹ Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Magíster en Psicología. vcolon@javeriana.edu.co; <http://orcid.org/0000-0002-9143-6007>.

² Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Magíster en Psicología. <https://orcid.org/0000-0002-8636-6884>.

³ Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. PhD. en Psicología. <http://orcid.org/0000-0002-7373-297X>.

⁴ Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Psicóloga. <https://orcid.org/0000-0002-5049-7073>.

⁵ Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Magíster en Salud Pública. mramirez.c@javeriana.edu.co; <https://orcid.org/0000-0002-8636-6884>.



Abstract

Objective. This article outlines the process of designing and implementing a telepsychology service in response to the COVID-19 pandemic at a university center in Colombia. It also evaluates the experiences of consultants in the virtual space. *Method.* The process involved a cross-sectional evaluative study with qualitative analysis of the pilot project's implementation. The evaluation was conducted through structured interviews for consultees (N = 248) and students (N = 77) affiliated with the center between August 2020 and May 2021. Two researchers independently coded the responses (Kappa index greater than

80%). *Results.* It was found that the consultees positively value the therapist's qualities and the therapeutic process for the telepsychology space to function effectively. Additionally, students emphasized the achievement of good therapeutic relationships through telepsychology. *Conclusions.* A telepsychology service can be provided in the Colombian context, taking into account the various requirements and the individual needs of each consultee.

Keywords: telepsychology; teletherapy; COVID-19; mental health services; implementation.

Introducción

La telepsicología, en las últimas décadas, ha evolucionado gracias a las ventajas que trae para los consultantes, como el poder acceder a los servicios de salud mental sin limitaciones geográficas, de movilidad y costos (Martín et al., 2020); lo que, a su vez, ha generado una “creciente demanda por recibir asistencia psicológica a distancia” (De la Torre y Pardo, 2018, p. 19).

De acuerdo con Soto-Pérez et al. (2010); Soto-Pérez et al. (2013) y Soto-Pérez et al. (2016), la psicología ha dado respuesta históricamente a dicha demanda de la siguiente manera: en 1980 la Asociación Americana de Psicología (APA) empezó a definir el uso adecuado de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las intervenciones de psicología; en la década de los 90 se ofrecieron los primeros servicios de atención psicológica a distancia; y en los inicios del siglo XXI surgieron las primeras investigaciones sobre telepsicología, las cuales han venido en aumento hasta la actualidad.

La telepsicología ha sido definida como el uso de las telecomunicaciones para ofrecer servicios de psicología (APA, 2013). Esta práctica ha aumentado a raíz de la pandemia por COVID-19, debido a la necesidad de acceder a servicios de salud mental a distancia (Bell et al., 2020; Hames et al., 2020; Vázquez et al., 2021; Yellowlees et al., 2020). Específicamente, en los contextos universitarios, se hizo necesario adaptar la enseñanza práctica de la

Psicología Clínica a la virtualidad en el menor tiempo posible, para no interrumpir el proceso de aprendizaje y la oportunidad de ofrecer los servicios psicológicos a la población que se beneficia de ellos (Bell et al., 2020; Hames et al., 2020).

Para la implementación de la telepsicología, las universidades han requerido capacitaciones constantes dirigidas tanto a docentes como a estudiantes sobre: el manejo de las TIC en el ámbito de la salud; aspectos éticos y legales; privacidad, documentación y telesupervisión; el potenciamiento de habilidades para el cuidado emocional y la alianza terapéutica entre consultante —teniendo en cuenta los requerimientos según las edades— y terapeuta, y el manejo de los medios de pago de las consultas (Bell et al., 2020; Hames et al., 2020; McCord et al., 2020). A pesar de que existían guías para la práctica de la telepsicología (Consejo General de la Psicología, 2017; De la Torre y Pardo, 2018; Rodríguez et al., 2019), para los contextos universitarios, que no estaban familiarizados con esta herramienta, fue un proceso de más riesgos e incertidumbre, en donde el tiempo y las necesidades presionaban a agilizar la implementación (Hames et al., 2020).

En Colombia, la telepsicología ha sido una herramienta poco utilizada y explorada, la investigación en el campo es escasa y no se cuenta con estudios que aporten al proceso de diseño e implementación de dicha herramienta en los servicios y el impacto en la población. La publicación en este tema se fortaleció a raíz de la pandemia por COVID-19, resultando en la realización de estudios acerca de satisfacción, alianza terapéutica, descripción de experiencias, entre otros (Argüero et al., 2021; Colón et al., 2022). Con respecto al diseño de servicios de atención por telepsicología, Rodríguez et al. (2019) han propuesto tener en cuenta aspectos como la delimitación de la población que se va a atender, los procesos y los procedimientos que se requiere ajustar en esta modalidad, el estudio de las posibles barreras, y recomiendan mayores indagaciones que ofrezcan respuestas más específicas acerca del diseño de estos servicios. Tal recomendación y la falta de investigaciones sobre el tema en Colombia evidencian la necesidad de publicaciones que guíen a los profesionales independientes y a los centros de servicio en los diferentes aspectos clínicos, técnicos, éticos y legales.

- [4] Tatiana Colón Llamas, Andrea Escobar Altare, Milton Eduardo Bermúdez Jaimes, María Camila López Sánchez y María Fernanda Ramírez Castro

En el presente artículo, se presenta el proceso de diseño e implementación de un servicio de atención por telepsicología en el contexto universitario, teniendo en cuenta las necesidades de formación de los estudiantes y las demandas en salud mental de los consultantes. Se plantea como objetivo principal la evaluación del servicio en la implementación del proyecto piloto y como objetivo específico brindar recomendaciones desde las lecciones aprendidas.

