



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

**INTERVENÇÃO PSICOLÓGICA À
DISTÂNCIA DURANTE A
PANDEMIA COVID-19**

DOCUMENTOS DE APOIO À PRÁTICA OPP | COVID-19

1 LINHAS DE ORIENTAÇÃO GERAIS

Considerando as recomendações da Direcção-Geral da Saúde e as restrições impostas aos cidadãos no âmbito da pandemia COVID-19, neste momento, **as/os Psicólogas/os realizam a sua prática profissional, recorrendo maioritariamente a meios de comunicação à distância** (por exemplo, videochamada).

Presencial ou à distância, a **intervenção psicológica é orientada pelos princípios profissionais e baseada na evidência científica e no cumprimento do Código Deontológico** dos/das Psicólogos/as. Nesse sentido, seguem-se algumas **recomendações e orientações que os/as Psicólogos/as devem respeitar quando contactarem com os seus clientes recorrendo a meios de comunicação à distância**, no sentido de garantir a prestação de serviços de elevada qualidade.

Por intervenção psicológica à distância entende-se a prestação de serviços psicológicos utilizando tecnologias de informação e comunicação (TIC), o que inclui (não estando no entanto limitada a): Smartphone; Tablets; Computadores ou outras plataformas digitais; 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 **intervenção psicológica à distância**, sendo um **acto psicológico**, é realizada exclusivamente por Psicólogos, cuja prática profissional é regulada, em Portugal, pela **Ordem dos Psicólogos Portugueses**.
- A natureza do contexto ou as ferramentas de intervenção psicológica não alteram a necessidade de cumprimento dos princípios éticos e normas deontológicas da profissão consagrados no **Código Deontológico** ([LINK](#)). Independentemente da ferramenta ou do contexto de interação utilizado para a intervenção psicológica, **a/o Psicólogo/a deve orientar a sua prática profissional pelos princípios éticos e respeitar as mesmas normas deontológicas e legais** a que está vinculada/o numa intervenção face-a-face.
- Considerando a **autonomia técnica e científica** do/da Psicólogo/a, compete-lhe, no âmbito do processo de intervenção psicológica, **tomar as decisões que considere adequadas**, sempre com o intuito de **garantir os melhores resultados** possíveis, centrados nas **especificidades, necessidades e nas circunstâncias do cliente**.
- No âmbito da pandemia COVID-19, **as/os Psicólogas/os devem manter-se informados e actualizados** sobre as orientações e medidas recomendadas pela DGS e autoridades de Saúde, assim como sobre a informação disponibilizada pela OPP.
- No âmbito da pandemia COVID-19, as/os Psicólogas/os e os Serviços de Psicologia devem **informar os seus clientes das medidas preventivas recomendadas pela DGS**, disponibilizando informação divulgada pela DGS e pela OPP, promovendo uma atitude de tranquilidade informada e **contribuindo para o bem-estar e a adopção de comportamentos pró-sociais e pró-saúde**. Os/as Psicólogos/as devem reconhecer a importância do seu papel nesta situação e actuar como **mobilizadores sociais**, promovendo a literacia para a saúde, sobretudo

junto de populações mais vulneráveis.

- No cumprimento da sua responsabilidade profissional, as/os Psicólogas/os devem ainda reconhecer como fundamental o seu papel na **manutenção, de forma segura e respeitando as boas práticas, do apoio psicológico àqueles que dele necessitam**, àqueles que possam ver agravados os seus problemas de Saúde Psicológica como resultado do surto de COVID19 e àqueles que possam sofrer com as medidas tomadas para a contenção do vírus (por exemplo, isolamento).

2. LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESPECÍFICAS

> 2.1. CONHECIMENTO E COMPETÊNCIA

- As/Os psicólogas/os asseguram-se que detêm os **conhecimentos e as competências necessários a nível científico, técnico, ético, legal e cultural** para a prestação segura de serviços de Psicologia mediados por TIC, designadamente através de treino e **formação** específica, bem como da contínua monitorização através de **supervisão**.
- A/o Psicóloga/o deverá ser detentor de **conhecimento prévio e actualizado** sobre as **implicações éticas, limitações, desafios e especificidades associados a processos de avaliação / intervenção psicológica** neste contexto, por forma a garantir a aplicação adequada e fiável dos instrumentos, a evidência científica da intervenção, a eficácia deste modelo de intervenção e a sua utilização com vista ao melhor interesse do cliente.

> 2.2. IDENTIFICAÇÃO DA/O PSICÓLOGA/O E DA/O CLIENTE

- As/Os psicólogas/os fornecem **informação** (nome, formação académica, número de cédula profissional e especialidade) que assegura cliente a sua **competência**

para o exercício desta modalidade de serviços.

- Emerge como uma boa prática particularmente relevante neste contexto, a partilha da existência de um Directório ([LINK](#)), disponibilizado pela OPP, no qual o nome profissional e o nº de cédula profissional dos Psicólogos, como elementos públicos que são, poderão ser pesquisáveis, permitindo confirmar a inscrição na OPP – condição legal necessária para o exercício da Psicologia em Portugal.
- Assume particular importância o cumprimento desta prática quando se trate de um primeiro contacto, devendo, nesse caso, haver lugar à especificação de uma localização/morada física associada a/o Psicóloga/o.
- Assume particular importância o cumprimento desta prática quando se trate de um **primeiro contacto**, devendo, nesse caso, haver lugar à especificação de uma **localização/morada física associada** a/o Psicóloga/o.
- Deverá ainda ser assegurada, a **identificação clara da/o cliente** que pretende aceder a serviços de Psicologia mediados por TIC.
- A/o Psicóloga/o deverá de igual modo assegurar a **verificação da identidade da/do cliente**, podendo agendar um contacto prévio por videoconferência, validação através de um endereço de e-mail ou mesmo um contacto telefónico com identificação de número.

> 2.3. INTEGRIDADE E LIMITES DA RELAÇÃO

- As/Os psicólogas/os reconhecem a **necessidade de manter uma relação profissional** com as/os suas/ seus clientes (considerando o contexto/setting terapêutico como variável relacional) e estão conscientes dos potenciais conflitos de interesse, no contexto de serviços de Psicologia mediados por TIC.
- Deve ser garantida a adequação do **setting terapêutico**, analisando-se com a/o cliente os **limites da utilização de tecnologia no contexto da relação terapêutica**, estabelecendo a **assimetria e não-similaridade do par Psicólogo-cliente**. A relação interpessoal

é a base para a intervenção psicológica e corresponde a uma construção feita ao longo do tempo, podendo haver necessidades que vão sendo identificadas à medida que essa relação se estabelece e consolida.

- Deve ser promovido o uso de **linguagem profissional** nos diferentes canais de comunicação usados - contacto escrito, telefone, vídeo – definindo também a **extensão e os momentos em que será realizada a comunicação (as)síncrona**.

- As/Os Psicólogas/os, que desenvolvem a sua actividade neste contexto de intervenção, devem continuar a assegurar que a informação sobre a/o cliente é obtida no contexto da relação terapêutica, sem recurso a fontes externas, excepto quando devidamente autorizado pela/o cliente.

