



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



Secretaría de Salud
Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud
Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud Mental
Centro Integral De Salud Mental San Jerónimo

LINEAMIENTOS PARA LA ASESORÍA EN SALUD MENTAL A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS



ÍNDICE

JUSTIFICACIÓN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
1. Propósito.....	6
2. Alcance.....	7
3. Definiciones.....	7
Clasificación.....	7
Características.....	8
Uso y aplicación.....	10
Potencialidades y principales desafíos.....	12
Principales potencialidades y desafíos respecto al hardware utilizado.....	14
4. Normatividad.....	15
5. Transparencia, ética y seguridad en el manejo de la información.....	22
Copias de Respaldo y Recuperación.....	24
Actuaciones respecto al uso de los Medios Electrónicos.....	25
Actuaciones respecto a la información al usuario.....	26
Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos.....	28
Afrontamiento de situaciones de crisis y emergencias.....	28
6. Consideraciones importantes.....	29
Comunicación, habilidades y vínculo.....	30
Requisitos del espacio y de las condiciones tecnológicas.....	31
Espacio Terapéutico.....	31
Condiciones tecnológicas.....	34
7. Conclusión.....	35
8. Referencias.....	37





JUSTIFICACIÓN

En el contexto de la pandemia causada por el coronavirus **SARS-Cov-2 (COVID-19)**, y como resultado de las necesidades derivadas de la misma en materia de salud mental, en nuestro país se han diversificado los servicios a los usuarios, proporcionando atención psiquiátrica y psicológica bajo las modalidades presencial y a distancia.

Como sabemos, la modernización eficiente de los servicios de salud mental se construye sobre la base de una adecuada planeación y la perspectiva de sustentabilidad a largo plazo, que incluye estrategias de atención temprana en contextos de emergencia humanitaria. Es decir, la atención no se agota en la implementación de medidas de intervención en situaciones críticas, sino que apunta a largo plazo, a la atención de sus efectos y al restablecimiento integral de la salud mental de las personas y las comunidades.

Si bien es cierto que un factor de apoyo fundamental lo constituyen las Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), la mayor responsabilidad en la materia sigue siendo asumida por el sistema de servicios públicos de salud mental, que encabeza una estructura organizada y articulada interinstitucionalmente coordinando los esfuerzos de los profesionales de la salud a nivel público y privado en los sectores federal, estatal y local.

En este sentido, con el propósito de impulsar la evolución de los servicios de salud mental, con especial atención en las necesidades vigentes de la población, se han generado acuerdos intersectoriales con la participación activa y corresponsable de los actores involucrados en los diferentes ámbitos de acción, en congruencia con el principio que afirma que "Cuando existe un interés por mejorar la salud mental de una población, las reformas en las políticas, bases y lineamientos, durante una emergencia o desastre natural, se desarrollan con mayor rapidez". **(OMS 2020)**.

Para ello, es pertinente contar con un marco normativo para la atención a los usuarios a distancia, basado en el uso correcto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y orientado a impulsar un eficiente Asesoramiento en Salud Mental a través de medios electrónicos.





INTRODUCCIÓN

La innovación tecnológica, así como el crecimiento y uso de la ciencia de datos en las tecnologías de información y comunicación (TIC), han transformado muchos procesos humanos en los últimos años. En las organizaciones públicas la solución de problemas ha ido incorporando desde hace ya algunos años, conceptos como electrónico, tecnología, innovación, digital, datos abiertos, así como gobierno abierto, valor público y más recientemente co-creación, como parte de una nueva forma de gobernanza.

En el actual contexto, por ejemplo, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) indica que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están desempeñando un papel fundamental en la lucha mundial contra el nuevo coronavirus.

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que, ante una pandemia como la actual, el uso de las tecnologías de información, podrían ayudar a reducir el riesgo de colapso de los servicios de salud, principalmente en el primer nivel de atención, favoreciendo además, la equidad en el acceso a la atención médica, mediante la evaluación, el diagnóstico y el tratamiento oportuno de los casos sospechosos y positivos de forma segura, minimizando el riesgo de transmisión.

En el tema de las enfermedades mentales, las complicaciones que se relacionan directamente con el aislamiento derivado de la pandemia han puesto al descubierto la necesidad de contar con tratamientos oportunos, y con profesionales de la salud mental calificados para brindar asesoría a través de medios electrónicos.

El presente lineamiento se orienta a formalizar la práctica clínica en la Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos, para garantizar su seguridad, calidad, oportunidad y eficacia.

En este sentido, será prioritario cuidar la regulación en dos principales vertientes:

- a) La prestación integral de los servicios de salud mental, lo que incluye, desde la atención en primer nivel hasta la prestación de servicios especializados, así como los estudios necesarios para su





instrumentación, desde los análisis simples de laboratorio hasta el uso de las tecnologías avanzadas de apoyo a la salud mental.

- b) El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de manera ética, transparente, responsable, segura y eficiente como parte de la consolidación de una red automatizada de servicios a disposición de los usuarios.

Ambos aspectos en congruencia con políticas públicas centradas en las necesidades de los destinatarios finales y con planeaciones y dispositivos de seguimiento que faciliten su evaluación y mejora continua.

Así mismo, se hace necesario tener en cuenta, las consideraciones fundamentales relativas a la legislación vigente en tres niveles de regulación: los tratados internacionales, las políticas públicas aplicables a nivel nacional y las normas de operación interna institucional, incluidos los códigos para asegurar el cumplimiento de la protección de los datos personales de los usuarios, la preservación de la confidencialidad de la información en el contexto sanitario y la eficacia de los tratamientos propios de la praxis profesional.

Entre los principales propósitos para fomentar del uso de estas tecnologías encontramos la reducción de los tiempos de traslado, la equidad en la prestación de los servicios de salud mental, la eficacia de los sistemas de comunicación como apoyo al tratamiento por medios electrónicos de uso generalizado, (mensajería, información mediante plataforma web, correo electrónico, aplicaciones móviles, etc.).

El camino que se inicia nos presenta desafíos importantes, de acuerdo con estudios realizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el uso de telefonía celular convencional es actualmente del 52.2% de la población encuestada, en comparación con la telefonía celular inteligente que es del 99.7% de la población encuestada (IFT, 2019)¹. A nivel nacional, la probabilidad promedio de que una persona de 6 años o más use redes sociales es de 51.2%; no obstante, esta probabilidad cambia dependiendo de las características sociodemográficas de los individuos.

Actualmente, en nuestro país aún existe cierta resistencia a utilizar los medios electrónicos como recurso de acceso a los servicios de salud, aunque empieza

¹ Instituto Federal de Telecomunicaciones. Uso de las tic y actividades por internet en México: impacto de las características sociodemográficas de la población, 2019.





a gestarse una amplia oferta comercial de tratamientos psicológicos mediante TIC y procedimientos clínicos que se ofrecen en diversas condiciones técnicas en respetuoso apego a principios éticos.

Por otro lado, en el ámbito legal y considerando que los profesionales de la salud usan y proveen servicios de toda índole cada vez con mayor frecuencia, creemos imprescindible revisar las condiciones en las que estos procedimientos resultan eficaces. La constante actualización de las TIC, y la evolución global de las legislaciones para el uso de las herramientas de comunicación y almacenamiento de los registros de datos, exigen que, el presente Lineamiento sea también actualizado para responder a las necesidades de los usuarios en los próximos contextos.

En conjunto, se configura una nueva forma de entender la comunicación entre usuarios y profesionales en salud mental, lo que supone una nueva manera de trabajar, sustentada en una actitud positiva en congruencia con el desarrollo tecnológico, de la mano con el compromiso para mejorar la salud desde una perspectiva global y conectada **(Eysenbach, 2001)**.

