

Los beneficios de la telepsicología para la relación docencia-servicio en el contexto de pandemia: Una reseña crítica*

The Benefits of Telepsychology for the Teaching-Service Relationship in the Context of a Pandemic: A Critical Review

JAIME HUMBERTO MORENO MÉNDEZ^a

Universidad Católica de Colombia, Colombia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4087-6309>

La pandemia por COVID-19 tuvo un impacto en todos los seres humanos en los ámbitos personal, familiar, académico, laboral y social (Azizi et al., 2022; Mazza et al., 2021; Ortiz-Calvo et al., 2022). Uno de los contextos en los que se hizo más evidente dicho impacto fue el de la salud. Si bien es cierto que en la salud física se presentaron un sin número de complicaciones, no se puede desconocer que la salud mental también se vio afectada como consecuencia del temor al contagio; así como por las medidas de confinamiento y de distanciamiento físico establecidas por los gobiernos para hacer frente a la ola de contagios por el COVID-19. Como consecuencia de lo anterior, hubo dificultades para tener un contacto social más cercano con las personas más significativas, lo que llevó a que los consultantes reportaran altos niveles de incertidumbre, estrés crónico y síntomas de ansiedad y depresión (Barnett et al., 2021; Rezvi et al., 2022). Ante este panorama, los servicios de atención psicológica tuvieron que dinamizarse a través de la modalidad de telepsicología para asumir el reto de responder a la alta demanda de ayuda profesional para niños, niñas, adolescentes y adultos por problemas de salud mental.

El artículo titulado: Telepsicología en un centro de atención psicológica universitario durante el COVID-19: Experiencias de consultantes y estudiantes de Colón Llamas et al. (2022), evidencia, de manera rigurosa, una sistematización de los aprendizajes adquiridos del servicio de psicología de una institución universitaria durante la pandemia desde la perspectiva de los usuarios y los practicantes de psicología de pregrado y posgrado.

El estudio llevado a cabo resulta novedoso dado lo reciente y actual del fenómeno de la pandemia por COVID-19 y

^a Autor de correspondencia. Correo electrónico: jhmoreno@ucatolica.edu.co

Para citar esta reseña crítica: Moreno-Méndez, J. H. (2022). Los beneficios de la telepsicología para la relación docencia-servicio en el contexto de pandemia: Una reseña crítica. *Universitas Psychologica*, 21, 1-4. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy21.btrd>

la manera como, a partir de la telepsicología, se brinda una perspectiva de la relación docencia y servicio en el ámbito de la atención en salud mental. De igual manera, evidencia una revisión interesante y necesaria sobre diferentes variables a tener en cuenta, tales como las expectativas hacia el tratamiento, la satisfacción del servicio, la atención por telepsicología, la construcción del vínculo terapéutico y el desarrollo de habilidades clínicas en un entorno mediado por la tecnología virtual.

Los hallazgos dan cuenta del impacto obtenido al implementar la telepsicología durante el periodo de pandemia en un centro de atención psicológica y se constituyen en un referente sobre el abordaje de los problemas de salud mental y el desarrollo de competencias clínicas y profesionales en los estudiantes de psicología de pregrado y posgrado.

Vale la pena destacar que se haya contado con pacientes y estudiantes, esto permitió tener una doble perspectiva de la experiencia de la telepsicología. A su vez, los instrumentos aplicados fueron adaptados para la población objetivo, lo que permitió obtener información válida y confiable.

En cuanto a los resultados, en el estudio se muestran factores motivacionales de los usuarios para la búsqueda de este tipo de atención, los cuales estuvieron centrados en la asesoría y el apoyo, al igual que en la mejoría de sí mismos. Es importante destacar que una proporción considerable de los consultantes que se beneficiaron de la ayuda por telepsicología percibieron que se cumplieron sus expectativas, lo cual evidencia la satisfacción con el proceso psicológico recibido. Esto muestra que esta modalidad de ayuda profesional tiene resultados igualmente favorables para los consultantes, así como los logrados con tratamientos tradicionales brindados de manera presencial, con el valor añadido que evita el tiempo de desplazamiento en los pacientes y, a su vez, posibilita una intervención en lugares distantes a los cuales, con la terapia tradicional, sería difícil acceder (Barnett et al., 2021; Rojas Jara et al., 2022).