Centro de atención

Consultores en Psicología (CP) es una Institución Prestadora de Servicios (IPS) de docencia-servicio. Su misión está orientada al trabajo desde diferentes disciplinas para aportar a la comprensión y la intervención de la complejidad de los seres humanos que consultan, y ofrecer un espacio de formación e investigación para estudiantes de pregrado y posgrado en el área clínica, por medio de la atención integral de alta calidad a la comunidad extrauniversitaria, supervisada por docentes de diferentes disciplinas del campo de la salud.

CP presta los servicios de evaluación y atención por psicología, y cuenta con una capacidad instalada para la actividad de 680 horas de consultas semanales. El recurso humano dispuesto para la actividad docente asistencial es de 35 profesores y 90 estudiantes en promedio por semestre. CP privilegia la atención de personas en condiciones psicosociales vulnerables que demandan el servicio por muy diversos motivos de consulta (Colón et al., 2019). Se atiende un promedio de 750 personas al año, entre niños, niñas, adolescentes, adultos, parejas y familias. En el momento de decretarse la cuarentena obligatoria en Colombia, CP estaba atendiendo 396 consultantes y servía de escenario de práctica a 37 estudiantes de pregrado y 53 de posgrado, por lo que se hizo necesario el tránsito de la atención presencial a la modalidad de telepsicología como alternativa para continuar cumpliendo con la prestación del servicio.

Primeros pasos hacia la telepsicología

Ante la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno nacional con ocasión de la pandemia COVID-19, y con el fin de garantizar que la población

continuara recibiendo los servicios de salud, se expidió el Decreto 538 de 2020 (Decreto 538, 2020) para el territorio nacional. El mencionado decreto y la Circular 023 de la Secretaría Distrital de Salud (2020) autorizaron, a los prestadores de servicios psicológicos, funcionar bajo la modalidad de “telepsicología”.

De la misma forma, el Colegio Colombiano de Psicólogos (COLPSIC, 2020), en su comunicado a los profesionales de la Psicología sobre telepsicología del 21 de marzo de 2020, exhortó a los psicólogos del país a prestar los servicios de teleasistencia, siempre que se cumpliera con los lineamientos de la Ley 1090 de 2006 emitida por el Congreso, sobre todo lo relacionado con el secreto profesional, el consentimiento informado y los registros de información. Así, teniendo en cuenta las necesidades de atención de la población asistente a CP y las necesidades de formación de los estudiantes, se gestionó ante la Secretaría Distrital de Salud, la habilitación transitoria del servicio.

Diseño del servicio de atención por telepsicología

Dado que CP no contaba con antecedentes ni experiencia institucional con la atención a sus consultantes a través de telepsicología, se implementó dicho servicio a manera de proyecto piloto —durante el periodo de emergencia sanitaria— y con algunas restricciones respecto a la definición de la APA, es decir, solamente se realizó atención en modalidad de videoconferencia (APA, 2013).

El diseño de la atención por telepsicología implicó una serie de desafíos para mantener la prestación de un servicio y el cuidado de la salud mental de la población, que se estaba viendo afectada por las consecuencias de la cuarentena obligatoria (Botero-Rodríguez et al., 2023; FundaCreSer y Cifras & Conceptos, 2020; Rodríguez et al., 2021) y, de la misma manera, mantener la formación de estudiantes en intervención clínica con altos estándares de calidad. El diseño del servicio empezó en mayo de 2020 y la implementación inició en agosto del mismo año.

Para el diseño del servicio por telepsicología, se reunieron los conceptos de docentes-supervisores de práctica clínica. Se presentaron las ideas preliminares

[6] Tatiana Colón Llamas, Andrea Escobar Altare, Milton Eduardo Bermúdez Jaimes, María Camila López Sánchez y María Fernanda Ramírez Castro

acerca de los requerimientos para la atención telepsicológica y los cambios y los desafíos con respecto a la atención presencial. Los aportes de cada equipo fueron socializados y consensuados.

Como resultado se obtuvo una “Guía operativa para la atención por telepsicología”, documento institucional que brinda las orientaciones generales a estudiantes, supervisores y personal administrativo sobre los ajustes en la atención para operar de manera virtual. La guía contiene la delimitación del ejercicio de la telepsicología en un centro universitario; aspectos éticos (confidencialidad, consentimiento informado, grabaciones, etc.); manejo de contingencias y rutas de emergencia; criterios de inclusión y exclusión para la prestación del servicio, y competencias necesarias para brindar la atención por telepsicología. La guía tuvo en cuenta las recomendaciones de la APA (2013); los referentes técnicos y éticos provistos por COLPSIC y la Asociación Colombiana de Facultades de Psicología (ASCOFAPSI) (Acero et al., 2020); las recomendaciones de guías internacionales (De la Torre y Pardo, 2018) y las observaciones y las recomendaciones de los profesores y expertos asociados al centro.

Al mismo tiempo, se hizo necesario que el equipo coordinador del centro participara en capacitaciones de temas específicos de ciberseguridad, uso de plataformas y aspectos éticos y deontológicos de telesalud mental con invitados expertos internacionales que compartieron su amplio conocimiento del tema. Lo anterior permitió resolver inquietudes que surgieron de los equipos de docentes en cuanto a aspectos legales y operativos en la implementación del servicio.