En definitiva, los programas y las plataformas web disponibles, además de ser las mediadoras de la comunicación entre los profesionales de la salud mental y los usuarios, pueden contribuir positiva o negativamente al éxito del tratamiento. Por tanto, al conjunto de los elementos que deben ser atendidos en cualquier circunstancia de la intervención (naturaleza del problema por el que se consulta, características de la persona que requiere atención psicológica, competencia del especialista para abordar el problema por el que se consulta y habilidades específicas para el manejo de la relación con los usuarios de los servicios, etc.) tenemos que añadir los relativos a las características tecnológicas, ergonómicas y de uso del software, (programas, aplicaciones o plataformas web) relativas a la accesibilidad, la apariencia, las instrucciones, retroalimentación de la interacción, el formato y el modo de participación de los interlocutores, entre otros.

1. Propósito

Proporcionar a los profesionales de la salud mental, un lineamiento para la prestación de servicios que regule la práctica clínica mediante directrices generales de operación.



2. Alcance

El presente documento será aplicable a las instituciones del Sistema Nacional de Salud, que actualmente prestan servicios de asesoría a distancia en salud mental a través de medios electrónicos, ya sea en tiempo real o asincrónico.

3. Definiciones

Clasificación

Asesoría en salud mental por medios electrónicos: Modalidad de atención a distancia que se proporciona a la población, con el apoyo de las TIC, para favorecer la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud mental.

Cada categoría de atención puede responder mejor a las necesidades del usuario, según el grado de contacto con el especialista, las tecnologías empleadas y el objetivo de la comunicación. En el marco temporal encontraremos dos modalidades:

* Sincrónica (en tiempo real, tales como el teléfono, audio, videoconferencia, mensajería instantánea y chat)

* Asincrónica (en tiempo diferido, como ocurre en el email, vídeos y audios grabados).

Seguridad de la información: Mecanismo de resguardo de la información personal, para protección de los usuarios de los servicios de salud mental. Se compone de un conjunto de políticas y medidas preventivas que garantizan la protección en el tratamiento de los datos.

Confidencialidad: Garantía de que la información de los usuarios de los servicios de salud mental, será consultada y utilizada únicamente por el personal autorizado.

Integridad: Calidad que asegura que la información en resguardo, sea fidedigna y no se encuentre vulnerable a posibles alteraciones o modificaciones por terceros.

Privacidad: Estado que guarda el flujo de la información para asegurar su resguardo y manejo por el personal a cargo de los procesos clínicos.



Autenticación: Garantía de comprobación de la identidad de los usuarios que reciben la asesoría en salud mental por medios electrónicos.

Medios electrónicos: Recursos tecnológicos que se utilizan como apoyo para proporcionar un servicio de asesoría en salud mental a distancia.

Telemedicina: Prestación de servicios médicos a distancia, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación, con el propósito de facilitar el intercambio y flujo de información orientada al diagnóstico, tratamiento y seguimiento a la salud de los usuarios de un sistema de servicios sanitarios, así como a la educación continua de los profesionales de la salud en el ámbito de su competencia.

Características

(Adaptado del modelo de Barak, 2009)

TIPO DE INTERVENCIÓN	CARACTERÍSTICAS
Intervención estructurada en Web	Programas altamente estructurados que se desarrollan en una plataforma web con un objetivo de cambio terapéutico o educativo.
Asesoramiento en Salud Mental a través de medios electrónicos	Servicio de ayuda psicológica con un profesional de la salud y un usuario/s a distancia, a través de correo electrónico, mensajería instantánea o chat y videoconferencia entre otros.
Otras actividades a través de Medios Electrónicos	Blogs, canales de comunicación social, redes de apoyo a grupos, sistemas de evaluaciones y páginas de información, podcast y herramientas similares.

Las herramientas que se utilizan hoy en día en las intervenciones psicológicas a través de medios electrónicos son sencillas, accesibles y con un diseño gráfico que facilita la comprensión de la información. No obstante, se requiere que los profesionales de la salud mental cuenten con el apoyo necesario para el uso de nuevas herramientas considerando el grado de eficacia y eficiencia que cada caso representa.

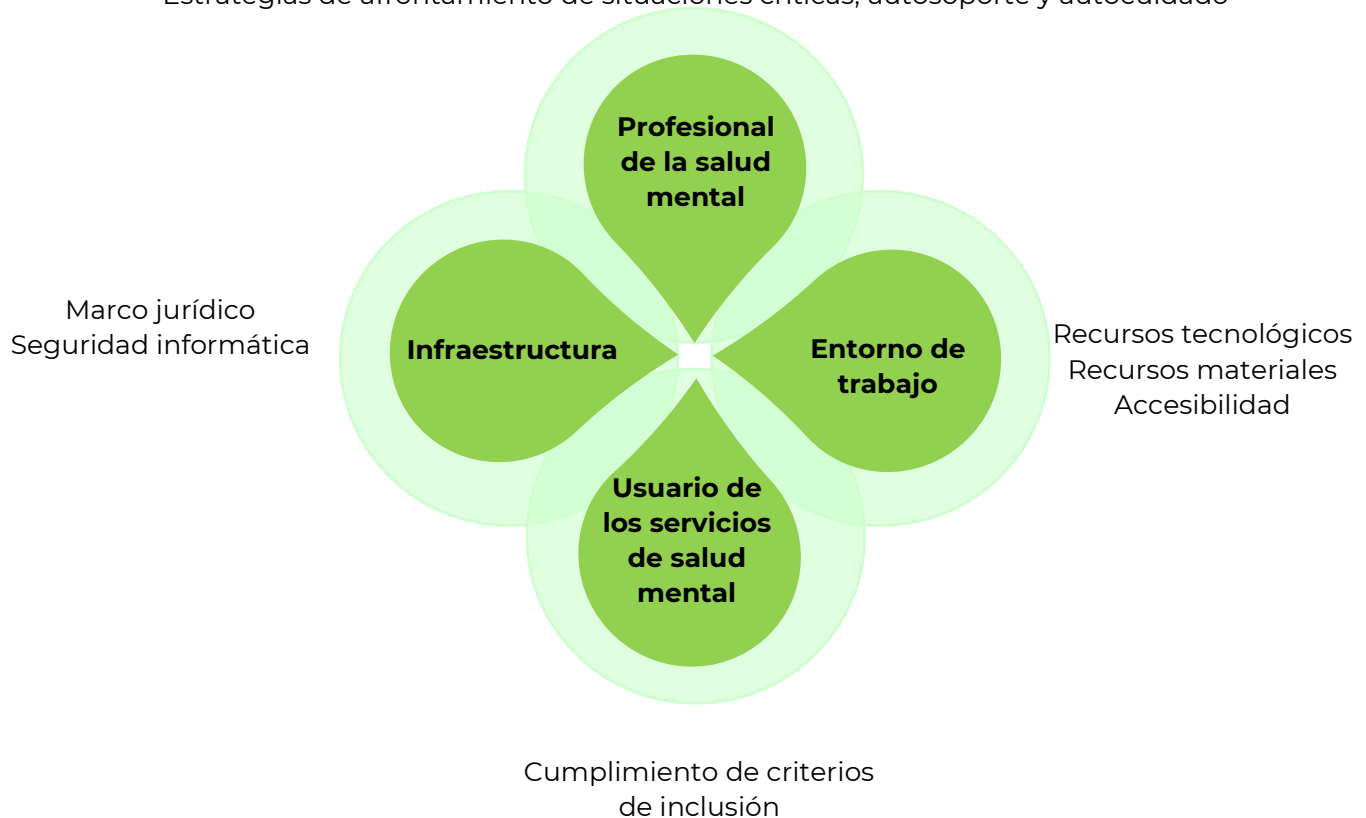
En la actualidad, la intervención a través de Medios Electrónicos se proporciona principalmente mediante la videoconferencia, el correo electrónico y las plataformas web de intercambio de información; empero la versatilidad de estos tiempos exige estar preparados para un mayor número



de aplicaciones tanto de registro automático del comportamiento como de aplicaciones con un diseño gráfico parecido al de los juegos de computadora.