- No cumprimento do isolamento profiláctico/quarentena, são expectáveis períodos de tempo mais longos na **utilização das redes sociais** e um maior recurso a meios de comunicação, quer pela/o Psicóloga/a, quer pelos clientes. Compete a/o Psicóloga/o a especial atenção, neste contexto, e respeito pelos Princípios C – Responsabilidade e D – Integridade (do Código deontológico), nos quais pode ler-se que “Os/as psicólogos/as devem ter consciência das consequências que o seu trabalho pode ter junto das pessoas, da profissão e da sociedade em geral. Devem contribuir para os bons resultados do exercício da sua actividade nestas diferentes dimensões e assumir a responsabilidade pela mesma. Devem saber avaliar o nível de fragilidade dos seus clientes, pautar as suas intervenções pelo respeito absoluto da decorrente vulnerabilidade, e promover e dignificar a sua actividade”. A este propósito importa que considerem que nem todos os clientes beneficiarão da mesma forma das intervenções à distância. Finalmente deve sublinhar-se, assim que “Os/as psicólogos/as devem ser fiéis aos princípios de actuação da profissão promovendo-os de uma forma activa. Devem prevenir e evitar os conflitos de interesse e, quando estes surgem, devem contribuir para a sua resolução, actuando sempre de acordo com as suas obrigações profissionais”.

- A **publicidade**, deve igualmente, na especificidade da situação vivida pela COVID-19, merecer especial cuidado e atenção ao disposto no Código, no Princípio Específico 5. Prática e Intervenção Psicológicas “5.10. “Publicitação profissional. A publicitação de serviços é feita com exactidão e rigor e restringe-se à divulgação de informação, como os tipos de intervenção e os títulos de que o/a psicólogo/a é detentor/a.”

- Quando tal é possível, um contacto presencial prévio com os clientes é recomendado pois parece ser preditivo da eficácia da intervenção à distância. Em circunstâncias em que tal não é possível, deverá discutir-se esta questão com as/os clientes.

> 2.4. CONSENTIMENTO INFORMADO

- As/Os psicólogas/os reconhecem que a intervenção à distância o uso de meios digitais no contacto com a/o cliente acarreta riscos específicos adicionais que deverão ser considerados na **obtenção do consentimento livre e informado**.

- Este consentimento deverá compreender **informação clara e compreensível pela/o cliente**, tendo em conta a natureza dos dados que poderão ser registados de modo digital.

- A/O Psicóloga/o deverá assegurar a obtenção do consentimento informado, livre, esclarecido, por exemplo através de **agendamento de contacto prévio por videoconferência, validação de um endereço de e-mail e assinatura digital qualificada**.

- O consentimento informado deverá **incluir**, para além do habitual consentimento prestado em situações de contacto face-a-face, **informações detalhadas sobre o registo e manipulação da informação obtida, bem como as condições de facturação dos serviços prestados e meios de pagamento**, quando aplicável.

- A OPP disponibilizou uma minuta de consentimento informado ([LINK](#)) que a/o Psicóloga/o poderá usar na sua prática profissional neste contexto.

> 2.5. CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA NO REGISTO E TRANSMISSÃO DE DADOS

- **As/Os psicólogas/os devem assegurar-se que:**
 - Possuem o **conhecimento informático necessário** para a prestação segura e responsável de serviços de Psicologia mediados por TIC com intervenção à distância;
 - A/O cliente possui os **recursos necessários** (não só físicos, mas também literacia digital) para a aplicação desta modalidade de serviços.
- As/Os clientes devem ser informados acerca dos **limites de confidencialidade, mecanismos de segurança e potenciais problemas** decorrentes do uso de tecnologia. A confidencialidade é um pressuposto da relação estabelecida e a confiança a base fundamental para assegurar a continuidade da intervenção, competindo ao a/o Psicóloga/o certificar que, tanto a/o própria/o como as/os suas/seus clientes, adoptam os procedimentos de segurança necessários para diminuir ao máximo o acesso a informações confidenciais.
- A/O Psicóloga/o é a/o primeira/o a salvaguardar o **direito à privacidade individual** - a privacidade refere-se ao direito da pessoa em decidir o momento, o lugar, a forma e as informações que deseja partilhar, sendo isso mesmo, objeto de respeito pela/o Psicóloga/o. Para **diminuir os riscos** associados à privacidade neste contexto, a/o Psicóloga/o deve:
 - Optar preferencialmente por **ferramentas profissionais de videoconferência** adaptadas para teleconsulta, software de videoconferência, e-mail e mensagem de texto que garanta criptografia de ponta-a-ponta;
 - **Não usar um computador público**, faça logoff após uma sessão e mantenha o **seu sistema operacional e/ou aplicativos actualizados** (particularmente, os de segurança);
 - **Garantir que está, em local privado**, não podendo ser