Para conocer sobre la viabilidad de recibir el servicio por este medio, se indagó con los consultantes las posibilidades de acceso a la atención por telepsicología, las preferencias de medios de pago alternativos, las posibilidades de plataformas de conexión para la realización de las consultas y la definición de medios de comunicación. Así, se obtuvo información fundamental para la definición de procesos administrativos generales que contribuyeron al inicio de la implementación de la telepsicología. Se contactó a un total de 115 personas y las respuestas se presentan sintetizadas en la tabla 1.

Tabla 1

Posibilidades de acceso a la atención por telepsicología

Ítem	Frecuencia
Acceso a internet en sus hogares (wifi, datos, etc.)	114
Cuenta con un dispositivo con cámara y micrófono	110
Dispone de un espacio tranquilo para hablar sin ser escuchado	98
Atención 100 % virtual	34
Mayoría de sesiones virtuales y esporádicas sesiones presenciales	31
100 % presencial	26
Pago en efectivo	52
Pago por plataformas virtuales	48

En cuanto a los aspectos regulatorios, se realizó una revisión de la normatividad, centrada en aspectos contenidos principalmente en la Resolución 2654 (2019), que se inclina por regular y actualizar la normatividad en telesalud y telemedicina en Colombia, en elementos, tales como: uso de medios tecnológicos, calidad y seguridad de la información y los datos. La Resolución autoriza a los prestadores de salud a ofrecer los servicios que se determine en la modalidad, siempre y cuando se cumpla con lo exigido en esta.

Igualmente, se realizó una verificación de condiciones técnicas, tecnológicas, y de recurso humano para establecer los siguientes lineamientos:

- Prestar el servicio a través de plataformas institucionales que garantizaran la confidencialidad y la seguridad de la información y la facilidad de acceso. Se generó material didáctico, como instructivos y tutoriales para cada uno de estos aspectos.
- Dotar cada consultorio de equipos institucionales apropiados para la prestación del servicio y conexión a internet estable, con las características de velocidad y ancho de banda requeridas.
- Incorporar, al consentimiento informado institucional, la información sobre la prestación del servicio a través de telepsicología, sus riesgos y beneficios, y establecer el protocolo para su diligenciamiento.

[8] Tatiana Colón Llamas, Andrea Escobar Altare, Milton Eduardo Bermúdez Jaimes, María Camila López Sánchez y María Fernanda Ramírez Castro

- Establecer los riesgos propios del servicio y generar protocolos de seguridad para los consultantes en caso de emergencia.
- Garantizar el acceso inmediato y seguro a la historia clínica digital por parte de estudiantes y supervisores.
- Generar un modelo de capacitación al recurso humano para la implementación del servicio.
- Diseñar un agendamiento centralizado y dinámico de las consultas de primera vez y de los seguimientos.
- Gestionar el pago de las atenciones y la respectiva facturación.
- Generar canales de atención y apoyo continuo al personal en el uso de las plataformas y mantener contacto permanente para la retroalimentación, la resolución de preguntas y la recolección de sugerencias.
- Generar canales de atención y apoyo continuo a los consultantes en el uso de las plataformas, diligenciamiento de consentimientos informados, realización de pagos.

Ajustes en la formación de los estudiantes para la prestación del servicio en la modalidad de telepsicología. Una vez determinadas las especificaciones requeridas para la adaptación del servicio a la telepsicología, fue necesario realizar ajustes en términos de la formación de los estudiantes practicantes, que estarían prestando el servicio bajo supervisión de los profesores.

Se partió del denominado “acompañamiento psicológico”, desde el cual se articulan y desarrollan las competencias teóricas, metodológicas y éticas en la intervención clínica. La institución establece como “acompañamiento psicológico” aquella forma básica de atención, de corta duración, mediante la cual, el estudiante, haciendo uso de herramientas propias de la clínica psicológica, puede aproximarse a la comprensión psicológica de un sujeto (individual o grupal) que, por motivos de diversa índole, ha acudido a diferentes soluciones sintomáticas para hacerles frente a sus conflictos y sufrimientos emocionales. El acompañamiento psicológico se enfoca en los rasgos fundamentales del conflicto, problema o trastorno que se presenta, e intenta comprender, en primera instancia, por qué la persona acude a consulta el día en que lo hizo,

cuándo inició su dificultad en su pasado reciente, y cuándo y en qué forma se presentó en su historia anterior y remota. Se conceptúa esta información de acuerdo con lineamientos psicológicos, y se ayuda al consultante a comprender su situación con auxilio de la alianza terapéutica, del encuadre de tratamiento y de un conjunto de intervenciones técnicas.

Mediante este acompañamiento psicológico el estudiante debe desarrollar una serie de competencias y habilidades, a saber: la actitud terapéutica; la capacidad de escucha; la contención de las emociones propias y las del consultante, y el entendimiento de la experiencia psicológica del consultante comunicándole lo que cree haber comprendido.

Por ello, la implementación del servicio de atención por telepsicología debía garantizar la continuidad de un espacio de formación en el que el estudiante pudiera desarrollar, mediante su práctica clínica, habilidades en la comprensión y la intervención de diferentes problemáticas psicológicas, presentes en contextos de consulta externa. Asimismo, realizar acompañamientos psicológicos a individuos, familias y grupos, de modo que favorezca su desarrollo psicológico, así como aprender a responder técnicamente a la demanda de ayuda psicológica y entrar en contacto con el ser humano que sufre.