Factores para la operación de la asesoría en salud mental a través de medios electrónicos

Vínculo y comunicación
Métodos instrumentos y técnicas
Formación, competencias y experiencia
Marco normativo
Estrategias de afrontamiento de situaciones críticas, autoapoyo y autocuidado



Adaptado de: Torre Martí, M. La práctica de la intervención telepsicológica. El modelo de la práctica en intervenciones telepsicológicas, XX Congreso Virtual Internacional de Psiquiatría, psicología y Salud Mental. España, 2019.





Uso y aplicación

<p>Como apoyo al proceso psicoterapéutico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo virtual complementario al desarrollo de una intervención psicológica, (sin eliminar necesariamente las sesiones presenciales), mediante videoconferencia y con apoyo de cualquier otro recurso tecnológico que facilite la comunicación e interacción con el usuario.
<p>Como recurso de inclusión de familiares y cuidadores en el tratamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de ser necesario entrevistar o conocer a otro miembro del entorno del usuario y sea difícil concretar una cita presencial.
<p>Como seguimiento de un tratamiento presencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posteriormente a la fase de valoración, diagnóstico y tratamiento, el seguimiento al tratamiento presencial puede realizarse a través de Medios Electrónicos para ayudar a mantener los resultados obtenidos.
<p>Como servicio de asesoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de videoconferencia, chat o correo electrónico para atender necesidades de información, orientación, entrenamiento o estrategias muy concretas, cuyas características no corresponden propiamente con las de una consulta clínica.
<p>Como servicio de apoyo informativo para la derivación a los servicios especializados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo vía telefónica mediante líneas de emergencia como “911 LINEA DE LA VIDA” (dirigida a la atención de personas con trastornos psicológicos severos y problemas asociados a momentos de crisis) o líneas de información para derivar a las personas a servicios especializados.
<p>Como apoyo a la coordinación de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de citas, programación, confirmación y en su caso, reprogramación de citas.
<p>Como apoyo a la psicoeducación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como apoyo a los diversos tratamientos, se proporciona psicoeducación a usuarios familiares directos, cuidadores e integrantes de redes de apoyo.
<p>Promoción de la salud mental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como parte de la salud preventiva, se proporcionan cursos pláticas informativas y talleres de apoyo a la población en general.

Uno de los retos actuales en el desarrollo de un Sistema de Salud Mental con el apoyo de Medios Electrónicos, es identificar las condiciones bajo las cuales se puede llevar a cabo una asesoría con la garantía de una praxis de calidad, regulada y ética.





En este sentido, resulta importante hacer hincapié en los siguientes puntos:

- Asegurar la protección de los datos personales y de salud de los usuarios.
- Difundir a profesionales de la salud mental y potenciales usuarios las recomendaciones y buenas prácticas actualizadas para llevar a cabo la intervención a través de Medios Electrónicos.
- Determinar las competencias del profesional de la salud mental imprescindibles para la práctica, formación, y supervisión de la intervención a través de Medios Electrónicos, mediante el uso del presente lineamiento.
- Incorporar las futuras tecnologías que contribuyan a mejorar la accesibilidad, comunicación y faciliten la alianza terapéutica.
- Contrastar con la necesaria frecuencia, la información obtenida en cualquiera de los procedimientos a través de Medios Electrónicos mediante sesiones presenciales con el propio usuario y/o con sus familiares y allegados de acuerdo con lo que establezca el profesional de la salud mental.
- Incorporar la participación de otro especialista a lo largo de todo el proceso de diagnóstico y tratamiento, en congruencia con la recomendación del médico tratante favoreciendo la confiabilidad de la información obtenida.
- Incorporar e integrar en una única base de datos la información del usuario (registros automáticos de actividad, fisiológicos, historia biográfica, datos de entrevista, cuestionarios o pruebas o ensayos de técnicas psicológicas), información que deberá de ser resguardada y protegida de acuerdo a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados en la que solo podrá ser otorgada a petición expresa del usuario o por requerimiento de alguna autoridad legalmente competente para estos efectos.





Potencialidades y principales desafíos

POTENCIALIDADES	DESAFÍOS
Videoconferencia	
<p>• Es la vía de comunicación más cercana a las intervenciones cara a cara.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite distinguir aspectos de la comunicación no verbal (ver las expresiones faciales, la postura, etc.) e identificar el entorno en el que se encuentra el usuario. • Evita el desplazamiento de una o más personas y aglomeraciones en salas de espera por períodos de tiempo prolongados. • Los familiares no esperan en salas, pasillo o calle. • Agiliza las listas de espera, ya que es posible atender a cada usuario una vez por semana y en grupos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso limitado a determinada información: el profesional solo ve lo que está en el campo de visión de la cámara; reducida información audiovisual periférica. No permite detectar olores u otras señales potencialmente relevantes. • Limitaciones técnicas que suponen interrupciones en la comunicación (imagen y sonido) y requieren lugares con buena cobertura e internet (al menos 1MB/300kb). • Puede suponer brechas en la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad, por lo que se deberá garantizar la total confidencialidad de los datos del usuario, además de cuidar aspectos técnicos: no dejar la sesión abierta, evitar presencia de terceros durante la sesión salvo para propósitos clínicos y evitar la utilización de equipos de cómputo públicos. • No toda la población cuenta con acceso a internet o habilidades para el uso de medios electrónicos. • En caso de que el usuario sea menor de edad, es indispensable que estén acompañados de algún adulto responsable previamente identificado.





Correo Electrónico

<ul style="list-style-type: none"> • Rápido, accesible y se puede utilizar desde múltiples dispositivos. • Permite expresar de forma escrita algunos elementos clínicos relevantes (mayor detalle y precisión). • Permite adjuntar archivos (cuestionarios, material psicoeducativo...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Información semántica limitada a la expresión escrita, sin la riqueza del lenguaje paraverbal y corporal. • No asegura la recepción inmediata del intercambio de mensajes. No es útil en casos de gravedad o crisis. • La comunicación esta mediada por la habilidad de los interlocutores en la expresión escrita y existe una gran variabilidad en la extensión y precisión del mensaje. • Riesgos de confidencialidad (se pueden reenviar correos, abrir desde diferentes dispositivos). Criterios que deberán ajustarse a lo establecido anteriormente en el apartado de Videoconferencia. • Poca o nula práctica en el uso de las herramientas tecnológicas.
---	---

Mensajería instantánea

<ul style="list-style-type: none"> • Permite gestionar la programación y confirmación de citas de manera segura, clara y eficiente, proporcionando al usuario información completa y precisa lo que evita confusiones. • Permite el envío de material de apoyo a los tratamientos terapéuticos como infografías o textos informativos. • Favorece la formalidad y seriedad en la gestión de las citas lo cual fortalece el compromiso por parte de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos de comunicación están limitados por las habilidades para la expresión en lenguaje oral escrito por parte de usuarios y profesionales de la salud, por lo que, a fin de evitar confusiones, se requiere ser sumamente claro en la información que se proporciona. • Eventualmente se requiere invertir mucho tiempo en escribir múltiples mensajes respecto a temas sencillos.
---	---





Principales potencialidades y desafíos respecto al hardware utilizado

Potencialidades	Desafíos
<p>Equipo de cómputo de escritorio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitan el uso de varias características de aplicaciones que limitan la versatilidad en dispositivos móviles. • Los procesadores cuentan con la capacidad de visualizar imágenes y videos con mayor calidad y nitidez, lo que favorece el contacto con el usuario. • El tamaño de la pantalla facilita la accesibilidad al servicio de asesoría en salud mental de manera cómoda y cálida. 	<ul style="list-style-type: none"> • En virtud de que su uso está restringido al suministro de energía eléctrica, en caso de fallos en el servicio eléctrico, no es posible establecer comunicación con el usuario.
<p>Dispositivos móviles (tabletas, teléfonos, entre otros)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez que se cuenta con energía suficiente, permite la movilidad, por lo que la comodidad y accesibilidad a los servicios de asesoría es mayor. • Económicamente son más accesibles que una computadora de escritorio. • Cuando la conectividad falla, es más posible buscar áreas con mayor receptividad, lo que facilita el contacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • En virtud de que facilitan mucho la movilidad, los usuarios corren el riesgo de no contar con un espacio físico adecuado para recibir el servicio. • El acceso a los servicios se encuentra limitado por la disponibilidad de una red inalámbrica para el uso de internet. • El tamaño de la pantalla dificulta la lectura de pantallas compartidas.