Desde la perspectiva de los estudiantes, antes de empezar este tipo de modalidad

terapéutica, tenían altas expectativas de que la telepsicología beneficiaría a los consultantes; no obstante, consideraban que podrían presentarse dificultades en el manejo tecnológico y la adaptación a los tratamientos ofrecidos, lo que a su vez podría afectar el desarrollo de sus las habilidades clínicas, más si se tiene en cuenta la escasa evidencia científica sobre la eficacia y efectividad de los tratamientos llevados a cabo a través de la telepsicología (Acero et al., 2020; Barnett et al., 2021; Zhang et al., 2022).

Un aspecto que fue necesario garantizar consistió en el control de la privacidad, no solo por parte del terapeuta, sino también por el consultante, dado que desde el servicio de atención psicológica se necesitaba contar con una plataforma y un entorno virtual que fueran seguros y, por el lado del consultante, tener un espacio privado para poder expresarse durante las sesiones de manera tranquila. En los resultados se reportó que los usuarios y los estudiantes de psicología lograron tener un ambiente de privacidad para el desarrollo de las sesiones.

Llama la atención que los consultantes manifestaron que la modalidad de atención por telepsicología fue adecuada para responder a sus expectativas; no obstante, queda en su imaginario que la atención de forma presencial podría ser más eficaz. Este aspecto debe evaluarse.

No se puede desconocer que un asunto que todavía amerita considerarse para continuar con la implementación de la telepsicología tiene que ver con las competencias que requieren tener los usuarios y los terapeutas sobre el manejo tecnológico para acceder a la atención vía remota. Dicho aspecto podría tener costes de tiempo y afectar la oportunidad del servicio y, por ende, del beneficio para el paciente, lo cual deriva en un problema de eficiencia, es decir de la relación coste-beneficio del tratamiento (Acero et al., 2020; Witteveen et al., 2022).

Los aprendizajes para los estudiantes se evidencian en el desarrollo de nuevas estrategias para adquirir habilidades clínicas, lo cual implica una importante dosis de creatividad en el uso de herramientas tecnológicas, en la manera de establecer empatía con sus consultantes y

en el manejo de los recursos de evaluación e intervención.

Un tema que es importante seguir evaluando hace referencia a los grupos de edad que más se benefician de la telepsicología. Los estudiantes reportaron que los más favorecidos fueron los adultos y los adolescentes, y en menor medida los niños. Esto probablemente esté asociado a trastornos de comportamiento, bajo rendimiento académico y a problemas de salud mental complejos que dificultaron el logro de los objetivos esperados con el tratamiento desarrollado.

Los retos que deja el estudio son los siguientes:

La formación de los profesionales de la psicología en el manejo de la telepsicología, aunque no exclusivamente; lo cual implica una revisión y ajuste de los currículos en los que se contemplen las características, ventajas y limitaciones de esta modalidad de atención.

El desarrollo de líneas de investigación que, incluso, puedan hacer seguimiento a la atención individual y grupal, y se pueda valorar el impacto en los procesos de evaluación e intervención, atención de primeros auxilios psicológicos, así como en las acciones de promoción y prevención en salud mental.

En conclusión, el artículo ilustra los hallazgos sobre la experiencia de la atención por telepsicología en un centro de atención psicológica de una universidad, entre los que se resaltan, por un lado, los beneficios que ha tenido a nivel de la calidad del servicio para los consultantes, y, por otro lado, a nivel docente en la formación de estudiantes de psicología de pregrado y posgrado. Sin embargo, hubiera sido interesante también incluir la perspectiva del personal administrativo del centro de atención psicológica, lo cual podría haber dado una visión más integral del tema de estudio.