Se enfatizó, entonces, la formación en las habilidades clínicas para el establecimiento de la adecuada y necesaria alianza terapéutica, el acoger y cuidar emocionalmente a los consultantes, en tanto que algunos aspectos no verbales, que favorecen esto, se diluyen a través de los medios virtuales y, por ello, es preciso hacerlos más explícitos por medio de la comunicación verbal.

En general, los cambios en el proceso formativo apuntaron a integrar al plan de estudios de las prácticas un nuevo módulo sobre habilidades clínicas en el marco de la telepsicología. Se partió de realizar una contextualización en generalidades de telesalud, telemedicina y telepsicología en el marco legal colombiano. Se dieron orientaciones en las rutas que debían seguirse en caso de fallas tecnológicas, y las dificultades para atender la consulta en un lugar seguro y privado por parte del consultante.

En cuanto a la supervisión, también llevada a cabo por medios virtuales, se mantuvo el objetivo de análisis y discusión de los casos y se incorporó un espacio de seguimiento particular a los aspectos propios de la atención telepsi-

[10] Tatiana Colón Llamas, Andrea Escobar Altare, Milton Eduardo Bermúdez Jaimes, María Camila López Sánchez y María Fernanda Ramírez Castro

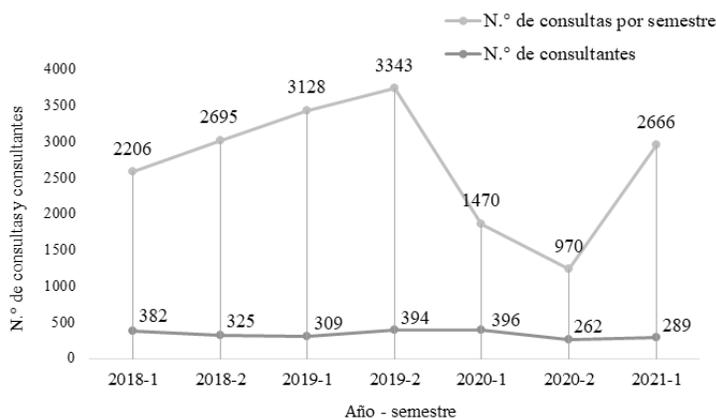
cológica, la resolución de dudas y generación de alternativas de intervención, creando un espacio de contención al estudiante-practicante. La mayoría de los elementos desarrollados, en cuanto a las condiciones para el manejo de documentación, como son los registros de sesión, las historias clínicas y evoluciones, las condiciones tanto de privacidad como técnicas de la red de conexión, y la pérdida de los elementos no verbales de la comunicación aplicaron también para estos encuentros entre profesor-supervisor y estudiante en formación en Psicología Clínica.

Implementación del servicio de telepsicología

En el primer semestre del año 2020 se observó disminución en el número de consultantes y consultas realizadas, con respecto al histórico del centro, dado que en marzo de 2020 se declaró la pandemia por COVID-19 (figura 1).

Figura 1

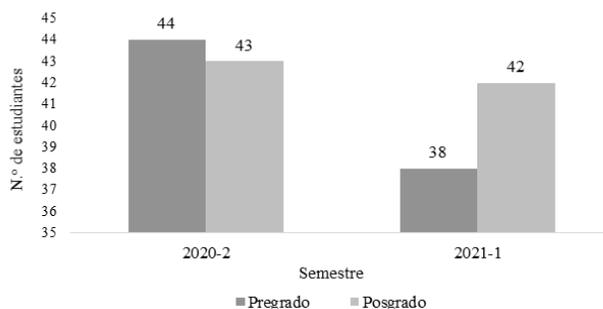
N.º de consultas realizadas y consultantes atendidos de 2018 a 2021



Desde el inicio del proceso de implementación por la modalidad de telepsicología, en CP rotaron un total de 167 estudiantes, 87 en el periodo 2020-2 y 80 en el 2021-1. (figura 2).

Figura 2

N.º de estudiantes en cada semestre según el nivel de formación en 2020-2 y 2021-1



Caracterización sociodemográfica de la población atendida por telepsicología

En los periodos comprendidos entre 2020-2 y 2021-1 se atendió un total de 551 consultantes, 262 en el primer periodo y 289 en el segundo. En la tabla 2 se puede observar la distribución de los consultantes de acuerdo con el género, rango de edad, estrato socioeconómico y nivel educativo.

Tabla 2

Características sociodemográficas de la población atendida en la modalidad de telepsicología

Variable	Frecuencia	%
Género		
Femenino	368	66.78
Masculino	183	33.21
Rango de edad		
Niños	50	9.07
Adolescentes	64	11.60
Adultos	432	78.40
Adultos mayores	5	0.90
Estrato		
2	210	38.11
3	252	45.73
4	57	10.30

- [12] Tatiana Colón Llamas, Andrea Escobar Altare, Milton Eduardo Bermúdez Jaimes, María Camila López Sánchez y María Fernanda Ramírez Castro

Nivel educativo más alto alcanzado		
Universitario sin título	133	24.10
Universitario con título	130	23.50
Media (10.º-12.º)	73	13.20

Con respecto a las 3 principales razones por las cuales los consultantes solicitaron atención por psicología, el 37.7% consultó por motivos relacionados con dificultades emocionales y del estado del ánimo; el 27% consultó por motivos asociados a dificultades en las relaciones con otros (paternofiliales, de pareja, familiares, amigos, vecinos, compañeros); y el 7.6%, por motivos de consulta relacionados con adaptación a nuevas situaciones y duelos. Estos motivos de consulta continúan siendo consistentes con investigaciones realizadas en años anteriores (Colón et al., 2019).