Es importante resaltar que, así como en la atención presencial, en la asesoría mediante medios electrónicos, en caso de que se requiera grabar las sesiones de videoconferencia para fines didácticos o de investigación, se requiere indispensablemente contar con consentimiento explícito del paciente (padre o tutor, si fuera el caso) mismo que puede ser grabado al inicio de la sesión, recordando que, para la operación de esta modalidad de atención, resulta indispensable el cumplimiento cabal de la normatividad aplicable, así como el cuidado y respeto de los aspectos éticos y deontológicos correspondientes.

En general, en la Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos, se aplicarán los mismos principios que en terapia presencial respecto a la normativa ética y deontológica que garantiza una práctica psicológica adecuada. Además del cabal apego a los acuerdos internacionales y la normatividad nacional e institucional aplicable para la protección de datos personales y las relativas a confidencialidad, privacidad y seguridad de los usuarios.

Para este fin, se deberán observar los lineamientos y normatividad vigente conforme a lo siguiente:

4. Normatividad

✓ **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

Artículo 4.- Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud...

Artículo 6.- El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet. Para tales efectos, el Estado establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios.

Artículo 16.- Toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la Ley, la cuál establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el





tratamiento de datos, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros.

✓ **Leyes**

Ley General de Salud

Artículo 6.- El Sistema Nacional de Salud tiene los siguientes objetivos:

IX. Promover el desarrollo de los servicios de salud con base en la integración de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para ampliar la cobertura y mejorar la calidad de atención a la salud.

Artículo 7.- La coordinación del Sistema Nacional de Salud estará a cargo de la Secretaría de Salud, correspondiéndole a ésta: VIII bis. - Promover la incorporación, uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones en los servicios de Salud;

Artículo 28 bis. - Para la prescripción de medicamentos: ...

Señala los profesionales de la salud que pueden prescribir medicamentos, estableciendo que, tratándose de licenciados en Enfermería, éstos podrán prescribir, cuando no se cuente con los servicios de un médico, aquellos medicamentos del cuadro básico que determine la Secretaría de Salud, en tanto que, los pasantes en servicio social de las carreras de Medicina, Homeopatía, Cirujano Dentista, Medicina Veterinaria y Enfermería, así como los licenciados en Enfermería, podrán prescribir ajustándose a las especificaciones que determine la Secretaría de Salud. ...

Artículo 32.- Atención médica: Se entiende por atención médica el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de proteger, promover y restaurar su salud. Para efectos del párrafo anterior los prestadores de servicios de salud podrán apoyarse en las Guías de





Práctica Clínica y los medios electrónicos de acuerdo con las normas oficiales mexicanas que al efecto emita la Secretaría de Salud.

Artículo 46.- La construcción, mantenimiento, operación y equipamiento de los establecimientos dedicados a la prestación de servicios de salud.

En cualquiera de sus modalidades podrán aplicar las tecnologías factibles y ambientalmente adecuadas para promover mayor autosuficiencia, sustentabilidad y salud ambiental, además, se sujetará a las normas oficiales mexicanas que, con fundamento en esta Ley y demás disposiciones generales aplicables, expida la Secretaría de Salud, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras autoridades.

Ley Federal de telecomunicaciones y radiodifusión.

En materia del uso de la red de telecomunicaciones en México esta ley establece; Título primero. - *Del Ámbito de Aplicación de la Ley y de la Competencia de las Autoridades*

Artículo 2.- fr. LXVII.- Sitio público: Para efectos de esta Ley y siempre que se encuentren a cargo de dependencias o entidades federales, estatales o municipales o bajo programas públicos de cualquiera de los tres órdenes de gobierno, se consideran como tal a:

- a) Escuelas, universidades y, en general, inmuebles destinados a la educación;
- b) Clínicas, hospitales, centros de salud y, en general, inmuebles para la atención de la salud;
- c) Oficinas de los distintos órdenes de gobierno

Título noveno. - de los usuarios De los Derechos de los Usuarios y sus Mecanismos de Protección.

Artículo 191.- Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables...

Son derechos de los usuarios:





Fr. II. A la protección de los datos personales en términos de las leyes aplicables.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Artículo 9.- Tratándose de datos personales sensibles, el responsable deberá obtener el consentimiento expreso y por escrito del titular para su tratamiento, a través de su firma autógrafa, firma electrónica, o cualquier mecanismo de autenticación que al efecto se establezca.

Artículo 10.- No será necesario el consentimiento para el tratamiento de los datos personales cuando:

VI. Sean indispensables para la atención médica, la prevención, diagnóstico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, mientras el titular no esté en condiciones de otorgar el consentimiento, en los términos que establece la Ley General de Salud y demás disposiciones jurídicas aplicables y que dicho tratamiento de datos se realice por una persona sujeta al secreto profesional u obligación equivalente, o

VII. Se dicte resolución de autoridad competente.

Artículo 26.- El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando: Cédula de Instrumentos Jurídicos aplicables a la práctica de la Telesalud en México 9 VII. Sean objeto de tratamiento para la prevención o para el diagnóstico médico o la gestión de servicios de salud, siempre que dicho tratamiento se realice por un profesional de la salud sujeto a un deber de secreto.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO), que tiene como objeto establecer las bases, principios y procedimientos para otorgar el derecho a las personas sobre la protección de sus datos personales en posesión de sujetos obligados.





Entendiendo por “sujetos obligados” a cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos. En otras palabras, la ley aplica en su totalidad, para las instituciones de los tres niveles de gobierno: federal, estatal y municipal.

Artículo 3. Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

II. Aviso de privacidad: Documento a disposición del titular de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por el responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos

IX. Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;

X. Datos personales sensibles: Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual; Cédula de Instrumentos Jurídicos aplicables a la práctica de la Telesalud en México 8

XI. Derechos ARCO: Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales;

Artículo 7. Por regla general no podrán tratarse datos personales sensibles, salvo que se cuente con el consentimiento expreso de su titular o en su defecto, se trate de los casos establecidos en el artículo 22 de esta Ley. En el tratamiento de datos personales de menores de edad se deberá privilegiar el interés superior de la niña, el niño y el adolescente, en términos de las disposiciones legales aplicables.

Artículo 22. El responsable no estará obligado a recabar el consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales en los siguientes casos: VII. Cuando los datos personales sean necesarios





para efectuar un tratamiento para la prevención, diagnóstico, la prestación de asistencia sanitaria.

✓ **Reglamentos**

Reglamento de La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Con referencia al Reglamento de La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares el cual fue publicado el 21 de diciembre del 2011 con el fin de complementar la estructura jurídica ya existente relacionada con la protección de datos personales, es aquí donde se definen los derechos ARCO los cuales se refieren a que toda persona tiene derecho al acceso a su información en posesión de terceros, derecho a la rectificación de su información en caso de estar incompleta o inexacta, derecho a solicitar la cancelación o eliminación de sus datos cuando lo deseen y derecho a oponerse al uso de su información personal. Y también define aquellos conceptos relacionados con los nuevos entornos que se han generado por las Tecnologías de la Información y Comunicación.