incomodados. Garantir e solicitar um compromisso ao cliente para que também ele esteja em local privado e procure diminuir ao máximo as possibilidades de ser incomodado.

- **Salvaguardar-se e reforçar junto do/a cliente que:**

a) A confidencialidade da informação obtida através de serviços psicológicos online apenas poderá ser quebrada nas situações previstas no Código Deontológico.

b) A divulgação de informação registada/armazenada por ambas as partes ou a sua cedência a terceiros deve ser somente efectuada com o **consentimento de ambas as partes** (ver parecer 69 da Comissão de Ética da OPP [LINK](#));

> 2.6. ASPECTOS LEGAIS E DE JURISDIÇÃO

- As/Os psicólogas/os devem considerar que, para além da **legislação aplicável à prestação de serviços de Psicologia em geral**, devem ter conhecimento do **enquadramento legal da prestação de serviços de Psicologia com meios de comunicação à distância**. Os Psicólogos devem igualmente ter presente as linhas de orientação relativas ao consentimento informado, à confidencialidade e às situações de quebra de confidencialidade.

- As/Os psicólogas/os devem consultar o RGPD([LINK](#)) e a Lei aplicável às obrigações contratuais([LINK](#)).

> 2.7. AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

- As/Os psicólogas/os devem reconhecer as **limitações associadas a processos de avaliação psicológica conduzidos através de tecnologias de comunicação à distância** e implementá-los apenas quando as condições mínimas estiverem asseguradas, **cruzando diferentes instrumentos formais e informais, de forma a garantir processos de avaliação rigorosos, transparentes e fidedignos**, que estejam de acordo com os princípios elencados no Código De-

- A **autonomia técnica e científica** das/os Psicólogas/os, responsabiliza-as/os por **decidir sobre o procedimento** que seguem para a avaliação psicológica, diagnóstico e intervenção psicológica e, nesse seguimento, emitir relatórios técnicos e pareceres relativos à Saúde Mental. Devem as/os Psicólogas/os, estar consciente das regras específicas de aplicação dos instrumentos de avaliação psicológica, presentes nos respetivos manuais.

> 2.8. INVESTIGAÇÃO

- As/Os psicólogas/os que desenvolvam ou participem em projetos de investigação no âmbito da Psicologia e eHealth, independentemente destes se centrem na análise qualitativa ou quantitativa dos dados ou recorrem a big data, devem assegurar a **qualidade, comparabilidade e generalização dos resultados obtidos**, garantir que os requisitos éticos aplicáveis são cumpridos e obedecer às normas de relato específicas para estudos desta natureza.
- As/os Psicólogas/os que façam uso das novas tecnologias na prática psicológica, devem ter presente que os desafios que a investigação nesta área apresenta devem ser respondidos por **várias disciplinas e estão ainda no seu início** (ver parecer 55 da Comissão de Ética da OPP – [LINK](#)).