Método

Diseño. De acuerdo con lo planteado por Gambarra y Vargas (2007), el presente trabajo corresponde a una investigación evaluativa de diseño de corte transversal con análisis cualitativo.

Participantes. Se contó con la participación de 248 consultantes quienes recibieron atención por telepsicología y 77 estudiantes de maestría y de pregrado quienes realizaron su práctica clínica en esta modalidad en el periodo comprendido entre agosto de 2020 y mayo de 2021 en *cr*.

Instrumento. Se realizó una entrevista estructurada de dos preguntas y fue aplicada a través de la plataforma Microsoft Forms. Las preguntas fueron: ¿qué es lo que más valora del servicio de telepsicología? y ¿Qué mejoraría la atención por telepsicología?

Procedimiento. El presente estudio forma parte de una investigación más amplia que incluyó la aplicación de un cuestionario y una entrevista estructurada a través de la plataforma Microsoft Forms (Colón et al., 2022). Para este caso, se presentan únicamente los resultados analizados de las entrevistas estructuradas.

La codificación de las respuestas se llevó a cabo de manera independiente por parte de dos investigadores. Se estimó el acuerdo de fiabilidad intercodificadores mediante la prueba Kappa de Cohen y se obtuvo un valor de concordancia por encima del 80 %. Posteriormente, se realizó una revisión de las referencias de cada categoría y se verificó que cada una de ellas tuviera la saturación esperada de acuerdo con el procedimiento de muestreo teórico como lo indican Denzin y Lincoln (1998). Finalmente, se construyeron ex profeso tablas de presentación de hallazgos organizados por cada categoría para su análisis y derivación de conclusiones.

Consideraciones éticas

Para obtener la información de los participantes, se pidió consentimiento informado por escrito. Los datos de los participantes fueron anonimizados. El estudio contó con la aprobación del Comité de Ética de la Facultad de Psicología, obteniendo la aprobación de acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 (2012), en la cual se establece la protección de datos personales en Colombia. La clasificación del estudio, según la Resolución 8430 de 1993, es de una investigación sin riesgo.

Resultados de la evaluación del proyecto piloto

248 consultantes contestaron la pregunta relacionada con la valoración de aspectos del servicio, encontrándose que 156 hicieron referencia a características personales del terapeuta (estudiante). Algunas respuestas en este sentido fueron: “la terapeuta trabajó a conciencia en mi caso, fue muy empática y se interesó por acompañarme durante todo el proceso”; “me sentí escuchada y acompañada en mi situación”; “la atención humana por parte de la psicóloga que se sensibilizó ante cada uno de mis problemas e inquietudes”.

En segundo lugar, 36 consultantes destacaron como mejor valorado los resultados del proceso terapéutico: “he visto evolución y es muy gratificante”, “aprendí a enfrentar las emociones”, “pude superar la pérdida de mi esposo”. En tercer lugar, 26 consultantes resaltaron como lo mejor del servicio, elementos relacionados con las técnicas terapéuticas: “las sesiones de *mindfulness*”;

[14] Tatiana Colón Llamas, Andrea Escobar Altare, Milton Eduardo Bermúdez Jaimes, María Camila López Sánchez y María Fernanda Ramírez Castro

“el proceso por el que me llevó mi terapeuta a conocerme”; “los ejercicios de reconocimiento de emociones”. De los anteriores resultados, vale la pena resaltar que el elemento que más destacan hace referencia a las características propias de la persona del terapeuta; así, para estos, elementos, tales como la empatía, el cuidado del otro, la escucha atenta, la disposición para el encuentro fueron algunos de los aspectos más favorables en la valoración del servicio por telepsicología.

En el caso de los estudiantes, de los 77 que compartieron sus respuestas sobre lo que más valoraron, 19 de ellos se refirieron a la consolidación de una relación terapéutica: “la posibilidad de desarrollar una relación terapéutica y escuchar que el acompañamiento cumplió sus objetivos”; “Poder establecer vínculos terapéuticos de confianza aun en medio de la distancia, que condujeron cambios psicológicos”. 19 estudiantes destacaron como lo más positivo, la accesibilidad de los consultantes al servicio y sus alternativas: “la posibilidad de continuar con los procesos en el contexto del confinamiento, el cual limitaba los desplazamientos y reuniones presenciales”; “la facilidad del acceso para muchos consultantes en medio de una situación social tan complicada”. 16 estudiantes, por su parte, hicieron énfasis en la posibilidad de adaptarse y asimilar la modalidad de telepsicología como lo más positivo: “la implementación y adaptación de algunas técnicas para que funcionara en la virtualidad”; “abrirse a la posibilidad de contactar otros recursos para acompañar y aprender”. En la valoración que hacen los estudiantes de la atención telepsicológica, también resaltan la relación terapéutica que fue posible establecer y el hecho de ofrecer un servicio que brindaba la oportunidad de ser accesible para los consultantes en tiempos de crisis de salud mundial.

Con relación a los aspectos para mejorar, de los 178 consultantes que respondieron dicha pregunta, 47 manifestaron el deseo de tener sesiones presenciales o de manera alternante, 44 consultantes encontraron una oportunidad de mejora en la gestión administrativa (facilidad de medios de pago, respuesta a inquietudes por correo electrónico, reprogramación de sesiones), 28 manifestaron su necesidad de aumentar la duración o la frecuencia de las sesiones y 28 personas consideraron que no había nada por mejorar: “en mi experiencia todo funcionó bien”.