✓ **Normas Oficiales Mexicanas**

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.

Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.

Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud.

✓ **Normas Mexicanas NMX**

Norma Mexicana NMX-I-27001-NYCE-2015, Tecnología de la información - Técnicas de Seguridad- Sistemas de Gestión de la Seguridad de Información - Requisitos

Norma Mexicana NMX-I-27002-NYCE-2015, Tecnología de la información - Técnicas de Seguridad Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.



Norma Mexicana NMX-GT-005-IMNC-2008, Gestión de La Tecnología -Directrices para la Auditoría.

Norma Mexicana NMX-I-090/01-NYCE-2005, Tecnologías de la información, electrónica y telecomunicaciones-requisitos de los proyectos para la mejora sustancial en los sectores de las tecnologías de la información, electrónica y telecomunicaciones-parte 01: terminología y definiciones.

Norma Mexicana NMX-I-090/02-NYCE-2005, Tecnologías de la información, electrónica y telecomunicaciones-requisitos de los proyectos para la mejora sustancial en los sectores de las tecnologías de la información, electrónica y telecomunicaciones parte 02: requisitos de un proyecto.





5. Transparencia, ética y seguridad en el manejo de la información

El profesional de la salud mental, como ofertante del servicio, es el responsable de garantizar el cumplimiento de la normatividad aplicable en el marco de la prestación del servicio a través de Medios Electrónicos, específicamente en lo relativo a las condiciones tecnológicas mediante las cuales se llevará a cabo la intervención y al cumplimiento institucional de los compromisos de seguridad ante el usuario.

Aunado al marco legal, es de imperiosa necesidad respetar principios éticos básicos para realizar la Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos, tales como:

- **Buscar el máximo bienestar del usuario.**
El profesional de la salud mental ha de valorar si el usuario puede beneficiarse con una asesoría por medios electrónicos, si es imprescindible la atención presencial o si es viable una intervención mixta.
- **Proporcionar intervenciones pertinentes y eficaces.**
Se revisará frecuentemente el respaldo empírico de la Asesoría en Salud Mental, en función del tipo de asesoría y el tipo de servicio que se proporciona.
- **Cumplir cabalmente con la normatividad ética y legal vigente.**
Se exige ser riguroso en el cumplimiento de la normatividad aplicable, en materia de protección de datos personales, seguridad de la información y confidencialidad que implica el uso de los medios electrónicos para seguridad tanto de los usuarios, como de los profesionales de la salud mental. Además, se deberán tomar medidas adicionales al formato presencial, manteniéndose actualizado respecto a las innovaciones tecnológicas, a las normas de ciberseguridad y a la normatividad sobre servicios a través de medios electrónicos.
- **Evaluación de seguimiento e impacto de la Asesoría en Salud Mental.**
Se deberá contar con mecanismos institucionales para evaluar permanentemente la calidad de los servicios que se proporcionan con el propósito de efficientarlos y mejorarlos constantemente.

Además, se ha de tener en cuenta que la Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos, puede exigir aún mayor responsabilidad ética y





profesional que la terapia presencial (Valero, 2003), por lo que se recomienda poner especial atención a los elementos característicos de este formato, pues conlleva nuevas situaciones y desafíos inherentes al cambio comunicativo y tecnológico.

Derivado de que la asesoría será remota, informar al usuario y en su caso a los familiares, las condiciones recomendadas para la prestación del servicio (Guía de intervención humanitaria mhGAP).

Acompañado de lo anterior, se deberá cumplir con los principios de protección de datos y derechos de las personas. El profesional de la salud mental, únicamente podrá recabar a través de Medios Electrónicos, aquella información inherente al tratamiento y gestión de citas. Deberá informar al usuario y, en su caso a los familiares o cuidadores oficialmente identificados, lo indicado en el AVISO DE PRIVACIDAD.

El aviso de privacidad es un texto legal que deberá enviarse al usuario al oficializar el inicio del servicio de Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos. Antes de proporcionar la Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos, los profesionales de la salud mental deben informar clara, explícita y en lenguaje comprensible y adaptado a los usuarios, respecto a las características del proceso terapéutico y el servicio, informando sobre el tipo de tecnología y medios de comunicación que se van a utilizar (correo electrónico, videoconferencia, teléfono y cualquier tipo de aplicación TIC de procedencia), condiciones para el acceso a las sesiones, periodicidad y duración de las mismas, etc. Véase [Aviso de privacidad del CISAME](#) para consultar un ejemplo de aviso de privacidad.

Asimismo, se deben tomar las medidas oportunas para la autenticación de la identidad del usuario. Siempre se deberá constatar (de forma presencial y/o por videoconferencia) que se trata de esa persona antes de prestar servicios de Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos.

El profesional de la salud mental, deberá solicitar copia de documento legal que acredite la identidad del usuario (INE o Pasaporte). En aquellos casos en los que sea necesario el consentimiento de los titulares de la patria potestad o tutela, se deberá solicitar la documentación que acredite tales circunstancias (sentencia judicial, convenio regulador, etc).

En los casos en que, como parte del tratamiento, se requiera contactar con personas del entorno inmediato del usuario, o en que como parte del enfoque





multidisciplinario, se requiera comentar información confidencial, contar con el consentimiento oficial del usuario.

En caso de que derivado del enfoque multidisciplinar se requiera comentar el caso con otro profesional de la salud mental, evitar el reenvío de mensajes de texto o similares. Es preferible que sea el propio usuario quien facilite los datos al profesional al que se derive el caso.

Copias de Respaldo y Recuperación

Deberán realizarse copias de la información (notas de evolución, historias clínicas u otra información clínica, así como los correos electrónicos generados como parte de la atención proporcionada, documentos e imágenes complementarias), de cada una de las intervenciones con el usuario. Las copias deberán estar cifradas y almacenarse en área externa y segura, sin conexión a internet. Estas se deberán entregar al área que recabará dicha información en formato electrónico, lo cual no exime al profesional de la salud mental de la impresión y correspondiente incorporación al expediente clínico del usuario para dejar constancia del servicio proporcionado.

Consideraciones adicionales sobre el uso y almacenamiento de información confidencial

Siempre hay que tener en cuenta que el profesional de la salud es responsable de mantener actualizada y debidamente almacenada toda la información recabada de los usuarios y para esto, se deberán seguir las siguientes consideraciones:

- Recabar y guardar información de cada usuario que incluya datos de identificación y contacto, datos de evaluación, objetivos, plan de tratamiento, fechas y duración de las sesiones.
- Vigilar la seguridad de dispositivos de uso personal, que contengan información del usuario, como teléfonos inteligentes y tabletas, puesto que de forma automática podrían hacerse copias de seguridad en la nube en dispositivos de carácter no institucional.
- Mantener protegida la información por el período de tiempo que se especifique oficialmente para el almacenamiento de datos personales de salud (en el caso de México, la legislación vigente establece un periodo de 5 años).



- Informar al usuario y recabar su consentimiento en el caso que se desee guardar transcripciones de conversaciones, grabaciones o mensajes de chat y/o correos electrónicos. Si el usuario almacena esta información, se le debe explicitar los beneficios y el riesgo presente y futuro para la confidencialidad de los datos clínicos propios en los que incurre.

Actuaciones respecto al uso de los Medios Electrónicos

Vigilar el acceso de terceros, a la computadora que se use para propósitos clínicos, así como el acceso a cuentas de correo y programas utilizados para la Asesoría a través de Medios Electrónicos, a fin de evitar el mal manejo de la información y datos personales de los usuarios; de manera complementaria, informar a los usuarios para que hagan lo propio para el mismo fin.

El profesional de la salud mental debe asegurar que, en los dispositivos utilizados para propósitos clínicos, no se tenga acceso por parte de terceros no autorizados a información confidencial de los usuarios. Debe prestarse especial atención a personas de su entorno inmediato, así como a otros profesionales con los que trabaja tales como secretarias, personal de apoyo y otros profesionales de la salud. Es necesario recomendar a los pacientes el resguardo de su información y acceso a sus dispositivos sobre todo en el caso de los usuarios es especialmente importante comprobarlo cuando haya violencia o conflictos dentro del ámbito familiar y/o de pareja).

Considerar recomendaciones en el uso de información personal para el lugar de trabajo u hogar, con la finalidad de reducir cualquier riesgo o vulnerabilidad que pueda presentarse.

Se debe notificar cualquier incidente que ocurra en los dispositivos, alertas de virus, spam, alteraciones o accidentes de datos o registros, evidencia o sospecha de acceso físico de personal no autorizado.

En el caso del hogar se debe asignar un espacio único y exclusivo para llevar a cabo la actividad, donde evitemos cualquier riesgo, si se presenta algún conflicto o violencia dentro del ámbito familiar y/o pareja.

Tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Evitar compartir o publicar contraseñas de la sesión que sea utilizada para llevar a cabo las actividades.





- Mantener el equipo bloqueado en caso de ausentarse en algún momento.
- Controlar el uso del almacenamiento online para fines privados, no usarlos como repositorios permanentes y/o hacer uso solo de aquellos autorizados por la organización.
- Mantener un uso adecuado de medios extraíbles como disco duro o USB (en medida de lo posible, se deben evitar).
- Se debe dejar limpio el espacio de trabajo y dejar la información guardada correctamente, evitar dejar contraseñas en notas adhesivas o similares.
- Destrucción de la documentación que contenga datos personales o sensibles a través de mecanismos seguros.
- Evitar dejar documentos que contengan información sensible o datos personales en impresoras o escáneres o a la vista de cualquier persona ajena al proceso clínico.
- Contar con una normativa interna para el uso del internet y correo electrónico institucional, hace conciencia del uso responsable y que debe ser utilizado exclusivamente para la actividad laboral.
- No se deben usar redes de internet públicas (C5, metro, cafeterías, restaurantes, etc.), para la atención de los pacientes.
- Se recomienda que, durante el proceso de asesoría en salud mental a través de medios electrónicos, no borrar los posibles archivos generados tras finalizar la sesión, ya que pueden servir como apoyo o evidencia de la sesión llevada a cabo; en el caso de utilizarse dispositivos personales, se recomienda borrar los archivos para evitar el acceso a terceros considerando previo resguardo.

Actuaciones respecto a la información al usuario

Asegurarse de que el usuario recibe información clara, exacta, actualizada y con un vocabulario que comprenda sobre las condiciones relativas al servicio (si el servicio que se ofrece es en tiempo real o no, el tiempo aproximado en que los usuarios recibirán una respuesta a sus correos electrónicos, llamadas, duración y periodicidad de las sesiones, opciones disponibles para gestión de citas, etc.).

Informar a los usuarios respecto al uso de herramientas y procedimientos tecnológicos para consultar información técnica y científica que requieran. Es



necesario que las referencias compartidas tengan evidencia empírica y una garantía de eficacia para resolver los problemas de los usuarios.

Informar, de forma explícita, sobre las limitaciones de la Asesoría a través de Medio electrónicos. Exponer con claridad las actuaciones no recomendadas o posibles riesgos y las consecuencias que implicaría el incumplimiento de los compromisos relativos a la confidencialidad.

Favorecer y crear estándares de buenas prácticas

Informar a los usuarios de las posibles limitaciones del tratamiento de la Asesoría a través de Medio electrónicos, no exagerar o magnificar datos sobre su eficacia o posibles beneficios.

Es importante señalar que, cuando se recibe una asesoría a través de medios electrónicos, siempre que sea posible se ha de priorizar la realización de una terapia presencial. En el caso que se descarte la posibilidad de que la persona acceda a una terapia presencial adecuada, se aconseja ofrecer una Asesoría a través de Medio electrónicos antes que desestimar una ayuda.

Se recomienda analizar con el usuario la posibilidad de realizar algunas sesiones presenciales, especialmente en el:

- Evaluación diagnóstica e inicio del tratamiento
- Entrevista inicial y presentación de objetivos
- Sesiones de control durante el tratamiento

Una de la Asesoría a través de Medio electrónicos, solo se podrá llevar a cabo si cumple los criterios de inclusión y se tienen garantías de obtener información completa del usuario y su contexto, aunque sea mediante la colaboración de personas cercanas.

La comodidad de la Asesoría a través de Medio electrónicos, por parte del usuario, exclusivamente puede ser argumentada, si se tienen indicios razonables de que no disminuirá la eficacia del tratamiento o si se considera que la ausencia de intervención conlleva el empeoramiento del caso. Todas estas precauciones no son obstáculo para reconocer que la de la Asesoría a través de Medio electrónicos bien planificadas pueden contribuir con eficacia al tratamiento y facilitar la consolidación de los logros alcanzados.





Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos

La Asesoría a través de Medios Electrónicos, requiere adaptar los diferentes procedimientos de intervención a las particularidades de cada caso clínico. Esto es debido a que las contingencias que operan y modifican el comportamiento en el contexto a través de Medios Electrónicos, son distintas a las que operan en modo presencial.

Es por ello que, para afrontar las situaciones tanto de crisis como de emergencia, es necesario contar con herramientas para la correcta asistencia.

Afrontamiento de situaciones de crisis y emergencias

El conocimiento de los protocolos de actuación necesarios para responder oportuna y pertinentemente ante una situación de crisis y emergencia resulta clave, especialmente cuando la intervención se da a través de Medios Electrónicos, por lo que, en congruencia con los principios éticos y deontológicos, esta modalidad de atención no se aconseja en casos como:

- Personas que presentan ideas suicidas.
- Agresores sexuales.
- Relaciones violentas o violencia de género.
- Ideas homicidas o amenaza de hacer daño a otras personas.
- Trastorno de la conducta alimentaria (grave)
- Abuso de sustancias.
- Trastornos graves y/o que impliquen una pérdida del juicio de la realidad.

En estos casos, se deberá remitir al usuario a los servicios especializados correspondiente, buscando salvaguardar su seguridad e integridad y la de las personas que le rodean, por lo que se deberá evitar emitir a través de Medios Electrónicos, recomendaciones respecto al uso exclusivo de un tratamiento específico.

Es posible que en algún momento el profesional de la salud mental se encuentre ante una situación de emergencia o crisis sin haberlo previsto, lo que le exige contar con un directorio de servicios médicos de emergencia.

En caso de encontrarse con una situación de crisis, el psicólogo ha de seguir los siguientes pasos:

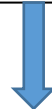




Informar al usuario del riesgo de esta situación, explicarle la contraindicación de seguir una Asesoría de Salud Mental a través de Medios Electrónicos y las razones para una derivación.



Confirmar los datos de localización y contacto del usuario, para establecer un plan de actuación de protección de este. Siempre que sea posible, deberá ser acordado entre los dos y se proporcionarán instrucciones claras sobre cómo actuar.



Contactar con una de las personas de apoyo (familiar o amigo cercano propuesto por el usuario) para solicitar asistencia, acompañamiento u otra atención, si se detecta riesgo medio-alto.



En caso de que, pese a las explicaciones y el trabajo terapéutico, el usuario o la persona de apoyo rechacen las actuaciones recomendadas, el especialista ha de cumplir con la normativa y la obligación de solicitar la ayuda médica, otro profesional de la salud en la zona, policía o los servicios de emergencia u otra autoridad si fuera necesario.

6. Consideraciones importantes

Es por ello que antes de comenzar la Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos y en TODOS los casos, se deberán de tomar las siguientes medidas:

1. Conocer y aplicar los protocolos para casos como ideación suicida, agitación, violencia, abuso sexual, entre otros, así como contar un directorio de servicios especializados disponibles para el usuario.





2. Obtener información clara y completa sobre la identidad del usuario (nombre, apellidos y dirección), los recursos de emergencia y atención sanitaria de su área: números de teléfono de emergencia, localización de hospitales y servicios médicos (preferiblemente con urgencias y atención psiquiátrica), así como el nombre y número de contacto de una persona de apoyo, amigo, familiar cercano u otros profesionales relevantes. Esta información se debe recabar antes de comenzar cualquier sesión, en el primer contacto o en la primera sesión explicativa, explicando los motivos de la captación de estos datos.

*Es extremadamente importante NO saltarse este paso y desconocer la identidad o datos del usuario al iniciar una asesoría ya que no habría ninguna manera de ayudar a este ni referirle a otro recurso en caso de que llegara a necesitarlo.

*El profesional de la salud debe mantenerse informado del lugar de residencia del usuario así como los posibles cambios, viajes, movimientos temporales y modificaciones respecto a personas asignadas como apoyo de emergencia u otros recursos.

3. Proporcionar al usuario información sobre asociaciones y otros recursos profesionales de apoyo en crisis en su entorno.
4. Recomendar de forma preferente la realización de la Asesoría de Salud Mental a través de Medios Electrónicos con el uso de tecnologías que permiten una comunicación sincrónica y limitar al menor número de casos la modalidad asincrónica, realizada por escrito, salvo en casos con instrucciones precisas protocolizadas. La atención vía chat o email debe reservarse únicamente a los casos en los que no se observe ningún riesgo que pudiera implicar la necesidad de atención inmediata.

Comunicación, habilidades y vínculo

Un factor determinante del éxito de cualquier asesoría en materia de salud mental, es la construcción de sistemas sólidos de comunicación eficaz que incluyan el lenguaje verbal (oral y escrito), paraverbal (tono y volumen de la voz) y no verbal (lenguaje corporal), componentes exclusivos de la comunicación presencial y que se ven significativamente limitados en la comunicación escrita como el correo electrónico o al chat y alterados en la videoconferencia. En el primer caso, dependemos de las habilidades del usuario para la expresión escrita y, en esta última, el posible desfase en la



fluidez de la comunicación por cuestiones tecnológicas, puede dificultar la empatía al alterar el ritmo y la velocidad en el intercambio de información verbal y no verbal.

Cuando el objetivo es el cambio de conducta del usuario, debido a las similitudes que ofrece una comunicación sincrónica con la presencial, se sugiere optar por una intervención sincrónica con un intercambio visual, cuando sea posible.

Es importante que el profesional de la salud mental cuente con los recursos tecnológicos eficientes para proporcionar al usuario un servicio de calidad, (el ancho de banda que permita disponer de un video de alta resolución para poder apreciar los movimientos faciales y corporales que ofrezcan información sobre el estado integral del usuario).

Es esencial ser extremadamente cuidadoso y habilidoso con la propia expresión del mensaje (en el texto, las palabras pueden tener un mayor peso ya que no van acompañados de otros apoyos no verbales). De hecho, muchas de las estrategias a utilizar ya se emplean en el servicio presencial y, por tanto, se espera que el especialista aplique tales estrategias en sus interacciones a través de Medios Electrónicos siendo mucho más explícito en sus mensajes.

Así, destacamos algunas estrategias de interacción y comunicación que el profesional de la salud mental debería tener en cuenta en toda intervención a través de Medios Electrónicos tanto de del tipo texto, como en la videoconferencia. En general, todas las guías recomiendan ser más explícitos en las sesiones a través de Medios Electrónicos, especialmente respecto a las emociones y reacciones con los interlocutores.

Requisitos del espacio y de las condiciones tecnológicas

La Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos, supone la adaptación a un entorno virtual en el que cambian algunas características para la adecuada operación de los servicios de salud mental.

Espacio Terapéutico

Al igual que ocurre en los servicios presenciales, el espacio en el que se lleven a cabo las sesiones de la Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos, ha de tener una serie de características que garanticen la





seguridad de los datos, la confidencialidad y privacidad del usuario y que permita también una adecuada comunicación.

Las sesiones de asesoría a través de Medios Electrónicos deben llevarse preferentemente en un consultorio, pero de no ser así, deberá realizarse en un lugar privado.

Para elegir el espacio en donde se proporcionará la Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos, han de tenerse en cuenta las siguientes sugerencias:

Recomendaciones de audio:

Con el fin de evitar resonancias, la estancia se recomienda acondicionarse acústicamente. La manera más sencilla de lograr esto es evitar las superficies planas y duras tanto en las paredes como en el piso.

El piso más recomendable es el de tipo suave. Puede ser laminado o foto laminado, de fibras flexibles que absorben el ruido en lugar de transmitirlo.

Las cubiertas de pared que absorben sonidos son ideales. Las salas clínicas con pisos duros y paredes y techos sin texturizar reproducen el sonido en la sala, lo que crea un ambiente inadecuado para la transmisión y recepción de audio. Si este tipo de sala es la única alternativa, el uso de cubiertas colgantes de tela en paredes, divisiones o cubiertas provisionales para el piso puede ayudar a amortiguar los sonidos.

Recomendaciones de iluminación:

Se recomienda que las fuentes de iluminación bañen los objetos desde enfrente o de lado, pero nunca desde atrás.

La luz ideal es la fluorescente blanca fría, con temperatura de color de 4,000 kelvin, en una relación de 45° respecto al techo para la reducción de sombras en la cara.

Se recomienda que las fuentes de iluminación no sean visibles en el campo de captación de imagen de la cámara del equipo, ya que ello dificulta el control de la brillantez de la imagen. Recordar que la luz brille en la misma dirección en la que usualmente apuntan las cámaras, lo cual ayudará a eliminar este error.





Se recomienda mantener las ventanas también fuera del ángulo normal de la cámara y tener la capacidad de bloquear toda la luz natural. En caso de no contar con un lugar que cumpla con esta característica, las ventanas se recomienda tener cortinas acústicas o gruesas de colores neutros, como el gris y el azul, de tal manera que, además de bloquear la iluminación proveniente del exterior, también amortigüen los ruidos externos

Recomendaciones de visibilidad

Se recomienda pintar la estancia de color neutro, debido a que favorece la transmisión del video. Se prefiere el gris como el color más neutro, ya que es el que afecta menos la coloración de la piel. A menudo se recomiendan los fondos color azul medio para las videoconferencias, porque hacen que los participantes resalten; sin embargo, el azul puede afectar el tono y el color de la piel.

Se recomiendan fondos lisos y evitar crear reflejos. Se recomienda evitar los colores oscuros, acabados con barniz brillante, patrones en paredes, pintura color marfil o tonos de verde o amarillo, luz natural, iluminación directa del techo, cromo y espejos.

Preferiblemente, mesa para apoyar el dispositivo para que la imagen quede estable, con altura y ángulo de la cámara al nivel de los ojos de modo que se percibe un mayor contacto ocular entre usuario y quien le presta el servicio.

Si se emplea videoconferencia, se recomienda al usuario lo siguiente:

- Cuidar que la imagen del usuario durante la videoconferencia ocupe toda la pantalla del dispositivo.
- En la videoconferencia, orientar al usuario sobre la forma en que deber dirigir la webcam para asesoría, debiendo buscar la imagen lo más amplia posible para poder acceder a información sobre el espacio en el que está, su postura, la presencia o no de otras personas, etc.
- Hacer hincapié en que, aunque una ventaja de este formato es que permite una mayor comodidad, el lugar que se escoja, debe respetar las condiciones básicas para garantizar la seguridad y privacidad; evitar realizarla en lugares públicos y cuidar que no haya presencia de personas ajenas al tratamiento.





