

INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y  
TECNOLOGÍA.

**Intervención en Crisis por Medio de la Telepsicología: Crisis y Tecnología**

Jaime Edu. Libreros-Lozano.

Id 509850

Monografía como trabajo de grado

Corporación universitaria minuto de Dios programa de psicología

# INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>PALABRAS CLAVES .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>RESUMEN.....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>11</b>
6.1.	Objetivo general.....	11
6.2.	Objetivos específicos .....	11
<b>7.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
7.1.	Salud Mental .....	12
7.1.1.	<i>Concepto de Salud Mental.....</i>	<i>12</i>
7.1.2.	<i>Concepto de la Salud Mental desde la Perspectiva Psicoterapéutica.....</i>	<i>13</i>
7.2.	Intervención en Crisis.....	14
7.2.1.	<i>Definición de Crisis.....</i>	<i>14</i>
7.2.2.	<i>Tipo de Crisis.....</i>	<i>15</i>
7.2.3.	<i>Proceso Intervención en Crisis.....</i>	<i>16</i>
7.3.	Telepsicología .....	18
7.3.1.	<i>Definición.....</i>	<i>18</i>
7.3.2.	<i>Aplicaciones de la telepsicología en la salud mental .....</i>	<i>19</i>
7.3.3.	<i>Ventajas y ventajas.....</i>	<i>21</i>
<b>8.</b>	<b>ANTECEDENTE .....</b>	<b>24</b>
<b>9.</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>38</b>
9.1.	Fase exploratoria .....	38
9.2.	Fase de resultados .....	38
9.3.	Fase descriptiva.....	39
9.4.	Fase de análisis.....	39
<b>10.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
10.1.	Tarifa, 2019; en Madrid, Intervención de emergencia en formato online basado en act en un caso de Trastorno Adaptativo. ....	40
10.2.	De la Torre Martí, 2018; en Madrid [España], guía para la Intervención Telepsicológicas. ....	41
10.3.	Pierce B. P., 2021; en Estados Unidos de Norteamérica, La revolución de la telepsicología COVID-19: un estudio nacional de los cambios basados en la pandemia en la prestación de atención de salud mental en los EE. UU. 43	43

# INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

10.4.	Zumárraga, 2020; en Ecuador, Ecuador ante la Covid-19: salud mental y teleasistencia mediante primeros- auxilios- psicológicos.....	44
10.5.	Vizcaino-Escobar, 2021 en la Habana [Cuba], Proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis por COVID-19.....	45
10.6.	Argüero Fonseca, 2020; en México, guía de atención psicológica virtual para personas de grupos vulnerables en crisis por la pandemia covid-19.....	47
10.7.	Corral, 2022 en ecuador, Aplicabilidad de la telepsicología como opción de atención a pacientes con afectaciones psicológicas. ....	49
10.8.	Catellanos, 2020; en Colombia acompañamiento psicológico virtual a estudiantes que solicitan apoyo en bienestar universitario por estrés académico: una sistematización de experiencias. ....	52
10.9.	Cabas-Hoyos, 2020) en Santa Marta [Co], Eficacia de la Telepsicología en intervenciones del área clínica y de la salud: una revisión sistemática de la literatura.....	53
10.10.	Llamas, 2022; en Colombia, Telepsicología en un centro de atención psicológica universitario durante el COVID-19: Experiencias de consultantes y estudiantes. ....	54
10.11.	Acero, 2020; en Colombia; sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable. ....	55
10.12.	Soache, 2022; en Colombia; Diseño de una aplicación de apoyo a la intervención psicológica de la ansiedad social.....	58
10.13.	Castillo Parra, 2020; en colombia, Protocolo de Atención en Emergencia Psicológica Telefónica. ....	60
<b>11.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>63</b>
<b>12.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>67</b>
<b>13.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>69</b>

## **1. PALABRAS CLAVES**

Ciber terapia, Herramientas tecnológicas, Inteligencia artificial, Psicoterapia online, Psicología, Salud Mental, Salud mental digital, Terapia en línea, Tele psicología, Terapia en crisis.