En cuanto a los aspectos por mejorar, de los 60 estudiantes que respondieron esta pregunta, 27 de sus respuestas giraron en torno al mejoramiento de la organización logística del servicio (flexibilidad en el horario, poder atender desde el domicilio, mayor capacitación), 25 de ellos sugirieron encontrar formas de mejorar las condiciones de conexión del consultante (privacidad, diversificar las plataformas de atención, mejorar la conectividad). Para finalizar, 8 estudiantes coincidieron en mejorar aspectos relacionados con la gestión administrativa (facilidad en medios de pago, generación de enlaces de conexión a tiempo). Los resultados a esta pregunta, por parte de consultantes y estudiantes, muestran la necesidad de mejorar los procesos administrativos que puedan tener una incidencia negativa en la continuidad del proceso terapéutico e introducen preguntas acerca de las modalidades de funcionamiento que aun después de mitigada la crisis de salud mundial, valdría la pena examinar y conservar en centros de servicio universitarios como CP (tablas 3 y 4).

Tabla 3

Opiniones de estudiantes y consultantes sobre lo mejor de la atención telepsicológica

Estudiantes	Frecuencia	Consultantes	Frecuencia
Logros en el establecimiento de la relación terapéutica	19	Características de la persona del terapeuta	156
Accesibilidad del servicio para los consultantes	19	Resultados del proceso psicoterapéutico	36
Asimilación y adaptación al servicio de telepsicología	16	Técnicas terapéuticas	26
Desarrollo de habilidades terapéuticas	8	Accesibilidad y facilidades logísticas ofrecidas por el centro	10
Conocer el contexto de la vida de los consultantes	7	Asimilación y adaptación al servicio de telepsicología	9
Resultados del proceso psicoterapéutico	6	Todo	7
Salvaguardar la salud	2	No me gustó	4

Tabla 4

Opiniones de estudiantes y consultantes sobre aspectos por mejorar en la atención telepsicológica

Estudiantes	Frecuencia	Consultantes	Frecuencia
Logística relacionada con el servicio de telepsicología	27	Oportunidad de atención presencial y en alternancia	47
Mejoramiento de condiciones tecnológicas del consultante	25	Aspectos relacionados con la gestión administrativa para la atención telepsicológica	44
Aspectos relacionados con la gestión administrativa para la atención telepsicológica	8	Nada	28
		Aspectos relacionados con los tiempos y la frecuencia de las sesiones	28
		Mejoramiento de condiciones tecnológicas del consultante	18
		Aspectos técnicos de la intervención psicoterapéutica	13

Lecciones aprendidas y recomendaciones

La pandemia por COVID-19 movilizó a los centros de atención psicológica universitarios a diseñar nuevas estrategias y metodologías que garantizaran la continuidad de los servicios y la formación de estudiantes. La implementación de la modalidad de atención telepsicológica en CP permitió señalar algunas lecciones aprendidas y ulteriores recomendaciones a la hora de pensar en el diseño de modalidades de atención psicoterapéutica diferentes a la presencial.

Sin lugar a duda, es posible la transición a modalidades virtuales del servicio de atención psicológica en un centro universitario, siempre que se tengan en cuenta todos los requerimientos para alcanzar un servicio de la misma calidad que el que se presta de manera presencial. Para lograrlo en nuestro centro, fue necesaria la participación de un equipo interdisciplinario que se ocupó de aspectos legales, éticos, técnicos, administrativos, de seguridad, clínicos y de formación de estudiantes. Así, la comunicación permanente del equipo

administrativo, los supervisores y los estudiantes fue fundamental para lograr que todos los actores conocieran y se capacitaran en sus funciones y responsabilidades particulares y así disminuir no solamente las barreras de acceso al servicio, sino los riesgos propios de la atención.

A pesar de haber sido una experiencia valorada positivamente por los consultantes, es importante tener en cuenta que para muchos sigue siendo difícil la conexión virtual o lograr las condiciones de privacidad que requiere la consulta por psicología, por lo que prefieren la modalidad presencial o una combinación de sesiones virtuales y presenciales.

En términos administrativos, la implementación de esta modalidad debe garantizar diversos medios de pago que faciliten el acceso al servicio. Con las sugerencias realizadas por los consultantes, se planeó ofrecer el pago por paquete de varias sesiones, posibilitar el pago en efectivo y presencial para quienes no cuentan con servicios bancarios y agilizar la programación de la consulta. También, a nivel administrativo es necesario facilitar la firma de consentimientos informados y envío de documentos; diseñar formas automáticas y eficientes para generar los enlaces de conexión; responder las inquietudes realizadas por correo electrónico y otros aspectos de la logística en general con consultantes y estudiantes.

Para garantizar la privacidad, la confidencialidad, la calidad de la conectividad y el diligenciamiento oportuno de la información en las historias clínicas, el servicio de atención por telepsicología debe ser prestado desde las instalaciones del servicio y no desde los domicilios de los estudiantes en formación. Las condiciones de bioseguridad (medidas de protección, aforo y distanciamiento) fueron tenidas en cuenta para salvaguardar la salud de los estudiantes y el personal administrativo. Sin embargo, medidas, como el aforo, pueden tener un impacto en la frecuencia de las sesiones (máximo una vez por semana), la poca flexibilidad en los horarios de atención y la imposibilidad de reponer sesiones que no se puedan realizar, situaciones que contribuyen a la inconformidad de consultantes y estudiantes.