> 2.9. INTERVENÇÃO EM CRISE

- As/Os Psicólogas/os devem **identificar potenciais situações de risco** e estabelecer, antecipadamente, os mecanismos a implementar para lidar com estas.
- Em situações de crise, crises recorrentes e/ou catástrofe, como a vivida actualmente face à pandemia COVID-19, as/os Psicólogas/os devem **avaliar a exequibilidade da utilização de serviços de Psicologia mediados por tecnologias de comunicação à distância**.
- **Os mecanismos a implementar para lidar com situações de crise** devem ser definidos de antemão e passam pelos seguintes aspetos:

- Definir a situação de crise em causa;
- Pedir à/ao cliente para facultar contactos alternativos (por exemplo o contacto telefónico);
- Conhecer os recursos familiares e institucionais (por exemplo outras/os profissionais de saúde mental, serviços locais) a que o cliente poderá aceder;
- Encaminhar o cliente em situação de crise para serviços de saúde adequados e/ou de acordo com a situação - promover e contribuir para a adopção e prática das recomendações das autoridades
- Estabelecer um acordo prévio com a/o cliente sobre como lidar com possíveis crises;
- Informar a/o cliente da possível perda de anonimato/confidencialidade numa situação de crise;
- Consultar colegas experientes com vista à obtenção de indicações sobre como lidar com a situação de crise;
- Associar-se em processos de intervenção ou de supervisão também relativamente à situação específica da intervenção neste contexto.
- Independentemente do contexto do exercício da sua prática profissional, a/o Psicóloga/o é responsável por **promover e contribuir para a adopção das recomendações da DGS, fazendo uma avaliação cuidada do risco**, que tenha como princípio orientador a sua protecção, dos seus clientes e da comunidade em geral.

> 2.10. INTERVENÇÃO COM POPULAÇÕES ESPECÍFICAS

- Os/As psicólogas/os que trabalhem com populações específicas devem reconhecer o potencial das tecnologias de comunicação à distância na sua prática, permitindo ultrapassar limitações como a barreira da língua ou a dificuldade de acesso aos serviços no formato tradicional.

- Salva-se que, nestas situações, continuam a aplicar-se os mesmos princípios éticos e as recomendações contidas no presente documento, com especial atenção:

- No caso de **menores não acompanhados**, onde a intervenção é necessariamente distinta, a/o Psicóloga/o deve requerer o consentimento informado explícito por parte da pessoa com a autoridade legal, bem como facultar um documento com todas as informações sobre a confidencialidade e limites à confidencialidade e segurança a todos os intervenientes (nomeadamente ter em conta a necessidade da presença de um adulto para ajudar a lidar com a tecnologia);

- Nas situações de emergência e de crise deve estar assegurada a necessidade de prever a **possibilidade de encaminhamento** para respostas que se considerem adequadas à situação.

> 2.11. DESENVOLVIMENTO DE FERRAMENTAS DIGITAIS DE INTERVENÇÃO

- As/Os psicólogas/os devem conhecer potenciais impactos das aplicações e outras ferramentas digitais na saúde mental e ter consciência que **somente podem ser consideradas ferramentas de intervenção psicológica aquelas que apresentem evidências de eficácia obtidas através de métodos técnicos e científicos.**

- Salva-se que **diferentes tipos de intervenção se encontram em diferentes estádios de investigação e maturidade**, requerendo mais investigação, desde o desenvolvimento básico, à avaliação e implementação dos estudos.

- Salienta-se no entanto que parece começar a desenvolver-se **algum consenso em torno da maior eficácia da utilização destas ferramentas** em fases não iniciais do processo terapêutico, bem como a indicação da sua utilização para situações onde apenas desta forma se consiga garantir a continuidade das intervenções, particularmente:

- 1) em períodos de aumento da vulnerabilidade ou desafio para o/a cliente, tal como o vivido em Estado de Emergência, isolamento profilático ou quarentena;

- 2) junto de crianças ou clientes outras especificidades.

> LEITURAS RECOMENDADAS

- Parecer da Comissão de Ética sobre a Intervenção à Distância. ([LINK](#))
- Parecer da Comissão de Ética sobre a informação pública nas redes sociais e a intervenção psicológica. ([LINK](#))
- COVID-19 - Corona virus announcement, Project Group on eHealth, EFPA. ([LINK](#))
- Lista de Verificação de condições e tecnologia para intervenção psicológica à distância. ([LINK](#))



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS