

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN SALUD MENTAL

**1.- Una cosa muy interesante de entrevistarte es que has vivido y convivido con la atención presencial y la online, cuéntanos ¿Cómo has visto y vivido este proceso, este cambio y casi un quiebre paradigmático si pensamos en el impulso obligado que ha impuesto la pandemia?**

Cómo bien mencionas, he convivido con la atención presencial desde hace veintitrés años, y on line desde hace siete años en el ejercicio de la profesión, por lo que, personalmente, no me ha resultado difícil adaptarme respecto de la situación de pandemia para continuar los procesos terapéuticos iniciados con mis pacientes anteriores, y tampoco comenzar nuevos procesos con nuevas demandas.

Si bien, la atención a distancia se impuso como la única manera de sostener los espacios de escucha y tratamiento, considero que es un cambio que ya venía gestándose y produciéndose, y la situación sanitaria mundial, sólo ha acelerado el proceso de Transformación Digital en el ámbito de la Salud en general, y de la Salud Mental en particular. No obstante, como todo cambio, conlleva resistencias que he podido observar tanto en profesionales como en algunos pacientes, y quizá, esto sea una cuestión que poco a poco se irá elaborando puesto que representa, según estimo, un cambio de paradigma en la atención y asistencia, y que implica algunos puntos importantes como lo son la formación y el asesoramiento en el ámbito, la supervisión de casos, las buenas prácticas, y fundamentalmente, hacerle lugar a lo diferente.

De hecho, a lo largo del desarrollo de la Psicología, podemos observar situaciones similares en cuanto surgió la posibilidad de la asistencia a niños, a grupos, a familias, a parejas, y que implicaron evolución y construcción de nuevos conocimientos. El cambio estoy convencida que siempre representa evolución.

## **2.- Ahora, de modo general ¿En qué consiste la Transformación Digital en el ámbito de la Salud Mental?**

La Transformación Digital en el ámbito de la Salud en general consiste en un proceso continuo, complejo y multidimensional, en el que intervienen varios actores: la sociedad, la gobernanza, la tecnología y los usuarios. Este proceso coloca en su centro al sujeto/usuario de los servicios de salud y lo ubica en un lugar de mayor protagonismo, dónde se ven claramente sus derechos como tal.

Inmersos en una Sociedad digital ya desde hace varios años, el empleo de los recursos que brinda la tecnología, con sus ventajas y atendiendo también a sus limitaciones, en el campo de la asistencia en salud, nos permite pensar en la Transformación Digital, y por supuesto la Salud Mental, no queda excluida de este escenario. Ya venimos con anterioridad utilizando algunos de estos recursos, ya sea a través del teléfono, de directorios profesionales o sistemas de agendas digitales a través de los cuáles nuestros pacientes nos contactan, solicitan cita, o nos comunicamos con ellos para acordar cuestiones relativas al proceso terapéutico.

Me gustaría resaltar algunas cuestiones en relación a la Transformación Digital, y estas son: El concepto de proceso como algo continuo, la necesidad de buenas prácticas en su realización y la noción de virtualidad y nueva presencia con características propias y particulares, que implican una nueva concepción de sujeto.

## **3.- En tu visión ¿Cuáles son las ventajas de la Transformación Digital en Salud Mental?**

Las ventajas giran en torno a ahorro de costos, ahorro de tiempos, accesibilidad, flexibilidad de la comunicación; en caso de viajes, traslados o cambios de residencia; permite que las personas cuenten con la posibilidad de atención en lugares remotos donde no poseen servicios de salud mental, o bien existe una larga espera de respuesta a su demanda; favorece en muchos casos el establecimiento de un vínculo terapéutico y el sostenimiento del proceso en personas cuya problemática o condiciones impedirían la consulta de otro modo; en algunas situaciones

la no presencia física favorece la desinhibición, la asociación libre, o bien el cumplimiento de las indicaciones terapéuticas, por ejemplo.

Asimismo, considero que la atención a distancia constituye una buena oportunidad y resulta muy útil para la promoción y prevención, además de la asistencia en el tercer nivel.

En mi experiencia, los usuarios de esta modalidad de atención se corresponden con los diversos grupos etarios y los diferentes ciclos vitales, independientemente del lugar físico en el que se encuentren, por lo que esa es otra ventaja digna de resaltar.

#### **4.- Por otro lado ¿Cuáles son sus desventajas?**

Las desventajas, y estos son factores que condicionan la aún existente resistencia hacia la atención a distancia, refieren a la ausencia de comunicación no-verbal en algunos casos, o bien, la dificultad que puede existir en percibirla; inconvenientes, pero no impedimento, en el establecimiento de una buena relación terapéutica; la seguridad y privacidad de datos y de la información en el caso de que no se utilicen medios adecuados para llevar a cabo el proceso terapéutico; los obstáculos existentes en precisar un perfil de pacientes; la falta de accesibilidad en tanto y en cuanto sabemos que no se cuenta con internet en algunos lugares remotos; dificultades de conexión que interfieran en el desarrollo del tratamiento; el no contar con recursos imprescindibles en casos graves; la asincronía en algunas modalidades de atención a distancia, y por supuesto, la competencia del profesional que lleve a cabo el proceso, punto a resaltar puesto que la formación y la supervisión de casos es ineludible en esta área y representa significativas diferencias respecto de la atención presencial

#### **5.- ¿Qué aspectos son prioritarios tener en cuenta a la hora de implementar la atención en salud mental mediada por tecnologías?**

Los aspectos que resultan prioritarios tener en cuenta a la hora de implementar la atención en salud mental mediada por tecnologías hacen a las buenas prácticas, que sin tenerlas en consideración, no es posible un trabajo ético y responsable.

Estas buenas prácticas implican aspectos teóricos, técnicos y éticos; entre ellas puedo mencionarte: utilizar medios adecuados que contemplen la privacidad y protección de datos, como lo son las plataformas creadas para tal fin y no aquellas implementadas sin contemplar este punto: redes sociales, plataformas que no cuenten con cifrado de extremo a extremo en la función de videoconferencia, etc.; la formación específica en salud mental digital por parte de los profesionales, el asesoramiento y supervisión de casos en el campo específico de la atención a distancia; el consentimiento informado; contar con la información necesaria del paciente, sumado a recursos de centros asistenciales cercanos a su lugar de residencia, como así también, datos de contacto de familiares o personas de su entorno; la preservación de la información en medios de almacenamiento seguros; utilizar un dispositivo exclusivamente para la asistencia, la identidad digital del profesional, la consideración de aspectos culturales propios del paciente si éste reside en otro país, la legislación pertinente a la atención a distancia, entre otros.

## **6.- Desde la perspectiva del terapeuta ¿Qué cambia en la manera de brindar atención?**

Desde la perspectiva del terapeuta cambia el encuadre ya que en la atención presencial, él determina el ambiente para ambos y en la atención en línea no, por ejemplo. La virtualidad introduce un nuevo espacio en el que la modalidad de comunicación y de interacción es diferente, y se modifica la singularidad de la presencia de profesional y paciente.

El medio para el cobro de honorarios también suele modificarse; la necesidad de contemplar algunas cuestiones culturales particulares de acuerdo al lugar de residencia del paciente, el considerar aspectos técnicos en relación a la conexión de internet, la privacidad de la información, el almacenamiento de la misma, los recursos técnicos y prácticos con los que debe contar el profesional, contar con un espacio privado y atender a los aspectos legales propios de esta forma de asistencia, son otros de los elementos diferentes.

**7.- ¿Qué aspectos prácticos debe abordar el terapeuta a la hora de atender (cámara, audio, modo de enfrentar la cámara; la observación de la comunicación no verbal en el paciente...)**

En cuanto a los aspectos prácticos y técnicos que el profesional debe tener en cuenta, puedo señalar una buena conexión a internet, se sugiere un ancho de banda mínimo de 1.2 mbps de subida y bajada; el uso de auriculares para una mejor y más clara escucha o micrófonos con cancelación eco-ruido; preferentemente la iluminación debe ser natural evitando sombras en el rostro; evitar fondos con movimientos que ocasionen distracción durante la consulta; la cámara debe estar enfocada a la altura de los ojos ya que resulta imprescindible establecer contacto visual.

Asimismo, el uso de dispositivos exclusivamente para la atención a distancia, el utilizar medios que contemplen la privacidad y protección de la información, los medios de almacenamiento de la misma, observar con detenimiento el lenguaje no verbal del paciente, solicitarle que repita algo que ha dicho si no se escuchó adecuadamente, comprobar la identidad del paciente y solicitarle los documentos necesarios que la acrediten, el uso de consentimiento informado, se encuentran entre los elementos más importantes a considerar.

**8.- Según has podido observar, pero ahora desde la perspectiva del paciente ¿Qué cambia para éste?**

Desde la perspectiva del paciente, las diferencias se relacionan en gran medida con las mencionadas para el profesional en cuanto al encuadre, excepto en relación al ambiente en el que lleva a cabo la consulta puesto que en la atención on line, el paciente define su propio ambiente, y en algunos casos, éste cambia de consulta a consulta.

Por otro lado, suele aparecer la dificultad de contar con un espacio privado para realizar la consulta, lo que a veces conlleva que no le resulte posible interactuar de manera fluida.

Resulta positivo destacar, que también permite la accesibilidad a un profesional determinado independientemente de la distancia física, que

antes derivaba en un inconveniente tanto para iniciar tratamientos como para continuarlos y que de este modo queda resuelto, al igual si cambia de residencia o si por factores diversos debe viajar.

En algunos casos, la modalidad de interacción distinta genera dificultades, pero en términos generales es alto el porcentaje de personas que optan por esta modalidad en pos de sus ventajas, ya que ofrece posibilidades, ahorro de tiempo y de dinero en traslados, flexibilidad y, desde mi experiencia particular, favorece en sentido positivo el desarrollo del proceso terapéutico, se adaptan de manera adecuada a las diferencias en la modalidad de abordaje, e incluso se reduce mucho la cancelación de sesiones.

Actualmente, considero, el uso de la tecnología y el desarrollo de gran cantidad de actividades a través de internet, abren espacio a un modo de vida diferente, en el que las consulta en salud, y en salud mental, no quedan excluidas sino más bien forman parte de una sociedad que ya es digital.

**9.- Tomando en consideración tus experiencias brindando psicoterapia y capacitación online ¿Qué proyección ves para el futuro en este proceso que es la Transformación Digital en el ámbito de la Salud Mental?**

Como mencionaba al principio, la transformación digital es un proceso que ya se venía gestando y produciéndose desde hace unos años, y que si bien la situación de pandemia aceleró, su desarrollo era y es inminente. Ha venido para quedarse.

Inmersos en una sociedad digital, vemos día a día como surgen nuevas necesidades que requieren nuevas respuestas, y como profesionales de la salud mental debemos hacerle lugar al desafío de contar con ellas.

Sin dudas la proyección de este proceso se da en relación al crecimiento, mayores avances, nuevas investigaciones e instancias que deriven en la construcción de conocimiento, y esto es sumamente ineludible. Los desarrollos en materia de realidad virtual, realidad aumentada, inteligencia artificial, dan cuenta de ello, y del beneficio para la calidad de vida de las personas.

Opino que la salud mental digital no constituye un área independiente ni exclusiva, sino que se presenta como un área transversal a las diferentes especialidades dentro de la Psicología, a los diferentes ciclos vitales, a los distintos marcos teóricos, y excede las prestaciones asistenciales para también incluir lo relacionado con instancias de formación e información.

Creo firmemente que resulta imperioso estar en sintonía con los avances socioculturales, ampliar nuestro alcance hacia la tecnología y mantenernos abiertos a la transformación y evolución de la sociedad.

Lic. Claudia Carina Oviedo

M.P. 3082

Miembro Comisión Salud Mental Digital-Red Centroamericana de Informática en Salud

Secretaría Científica Capítulo Salud Mental Digital-Asociación Argentina de Salud Mental