

Received: 21 May 2024

Revised: 29 June 2024

Accepted: 10 August 2024

Doi: 10.23823/zbfe0t05

Aspetti giuridici e deontologici della terapia online

Legal and ethical aspects of online therapy

Laura Parolin*

* Psicologa, psicoterapeuta, professoressa ordinaria Università degli studi di Milano “Bicocca”, presidente Ordine degli psicologi della Lombardia

Parole Chiave: Telepsicologia; e-mental health; consenso informato; assessment; deontologia.

Keywords: Telepsychology; e-mental health; informed consent; assessment; deontology.

Riassunto

L'erogazione da remoto di servizi psicologici interroga l'intera comunità professionale, nonostante non sia una novità assoluta nel campo della psicologia. Le implicazioni etiche e legali sono uno degli aspetti più critici della telepsicologia: problemi di privacy, sicurezza, riservatezza; necessità di una formazione specifica (considerando che competenze terapeutiche non significano di default competenze terapeutiche da remoto/online); assenza della comunicazione non verbale; lacune nella ricerca; fatica nella gestione delle emergenze; verifica dell'identità del paziente e della sua posizione, etc. Sebbene la maggior parte degli psicologi si mostri favorevole alla pratica online, maggior chiarezza riguardo gli aspetti deontologici e giuridici coinvolti tutelerebbe maggiormente professionisti e utenti.

Abstract

Online psychological intervention is questioning the professional community, even though it is not a new topic in the field of psychology. Ethical and legal implications are one of the most critical aspects of online psychological intervention involving: privacy, security and confidentiality issues; needs for specific training (considering that online therapeutic skills may be different from traditional therapeutic skills); absence of nonverbal communication; research gaps; fatigue in emergency management; patients' identity and location verification. Although most psychologists are in favor of online practice, more clarity regarding ethical and legal aspects would help protecting both psychologists and patients.

La pandemia da Covid-19 esplosa nel 2020 ha creato le condizioni necessarie perché molti servizi psicologici vengano erogati tramite piattaforme online. Da allora, l'agire da remoto ha interrogato l'intera comunità professionale, nonostante non sia una novità assoluta nel campo della psicologia, tanto che l'art. 1 CD recita: “(...) le stesse regole si applicano anche nei casi in cui le prestazioni, o parti di esse, vengano effettuate a distanza, via Internet o con qualunque altro mezzo elettronico e/o telematico”, mettendo quindi in evidenza sia la possibilità di effettuare

Parolin L.

Received: 21 May 2024

Revised: 29 June 2024

Accepted: 10 August 2024

Doi: 10.23823/zbfe0t05

prestazioni psicologiche a distanza sia l'importanza di attribuire a queste la stessa attenzione che si riserverebbe alle medesime prestazioni effettuate in presenza. Tuttavia, numerosi sono gli interrogativi possono emergere negli utenti: "Il sito o l'app che fornisce il trattamento è sicuro? Le informazioni che fornirò rimarranno confidenziali?". Il trattamento psicoterapico funziona quando i professionisti possono garantire ai pazienti uno spazio privato e sicuro per condividere pensieri, emozioni e storie personali e talvolta profondamente difficili da raccontare.

Le implicazioni etiche e legali sono uno degli aspetti più critici della telepsicologia: data l'enorme crescita di siti e app che offrono consulenze e psicoterapie da remoto, è imprescindibile e necessario definire regole e codici precisi e validi per tutti i professionisti.

Nel 2013 l'American Psychological Association (APA) pubblicava le linee guida in tema di telepsicologia, incentrate principalmente sulla conoscenza e la competenza dello psicologo e dello psicoterapeuta nell'uso della tecnologia e sulla necessità di garantire che il paziente possa comprendere a pieno i rischi relativi alla perdita di sicurezza e riservatezza quando si utilizzano strumenti di questo genere.