Con relación a la formación y la capacitación en aspectos particulares de la atención telepsicológica, se evidenció la importancia de establecerla como un proceso permanente, y enriquecerla con la retroalimentación de los con-

[18] Tatiana Colón Llamas, Andrea Escobar Altare, Milton Eduardo Bermúdez Jaimes, María Camila López Sánchez y María Fernanda Ramírez Castro

sultantes y los estudiantes. Empero, incluir la evaluación de los supervisores es fundamental para tener una visión completa de los elementos que deben ser transformados en el servicio. También, en lo relacionado con la supervisión a estudiantes fue fundamental la revisión de aspectos particulares de la modalidad de atención, pero sobre todo, el servir de espacio de contención emocional a los estudiantes, quienes, por las características de la época, podían presentar mayor demanda de atención a situaciones personales.

En la investigación en psicoterapia, uno de los elementos fundamentales de los procesos terapéuticos y motor de cambio es la alianza terapéutica (Bell et al., 2020; Hames et al., 2020; McCord et al., 2020). Resulta satisfactorio encontrar aspectos contribuyentes en el establecimiento de la alianza y que reconocen los consultantes atendidos por telepsicología en CP, quienes rescatan primordialmente características personales de los estudiantes como eje central de la atención en esta modalidad. Estos hallazgos se consideran motivo de análisis más específicos, lo que requiere nuevas investigaciones y reflexiones clínicas y pedagógicas que nos permitan mejorar las intervenciones psicológicas y la formación de estudiantes futuros terapeutas.

Adicionalmente, herramientas pedagógicas, como las grabaciones de sesiones y las atenciones por grupos de supervisión en vivo, deben ser puestas bajo mayor evaluación en esta modalidad antes de ser implementadas, teniendo en consideración aspectos técnicos y éticos. Vale la pena establecer una capacitación más sistematizada como lo proponen otros autores en el ámbito internacional (Bell et al., 2020).

Como una de las recomendaciones más relevantes, consideramos de gran importancia continuar avanzando en la evaluación del impacto de la atención por telepsicología en centros universitarios. Así, se publicó un estudio que exploró las experiencias de estudiantes y consultantes a profundidad durante su paso por CP, teniendo en cuenta aspectos como la evaluación de la modalidad en sí misma, las expectativas frente a la atención virtual, la alianza terapéutica, la satisfacción con el servicio y el logro de competencias clínicas (Colón et al., 2022). También se requiere la incorporación de diseños de investigación en las diferentes poblaciones consultantes (por grupos de edad, motivos de consulta, diagnósticos y objetivos de la intervención) para el contexto colombiano.

- [20] Tatiana Colón Llamas, Andrea Escobar Altare, Milton Eduardo Bermúdez Jaimes, María Camila López Sánchez y María Fernanda Ramírez Castro

Referencias

- Acero, P. D., Cabas, K., Caycedo, C., Figueroa, P., Patrick, G. y Martínez Rudas, M. (2020). *Telepsicología: sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable*. ASCOFAPSI; COLPSIC. <http://editorial.ascofapsi.org.co/books/telepsicologia-sugerencias-para-la-formacion-y-el-desempeno-profesional-responsable/>.
- Argüero, A., Aguirre, D., Reynoso, O., Girón, M., Espinosa, I. y Sierra, M. (2021). Impacto de la telepsicología en la satisfacción de la atención a pacientes con Covid-19. *Psicología Iberoamericana*, 29(3), 1-25. <https://doi.org/10.48102/pi.v29i3.325>.
- American Psychological Association (APA). (2013). *Guidelines for the practice of telepsychology*. <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychologyz>.
- Bell, D., Self, M., Davis, C., Conway, F., Washburn, J. y Crepeau-Hobson, F. (2020). Health service psychology education and training in the time of COVID-19: Challenges and opportunities. *American Psychological Association*, 75(7), 919-932. <http://dx.doi.org/10.1037/amp0000673>.
- Botero-Rodríguez, F., Mosquera-Quiñónez, M., Martínez, L., Bolívar, S., Jovel, G., Vargas, L., Franco, O. y Gómez-Restrepo, C. (2023). Análisis de percepciones y repercusiones emocionales en usuarios de Twitter en Colombia durante la pandemia de COVID-19. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 52(3), 206-212. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2021.05.005>.
- Circular 023 de 2020 (7 de abril). Secretaría Distrital de Salud. http://www.saludcapital.gov.co/DDS/Documentos_I/Circular_23_2020_canales_virtuales_hab.pdf.
- Colegio Colombiano de Psicólogos (COLPSIC) (2020, 21 de marzo). Comunicado a los profesionales de la Psicología sobre telepsicología [comunicado institucional]. <https://www.colpsic.org.co/noticias/comunicado-a-los-profesionales-dela-psicologia-sobre-telepsicologia/2196>.
- Colón, T., Escobar, A., Santacoloma, A., Granados-García, A., Moreno, S. y Silva, L. (2019). Caracterización psicosocial y de motivos de consulta de la población asistente a 28 Centros de Atención Psicológica Universitarios en Colombia. *Universitas Psychologica*, 18(4), 1-23. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-4.cpmc>.
- Colón, T., Escobar, A., Ramírez, M., Bermúdez, M., López, M. y Castellanos, S. (2022). Telepsicología en un centro de atención psicológica universitario durante el COVID-19: Experiencias de consultantes y estudiantes. *Universitas Psychologica*, 21, 1-18. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy21.tcaph>.