Condiciones tecnológicas

Para poder llevar a cabo la Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos, es importante que tanto el profesional de la salud mental como el usuario, cuenten con un servicio tecnológico adecuado, con las características técnicas necesarias que faciliten la transmisión de información y se recomienda atender las siguientes recomendaciones:

- Disponer preferentemente de una computadora de escritorio, tableta o teléfono móvil inteligente, con software y sistemas de protección actualizados. Asegurarse siempre de que la batería del dispositivo que se utilice esté cargada.
- Disponer de una conexión a Internet y banda ancha suficientemente rápida y estable (ADSL, fibra óptica, cable, 4G o similar; 1MB/ 300kb o superior).
- Emplear preferentemente una conexión por cable para evitar las interferencias del wifi y aumentar la seguridad de la comunicación, para efectos en el uso de dispositivos móviles favorecer el uso de redes inalámbricas privadas más que el uso de datos móviles.
- En caso de utilizar videoconferencia, disponer de webcam, con entrada de audio (micrófono) y salida de audio (recomendamos el uso de auriculares en lugar de altavoz para garantizar la calidad del sonido y mejorar las condiciones de privacidad). Disponer de un teléfono por si se interrumpe la comunicación por videoconferencia.
- Cerrar otras aplicaciones que interfirieran en la velocidad de conexión a internet en la comunicación entre el profesional de la salud y el usuario.
- Actualizar el antivirus e incluir restricciones en su uso para otras personas ajenas a la Asesoría por medios electrónicos.

Los profesionales de la salud mental deberán estar familiarizados con las tecnologías disponibles para orientar técnicamente a los usuarios cuando surjan dificultades en la sesión.

Cuando se esté realizando una Asesoría en Salud Mental a través de Medios Electrónicos (principalmente por videoconferencia) y se interrumpa la sesión por problemas técnicos, se recomienda llevar a cabo las siguientes medidas:





1. Instruir al usuario para comprobar previamente que sus dispositivos cumplen con los requisitos técnicos necesarios para poder tener sesiones a distancia. También se le explicará cuál es el plan de acción que deberemos seguir en caso de que haya problemas de conexión.
2. Si aun así hay contingencias técnicas durante la Asesoría, la actuación básica consistirá en contactar con el usuario de forma inmediata mediante el canal de mensajería disponible (mensajería instantánea o mensajes de texto) o por teléfono para poder darle indicaciones de cómo solventar los problemas.
3. Reiniciar la sesión en el programa en el que se esté realizando la intervención (por ejemplo, en la videoconferencia primero colgar y volver a llamar, iniciar el programa o como último recurso reiniciar la computadora) y comprobar el estado de la conexión del especialista y del usuario y los accesorios que se utilicen.
4. Si finalmente no se pudiera realizar la Asesoría por la imposibilidad de volver a conectar o por constantes fallos de conexión, se deberá de plantear al usuario lo siguiente:
 - a) Mantener la sesión a través de otra vía de comunicación, preferentemente por un medio similar como el teléfono.
 - b) Si no es posible disponer de otro medio para realizar la sesión o se interrumpe desde el inicio, se puede plantear posponer la sesión para otro día. Conviene acordar y sugerir vías de solución antes de la próxima sesión.

Nota: Lo que se acuerde en cada caso dependerá de la situación y del tiempo que reste por finalizar la sesión.

7. Conclusión

La siempre cambiante realidad sanitaria, económica y social a nivel global, exige iniciativas innovadoras orientadas a responder oportuna y eficientemente a los retos que continuamente se nos presentan en materia de salud mental, en congruencia con los cambios demográficos (envejecimiento), sociales, de salud pública y tecnológicos.

Tecnologías como las videollamadas o videoconferencias han conseguido posicionarse socialmente a fin de que un médico ayude a diagnosticar a un usuario que se encuentra a miles de kilómetros o que se pueda impartir un curso de prevención de enfermedades en una aldea remota.





Existen vastas fuentes de información disponibles en la red para médicos y otros especialistas, además de la posibilidad de intercambiar información y experiencias a nivel multidisciplinario.

Uno de los retos en la implementación de las TIC en el ámbito de la salud mental consiste en impulsar y fortalecer activamente en usuario su responsabilidad y compromiso para el autocuidado integral y la importancia del apego a sus tratamientos.

La psicoeducación de la población, por lo que respecta a su salud mental, se ha visto enriquecida sustancialmente con la construcción paulatina de un entorno en donde cada vez es más común el uso de las TIC como parte de la práctica clínica, incluyendo el uso de Internet, la creación de plataformas de telemedicina y el desarrollo de la prescripción electrónica, impulsando la personalización de los servicios sanitarios.

La conectividad que brindan los diferentes dispositivos y las TIC, favorece la inmediatez en el acceso a la información, la adaptación de los servicios y la información sanitaria pertinente con las necesidades y características de la comunidad a la que se dirigen los servicios, favoreciendo una atención personalizada y, en definitiva, una mayor corresponsabilidad y participación del usuario en el cuidado, mantenimiento y mejora de su salud.

Desde el punto de vista de la innovación sanitaria, las TIC pueden mejorar los procesos e incorporar cambios organizativos de elevado valor y trascendencia, puesto que se ha demostrado que la eficiencia del sistema aumenta cuando se optimiza el uso de los recursos disponibles y, por tanto, cuando se mejora la gestión de la demanda que, como se ha indicado con anterioridad, es uno de los elementos más complejos en los sistemas sanitarios. Todo ello repercute en una mejor gestión de la información sanitaria e incrementa la equidad y la universalidad del servicio de salud, ofreciendo mejor calidad al usuario y sostenibilidad al sistema.





8. Referencias

- Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud. Cédula de Instrumentos Jurídicos aplicables a la práctica de la Telesalud en México. Secretaría de Salud, México, 2019. Recurso electrónico recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/534418/CedulaInstrumentosJuridicosTelesalud_feb2020.pdf
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. DOF 05/02/1917. Recurso electrónico recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>
- De la Torre Martí, M. Pardo Cebrián, R. Guía para la Intervención Telesicológica. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2018. Recurso electrónico recuperado de https://www.copmadrid.org/web/img_db/publicaciones/guia-para-la-intervencion-telesicolologica-5c1b5a8602018.pdf
- Intervención psicológica telefónica. Colegio Profesional de Psicología de Aragón, Madrid. Recurso electrónico recuperado de <http://www.cop.es/uploads/PDF/INTERVENCION-PSICOLOGICA-TELF-COVID-19-COP-ARAGON.pdf>
- [Guanyabens i Calvet, J. Las TIC y la salud. Universitat Oberta de Catalunya, España. Recurso electrónico recuperado de https://www.hospitalitaliano.org.ar/multimedia/archivos/noticias_attachs/68/documentos/12427_las%20tic%20y%20la%20salud.pdf](https://www.hospitalitaliano.org.ar/multimedia/archivos/noticias_attachs/68/documentos/12427_las%20tic%20y%20la%20salud.pdf)
- Fairburn, Christopher G. The impact of digital technology on psychological treatments and their dissemination. Oxford University, Department of Psychiatry, Warneford Hospital, Oxford, London School of Hygiene and Tropical Medicine, UK, 2018. Tomado de: Commentary: The Impact of Digital Technology on Psychological Treatments and Their Dissemination. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5214969/>





- Uso de las tic y actividades por internet en México: impacto de las características sociodemográficas de la población (versión 2019). Instituto Federal de Telecomunicaciones, 2019. Recurso electrónico tomado de: http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/uso_internet_mexico_0.pdf
- Lineamientos del Aviso de privacidad. DOF: 17/01/2013. Recurso electrónico tomado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5284966&fecha=17/01/2013