È necessario che i professionisti garantiscano che gli standard etici e professionali di cura e pratica siano rispettati all'inizio ma anche per tutta la durata dei servizi che forniscono. In particolare, le fasi tipiche di qualsiasi percorso psicologico svolto in presenza (consultazione, assessment, presa in carico) si modificano nell'eventualità di una somministrazione online. Tutti gli articoli del Codice Deontologico che guidano le fasi dell'intervento costituiscono un valido riferimento anche nell'intervento mediato dalla tecnologia sebbene alcuni devono essere tenuti in maggior considerazione. Come già detto, l'art. 1 CD equipara, in termini di materia deontologica, le prestazioni effettuate a distanza con quelle erogate in presenza, e specifica come le norme con cui è regolato l'intervento debbano essere esplicitate dal professionista che eroga il servizio, il quale deve anche dichiarare la propria competenza nell'ambito di tale modalità; rendersi identificabile per il paziente e informarlo sulle proprie competenze e su dove possa verificarle, come attraverso l'Albo degli Psicologi (Bozzaotra et al., 2017; CNOP, 2017). Il sito o l'app che vengono utilizzati dovrebbero almeno essere conformi a HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) ed essere in grado di verificare l'identità della persona e quella del professionista. È necessario che gli psicologi che offrono servizi di telepsicologia si premurino di proteggere e mantenere la riservatezza dei dati personali e delle informazioni sensibili relative ai propri pazienti, nonché adottino ogni misura necessaria affinché non si verifichino accessi o divulgazioni non intenzionali. Pare imprescindibile, dunque, per il professionista anzitutto conoscere e poi rispettare le leggi e le normative relative ai servizi di telepsicologia, nonché i confini giurisdizionali e internazionali.

Problemi di privacy, sicurezza, riservatezza; necessità di una formazione specifica (considerando che competenze terapeutiche non significano di default competenze terapeutiche da remoto/online); assenza della comunicazione non verbali; lacune nella ricerca; fatica nella gestione delle emergenze; verifica dell'identità del paziente e della sua posizione, ... Sono molti gli argomenti etici che sembrano ostacolare il buon funzionamento della telepsicologia.

Received: 21 May 2024

Revised: 29 June 2024

Accepted: 10 August 2024

Doi: 10.23823/zbfe0t05

Una recente revisione della letteratura ha identificato e riassunto cinque linee guida per i professionisti che erogano servizi psicologici a distanza (McCord et al., 2020). Si evidenzia la necessità di conoscere e rispettare il codice deontologico e le linee guida, le politiche e le norme giuridiche applicabili sia al luogo in cui lo psicologo opera sia a quello dove si trova il paziente. Inoltre, i professionisti della salute mentale che forniscono servizi psicologici a distanza devono garantire la loro competenza a fornire questo tipo di servizio, in particolare attraverso la formazione continua: anzitutto, la scelta di una piattaforma che garantisca qualità audio/video e sicurezza in termini di privacy e l'essenzialità della riservatezza. Uno degli articoli di maggior salienza per la fornitura di pratiche psicologiche a distanza è sicuramente l'art. 17 CD che regola la conservazione dei dati sensibili e della cartella clinica del paziente: "La riservatezza delle comunicazioni deve essere protetta e garantita anche attraverso la custodia e il controllo di appunti, note, scritti o registrazioni di qualsiasi genere e sotto qualsiasi forma, che riguardino il rapporto professionale. Tale documentazione deve essere conservata per almeno i cinque anni successivi alla conclusione del rapporto professionale, fatto salvo quanto previsto da norme specifiche. La psicologa e lo psicologo che collaborano alla costituzione ed all'uso di sistemi di documentazione si adoperano per la realizzazione di garanzie di tutela delle persone interessate".

Si rivela altrettanto imprescindibile ottenere e documentare il consenso informato che dovrebbe affrontare le stesse informazioni presentate nei servizi in presenza e aggiungere specifiche relative all'e-mental health legate ai rischi e ai limiti della relazione tra il cliente e lo psicologo. Il "contratto terapeutico" è fondamentale venga esplicitato e accettato dai pazienti in anticipo rispetto al primo colloquio, non essendo possibile, come invece avviene durante i primi incontri in presenza, farlo insieme al terapeuta. Non potendo fisicamente incontrare il paziente, dopo averlo adeguatamente informato sarebbe importante inviare la modulistica a mezzo mail, così che il paziente stesso possa provvedere a compilare e rinviare allo psicologo; è necessario soprattutto in mancanza di PEC o di firma digitale, far allegare alla email anche una scansione di un documento attestante l'identità (OPL, 2016). Altra modalità per acquisire il consenso informato è la videoregistrazione: lo psicologo definisce obiettivi e modalità e il paziente esprime il proprio consenso. Nel trattamento di pazienti già in carico che si spostano in modalità online, il consenso informato deve essere nuovamente acquisito solo in caso di cambiamenti nella gestione dei compensi, nelle modalità o negli obiettivi (Zanon e Moscarella, 2020).

Il consenso informato deve essere scritto in modo chiaro e comprensibile e includere tutte le informazioni attese in un processo terapeutico in persona. Anche le specificità dei servizi psicologici erogati a distanza devono essere menzionate. Queste includono lo scopo del processo terapeutico mediato dalle nuove tecnologie (ad esempio, psicoterapia, consulenza, riabilitazione); i parametri delle sedute e la loro pianificazione (ad esempio, durata, struttura, pianificazione, piano di contingenza, contatti tra le sessioni); informazioni sulla privacy online e sulla riservatezza; rischi potenziali; costi e fatturazione; archiviazione e gestione delle informazioni; requisiti tecnici; confini professionali; gestione dei problemi tecnologici; e politica dei social network.

Parolin L.

Received: 21 May 2024

Revised: 29 June 2024

Accepted: 10 August 2024

Doi: 10.23823/zbfe0t05

Per quanto riguarda più nello specifico l'assessment da remoto, “La psicologa e lo psicologo salvaguardano la loro autonomia nella scelta dei metodi, delle tecniche e degli strumenti psicologici, nonché della loro utilizzazione; sono perciò responsabili della loro applicazione ed uso, dei risultati, delle valutazioni e delle interpretazioni che ne ricavano” come dichiarato dall’art. 6 CD. Come ribadito anche dall’art. 5 CD che invita ad un continuo e costante aggiornamento, lo psicologo non può prescindere dalla sua area di competenza, legata non solo alla conoscenza degli strumenti che utilizza ma anche a quella tecnologica. L’art. 7 CD poi evidenzia il valore di considerare “in relazione al contesto, il grado di validità, di attendibilità, di accuratezza, di affidabilità di dati, informazioni e fonti su cui basano le conclusioni raggiunte”, la qual cosa risulta ancora più importante in un contesto di valutazione online, dove la tecnologia che media le prove può influire sulla riuscita stessa del test e dove la possibilità di osservazione da parte dello psicologo risulta molto limitata. Le informazioni fornite dalla valutazione diagnostica, infatti, devono tenere conto della totalità del soggetto e delle modalità di somministrazione, inquadrando all’interno della considerazione globale dell’individuo che tenga conto delle circostanze di somministrazione, del contesto generale del paziente e di come questi elementi possono aver influito sulla sua performance durante il test.

In ultimo, pare interessante evidenziare i risultati di una ricerca del 2016 che mirava a investigare le attitudini degli psicologi italiani nei confronti dei diversi aspetti della consulenza online (Cipolletta & Mocellin, 2016). Complessivamente, la maggior parte degli psicologi si mostra favorevole alla pratica online, ma con diverse riserve: la mancanza di chiarezza riguardo alle questioni deontologiche e penali relative alle modalità online, viene rilevata da molti colleghi.

Il codice deontologico italiano per gli psicologi non sembra sufficientemente chiaro riguardo alla terapia online e le linee guida non appaiono esaustive. La diffusione dei servizi di consulenza online potrebbe essere incrementata se vi fosse maggiore chiarezza riguardo agli aspetti deontologici e giuridici coinvolti.

Bibliografia

- [1] Alessandri, G., Aschieri, F., Bobbio, A., Daini, R., Laghi, F., Lis, A., Nucci, M., Parolin, L., & Traficante, D. (a cura di) (2020). *Linee Guida per l'Assessment ai tempi del Coronavirus*.
- [2] Banks, G. G., & Butcher, C. (2020). *Telehealth testing with children: Important factors to consider*.
- [3] Bozzaotra, A., Cicconi, U., Di Giuseppe, L., Di Iullo, T., Manzo, S. & Pierucci, L. (2017). *Digitalizzazione della professione e dell'intervento psicologico mediato dal web*.
- [4] Cipolletta, S., & Mocellin, D. (2018). Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction. *Psychotherapy research*, 28(6), 909-924.