- Consejo General de la Psicología (Ed.). (2017). *Guía para práctica de la telepsicología*. Consejo General de la Psicología España. <http://www.cop.es/pdf/telepsicologia2017.pdf>.
- Decreto 538 de 2020 (12 de abril). Ministerio de Salud y Protección Social. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=111934>.
- De la Torre, M. y Pardo, R. (2018). *Guía para la intervención telepsicológica*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. <https://www.psichat.es/guia-para-la-intervencion-telepsicologica-2019.pdf>.
- Denzin, N. K. y Lincoln, Y. S. (1998). *The landscape of qualitative research*. Sage Publications.
- Gambarra, H. y Vargas, E. (2007). Evaluación de programas de intervención psicosocial. En A. Blanco y J. Rodríguez (Eds.). *Intervención psicosocial* (pp. 405-456). Pearson Educación.
- FundaCreSer y Cifras & Conceptos (2020). *Ansiedad y depresión en el confinamiento: una lectura de la situación en Colombia*. Encuesta de Percepción. https://www.cifrasycconceptos.com/?page_id=1251.
- Hames, J., Bell, D., Pérez-Lima, L., Holm-Denoma, J., Rooney, T., Charles, N., Thompson, S., Mehlenbeck, R., Tawfik, S., Fondacaro, K., Simmons, K. y Hoersting, R. (2020). Navigating uncharted waters: Considerations for training clinics in the rapid transition to telepsychology and telesupervision during COVID-19. *American Psychological Association*, 30(2), 348-365. <http://dx.doi.org/10.1037/int0000224>.
- Ley 1090 de 2006 (6 de septiembre), por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Congreso de Colombia. *Diario Oficial* 46383. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 (17 de octubre), por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Congreso de Colombia. *Diario Oficial* 48587. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>.
- Levine, J. C., Cruz, R. A., Cooper, L. D., Murphy, H. G., Peterson, A. P., Hurd, L. E. y Feldner, M. T. (2017). Integrating routine outcome monitoring into graduate training clinics to advance evidence-based practice. *The Behavior Therapist*, 40(1), 17-22.
- Martín, J., Millán, F. y Campbell, L. (2020). Telepsychology practice: Primer and first steps. *American Psychological Association*, 5(2), 114-127. <http://dx.doi.org/10.1037/pri0000111>.

[22] Tatiana Colón Llamas, Andrea Escobar Altare, Milton Eduardo Bermúdez Jaimes, María Camila López Sánchez y María Fernanda Ramírez Castro

McCord, C., Bernhard, P., Walsh, M., Rosner, C. y Console, K. (2020). A consolidated model for telepsychology practice. *Journal of Clinical Psychology*, 76(6), 1060-1082. 10.1002/jclp.22954.

Resolución 8430 de 1993 (4 de octubre). Ministerio de Salud. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>.

Resolución 2654 de 2019 (3 de octubre). Ministerio de Salud y Protección Social. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolucion%20No.%202654%20del%202019.pdf.

Rodríguez, L., Forero, D. y Torres, L. (2019). Telesalud y telepsicología. En D. E. Forero (Ed.). *Prevención de la enfermedad y la muerte en el embarazo y la primera infancia. Un aporte desde la psicología del consumidor* (pp. 383-420). Fundación Universitaria Konrad Lorenz. <https://repositorio.konradlorenz.edu.co/handle/001/2587>.

Rodríguez, V., León, Z. y Ceballos, G. (2021). Ideación suicida, ansiedad, capital social y calidad de sueño en colombianos durante el primer mes de aislamiento físico por COVID-19. *Psicogente*, 24(45), 1-18. <https://doi.org/10.17081/psico.24.45.4075>.

Soto-Pérez, F., Bernate-Navarro, M., González Palau, F., Toribio-Merino, J. M., Bueno-Aguado, Y. y Franco-Martín, M. (2013). Breve historia de las ciberterapias: Tecnologías y salud mental. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 5, 361-363. https://www.researchgate.net/publication/255702270_A_brief_history_of_cyber_therapies_mental_health_technologies.

Soto-Pérez, F., Franco, M., Monardes, C. y Jiménez, F. (2010). Internet y psicología clínica: revisión de las ciber-terapias. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 15(1), 19-37. doi:10.5944/rppc.vol.15.num.1.2010.4082.

Soto-Pérez, F., Franco, M. y Monardes, C. (2016). Ciberterapias: tratamientos mediados por ordenador y otras tecnologías. *Formación Continuada a Distancias Consejo General de Psicología de España FOCAD*, 29(1), 1-29. https://www.researchgate.net/publication/303485517_Cybertherapies_treatments_mediated_by_computer_and_other_technologies.

Vázquez, A., Navarro, C., Álvarez, M. y Domenech, M. (2021). Latinx caregivers' perceived need for and utilization of youth telepsychology services during the coronavirus pandemic. *Journal of Latinx Psychology*, 9(4), 284-298. <http://dx.doi.org/10.1037/lat0000192>.

Diseño, implementación y evaluación de un servicio de atención por telepsicología en [23]
un centro universitario en Colombia

Yellowlees, P., Nakagawa, K., Pakyurek, M., Hanson, A., Elder, J. y Kales, H. (2020). Rapid conversion of an outpatient psychiatric clinic to a 100% virtual telepsychiatry clinic in response to COVID-19. *Psychiatric Services*, 71(7), 749-752. 10.1176/appi.ps.202000230.