En este orden de ideas, se recomienda el artículo para su lectura y análisis por cuanto se constituye en un estudio sistemático de referencia sobre la telepsicología, lo que es útil para estudiantes y profesionales de psicología.

Referencias

- Acero, P. D., Cabas, K., Caycedo, C., Figueroa, P., Patrick, G., & Martínez, M. (2020). *Telepsicología: sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable*. Colpsic y Ascofapsi. https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/03/Telepsicologia_web.pdf
- Azizi, A., Achak, D., Saad, E., Hilali, A., Youlyouz-Marfak, I., & Marfak, A. (2022). Post-COVID-19 Mental Health and its Associated Factors at 3-Months after Discharge: A Case-Control Study. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 17, 101141. <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2022.101141>
- Barnett, P., Goulding, L., Casetta, C., Jordan, H., Sheridan-Rains, L., Steare, T., Williams, J., Wood, L., Gaughran, F., & Johnson, S. (2021). Implementation of Telemental Health Services before COVID-19: Rapid Umbrella Review of Systematic Reviews. *Journal of Medical Internet Research*, 23(7), e26492. <https://doi.org/10.2196/26492>
- Mazza, M. G., Palladini, M., De Lorenzo, R., Bravi, B., Poletti, S., Furlan, R., Ciceri, F., COVID-19 BioB Outpatient Clinic Study Group, Rovere-Querini, P., & Benedetti, F. (2021). One-year mental health outcomes in a cohort of COVID-19 survivors. *Journal of Psychiatric Research*, 145, 118-124. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2021.11.031>
- Ortiz-Calvo, E., Martínez-Alés, G., Mediavilla, R., González-Gómez, E., Fernández-Jiménez, E., Bravo-Ortiz, M. F., Moreno-Küstner, B., & COVID-19 Health Care Workers – Spain (Heroes-Spa) Group. (2022). The role of social support and resilience in the mental health impact of the COVID-19 pandemic among healthcare workers in Spain. *Journal of Psychiatric Research*, 148, 181-187. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2021.12.030>
- Rezvi, M. R., Tonmoy, S. B., & Khan, B. (2022). The mental health of adolescents following the COVID-19 pandemic in Bangladesh.

- Asian Journal of Psychiatry*, 78, 103309. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2022.103309>
- Rojas-Jara, C., Polanco-Carrasco, R., Caycho-Rodríguez, T., Muñoz-Vega, C., Muñoz-Marabolí, M., Luna-Gómez, T., & Muñoz-Torres, T. (2022). Telepsicología para psicoterapeutas: lecciones aprendidas en tiempos del COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*, 56(2), e1733. <https://doi.org/10.30849/ripijp.v56i2.1733>
- Witteveen, A. B., Young, S., Cuijpers, P., Ayuso-Mateos, J. L., Barbui, C., Bertolini, F., Cabello, M., Cadorin, C., Downes, N., Franzoi, D., Gasior, M., John, A., Melchior, M., McDaid, D., Palantza, C., Purgato, M., Van der Waerden, J., Wang, S., & Sijbrandij, M. (2022). Remote mental health care interventions during the COVID-19 pandemic: An umbrella review, *Behaviour Research and Therapy*, 159, 104226. <https://doi.org/10.1016/j.brat.2022.104226>
- Zhang, X., Lewis, S., Chen, X., Berry, N., & Bucci, S. (2022). Mental health professionals views and the impact of COVID-19 pandemic on implementing digital mental health in China: A nationwide survey study. *Internet Interventions*, 30, 100576. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100576>

Notas

- * Revisión crítica del artículo: Colón Llamas, T., Escobar Altare, A., Bermúdez Jaimes, M. E., López Sánchez, M. C., Castellanos Urrego, S. G., & Ramírez Castro, M. F. (2022). Telepsicología en un centro de atención psicológica universitario durante el COVID-19: Experiencias de consultantes y estudiantes. *Universitas Psychologica*, 21, 1-18. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy21.tcap>