Received: 21 May 2024 Revised: 29 June 2024 Accepted: 10 August 2024

Doi: 10.23823/zbfe0t05

- [5] Consiglio Nazionale Ordine Psicologi [CNOP] (2017). *Linee Guida per le Prestazioni Psicologiche Via Internet e A Distanza*.
- [6] Consiglio Nazionale Ordine Psicologi [CNOP] (2020). *Somministrazione test psicologici a distanza*.
- [7] Femia, G., Gragnani, A., Federico, I., Zaccari, V., Perdighe, C., Albanese, M., ... & Mancini, F. (2020). Psicoterapia online: limiti e vantaggi. Il punto di vista dei terapeuti e dei pazienti. *Cognitivismo Clinico*, (2).
- [8] Fornari, S., & Terranova, C. (2020). La psicoterapia online in videochiamata. *Costruttivismi*, 7, 3, 21.
- [9] Geraldo, A., Dores, A. R., Mendes-Santos, C., & Barbosa, F. (2024). Guidelines for the Provision of Remote Psychological Services. *European Psychologist*.
- [10] Hoss, L., Richardson, L. S., Axelrod, A. D., & Cravens Pickens, J. (2023). Clinical guidelines when addressing abuse over telemental health. *Contemporary family therapy*, 45(3), 287-297.
- [11] Johnson, C. C., & Aldea, M. A. (2021). Ethical considerations for telepsychotherapy and the management of high-risk patients during Coronavirus 2019 (COVID-19): Challenges and practice considerations. *Ethics & Behavior*, 31(3), 193-204.
- [12] Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. *Am Psychol*. 2013 Dec;68(9):791-800
- [13] Lacroix, E., Dobson, K. S., & von Ranson, K. M. (2018). Scope and ethics of psychologists' use of client testimonials on professional websites. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 59(3), 232.
- [14] Mancinelli, E., Gritti, E. S., Schiano Lomoriello, A., Salcuni, S., Lingiardi, V., & Boldrini, T. (2021). How does it feel to be online? Psychotherapists' self-perceptions in telepsychotherapy sessions during the COVID-19 pandemic in Italy. *Frontiers in Psychology*, 12, 726864.
- [15] Markowitz, J.C., Milrod, B., Heckman, T.G., Bergman, M., Amsalem, D., Zalman, H., Ballas, T., Neria, Y. (2021). Psychotherapy at a Distance. *Am J Psychiatry*. Mar 1;178(3):240-246.
- [16] Mercadal Rotger, J., & Cabré, V. (2022). Therapeutic alliance in online and face-to-face psychological treatment: comparative study. *JMIR mental*

Received: 21 May 2024 Revised: 29 June 2024 Accepted: 10 August 2024

Doi: 10.23823/zbfe0t05

health, 9(5), e36775.

- [17] Mcveigh, M. J., & Heward-Belle, S. (2020). Necessary and good: A literature review exploring ethical issues for online counselling with children and young people who have experienced maltreatment. *Children Australia*, 45(4), 266-278.
- [18] Ordine degli Psicologi della Lombardia [OPL] (2012). *Stato Dell'arte Della Ricerca Scientifica Sulle Prestazioni Psicologiche A Distanza Al 2012*. Ordine degli Psicologi della Lombardia.
- [19] Ordine degli Psicologi della Lombardia [OPL] (2016). *Kit pronto all'uso per lo psicologo on-line*.
- [20] Ordine degli psicologi della Lombardia [OPL] (2017). *Stato Dell'Arte Della Ricerca Scientifica Sulle Prestazioni Psicologiche a Distanza Al 2017*.
- [21] Paoli, B., & Procacci, M. (2021). Le terapie on-line: opportunità o ripiego? *Quaderni di psicoterapia cognitiva*, (2020/47).
- [22] Pennella, A. R., & Spaccarotella, M. (2020). Relazioni cliniche a distanza e doppio setting. Una ricerca pilota e alcune riflessioni sul setting online. *Psichiatria e Psicoterapia*, 39(3).
- [23] Poletti, B., Tagini, S., Brugnera, A., Parolin, L., Pievani, L., Ferrucci, R., ... & Silani, V. (2021). Telepsychotherapy: a leaflet for psychotherapists in the age of COVID-19. A review of the evidence. *Counselling Psychology Quarterly*, 34(3-4), 352-367.
- [24] Smaniotto, C., Ceschin, R., Gualtieri, E., Nai, S., & Zappalà, A. (2021). La nuova sfida della video psicoterapia su Internet. *Quaderni di psicoterapia cognitiva*, (2020/47).
- [25] Stoll, J., Müller, J. A., & Trachsel, M. (2020). Ethical issues in online psychotherapy: A narrative review. *Frontiers in psychiatry*, 10, 498439.
- [26] Tomaino, S. C. M., Manzoni, G. M., Brotto, G., & Cipolletta, S. (2023). Breaking down the screen: Italian Psychologists' and psychotherapists' experiences of the therapeutic relationship in online interventions during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1037
- [27] Vallario, L. (2020). Il trasferimento delle terapie dall'offline all'online: una questione di setting e relazione. *Journal of Psychosocial Systems*, 4(1), 6-19.
- [28] Zanon, F. (2020). *Il Consenso Informato Per Psicologi*.