## **2. RESUMEN**

Para el presente trabajo investigativo, se utilizó la metodología de rastreo documental. Su finalidad es obtener información relevante sobre el uso de la telepsicología en la atención de pacientes en crisis. Para cumplir con los objetivos propuestos, se consultaron diferentes repositorios de literatura científica como PubMed, PsycINFO y Scopus. Se encontró información de valor científico sobre la efectividad, las ventajas, las desventajas y los aspectos éticos y legales. Del mismo modo, en el rastreo documental ejecutado, las guías de intervención en crisis por teleconsulta desempeñaron un papel importante en la investigación. Generaron y aportaron información relevante sobre acciones, estándares y herramientas para fortalecer las competencias de los profesionales encargados de brindar atención a pacientes en crisis mediante la telepsicología. En general, el ejercicio investigativo pretende evaluar, a través de argumentos científicos, la eficacia de la telepsicología como alternativa para la intervención en crisis.

### 3. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y la comunicación se han incorporado en todos los ámbitos, incluso en el de la salud mental. De esta manera, las TIC han abierto perspectivas innovadoras para la evaluación psicológica, prevención y tratamientos, así como el desarrollo de nuevas competencias para los psicólogos. La telepsicología se ha convertido en una herramienta esencial para brindar atención psicológica a distancia.

Aunque la telepsicología se ha utilizado durante más de una década, su uso en los últimos años ha permitido la diversificación de los procesos y campos de acción. (APA, 2013 citado por livella-López, 2020, pág. 104), en la actualidad, existen múltiples términos para describir las intervenciones en salud física o psicológica a través de internet, como e-terapia, ciberterapia, telesalud, terapia online, TelePsicología e intervenciones psicológicas online. (Barak 2009 citado por de la Torre Martí, 2018, pág. 20), pero para motivos de esta investigación se toma la definición dada por la American Psychological Association (APA) que propone el nombre "intervenciones Telepsicológicas" para referirse a la provisión de servicios psicológicos mediante tecnologías que permiten la comunicación no presencial. Estas tecnologías incluyen el teléfono, email, texto, videoconferencia, aplicaciones móviles y programas estructurados en una web. (APA, 2013 citado por de la Torre Martí, 2018, pág. 20)

Es así como la telepsicología y la salud mental se han vuelto más visibles para el público en general, especialmente después de la llegada del COVID-19. Donde la teleconsulta se ha convertido en una alternativa útil para la prestación de servicios psicológicos a distancia, superando dificultades como el distanciamiento social, las barreras geográficas y los desplazamientos para las consultas presenciales. (Pájaro Cavadia, 2022)

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que las habilidades terapéuticas necesarias para las terapias presenciales no garantizan el éxito en las terapias por teleconsulta. Es fundamental que los profesionales de la psicología se preparen adecuadamente para ofrecer servicios de calidad a través de este medio. (Pájaro Cavadia, 2022)

Es así como en el contexto de la implementación tecnológica en la psicología y el aumento de la demanda de servicios de salud mental debido a la pandemia (OMS, 2020), el uso de la telepsicología como herramienta de intervención ha adquirido importancia. Ante este panorama se vuelve necesario desarrollar investigaciones que demuestren la eficacia, pertinencia, los estándares legales y éticos de la telepsicología, (livella-López, 2020, pág. 106)

La presente investigación realiza una revisión documental enfocada en las categorías de análisis de intervención en crisis por medio de la teleconsulta, con la intencionalidad de evidenciar la eficacia, guías, regulaciones, ventajas y desventajas de intervenciones en crisis realizadas por medio de la teleconsulta

#### 4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las crisis psicológicas han presentado aumento significativo en la última década, durante los tiempos de pandemia se evidenció un incremento de estas (Ortiz Florez, J. S. 2022), siendo profesionales de la salud mental es importante conocer si la intervención en crisis brinda soluciones efectivas al aplicarse por medio de la telepsicología.

La salud mental es un estado de bienestar emocional, psicológico y social que influye en nuestros pensamientos, emociones y comportamientos cuando nos enfrentamos a la vida. Sin embargo, situaciones y circunstancias negativas pueden tener un impacto significativo, llevando a las personas a desarrollar crisis psicológicas en diferentes etapas de la vida. Es por eso que preservar la salud mental de la población depende en gran medida de la implementación exitosa de acciones de salud pública, dirigidas a la prevención, tratamiento y rehabilitación de estos trastornos.

La OMS calcula que una de cada cuatro personas en todo el mundo padece algún trastorno psicológico, con un déficit de tratamiento que alcanza el 90 % en algunos países. Para empeorar más las cosas, la estigmatización y la incomprensión impiden a los propios afectados identificar las dolencias psicológicas propias y ajenas, así como pedir ayuda. (OMS, 2020)

La Organización Panamericana de la Salud ,explica en cuanto a los que los trastornos por ansiedad son los de mayor número en la región (9,3% a 16,1%), seguidos por los afectivos (7,0% a 8,7%) y finalmente los trastornos por consumo de sustancias psicoactivas (3,6% a 5,3%); En relación a la prevalencia vitalicia y/o indefinida, la depresión grave afecta a un 12,5% de la población de la región, seguida por el abuso o dependencia del alcohol con un 11,7%, (OPS, 2019) pp 1).

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

Cifras de atención por telepsicología a nivel local, durante el periodo comprendido entre el 13 de abril de 2020 y el 13 de abril de 2021, la opción 4 de la Línea 192 registró 18.089 solicitudes de atención. El 70,8 % de las intervenciones realizadas fueron por demanda espontánea, mientras que el 29,2 % restante hicieron parte de la búsqueda activa de casos y procesos de canalización en el marco de acciones de articulación intersectorial. (minsalud, 2021)

Del total de atenciones, el 8,21 % se prestó a personas con alguna pertenencia étnica y el 17,02 % a personas de grupos de mayor vulnerabilidad como víctimas del conflicto armado, ciudadanos en procesos de reincorporación a la sociedad civil, personas con discapacidad, en situación de emergencias o desastres, migrantes, entre otros.

"Las personas que más buscan atención en la línea 192 opción 4 son mujeres, con un 60,90 %; las edades más frecuentes oscilan entre los 15 y 39 años; y los motivos de la llamada están relacionados mayoritariamente con síntomas de ansiedad, reacciones al estrés y síntomas de depresión, en un 46,45 %", aseguró la subdirectora de Enfermedades No Transmisibles.

Estas intervenciones se manejan a través de procedimiento de orientación psicológica con profesionales en salud mental, acompañamiento e información. Si bien se reciben solicitudes de todo el territorio nacional, las llamadas que ocuparon un 40,5 % fueron de Bogotá, Antioquia y Cundinamarca. (minsalud, 2021)

## 5. JUSTIFICACIÓN

Ante el desarrollo desigual del capitalismo que ha dado lugar a sociedades hiperdesarrolladas y sociedades estructuralmente empobrecidas. En las sociedades hiperdesarrolladas, la psicología se centra en el individuo moderno y se ve como un ejercicio burgués de cuidado de la salud mental. Por otro lado, en las sociedades en desarrollo, la psicología es considerada como una alternativa de emergencia, ya que las prácticas de salud preventiva son escasas y la visita al psicólogo se realiza en situaciones desesperadas. (Sierra, 2022)

Según el mismo autor la mayoría de las intervenciones psicológicas en los países en desarrollo se llevan a cabo en situaciones de crisis, cerca de un punto de quiebre emocional o en estados graves de adicción. Además, las condiciones de empobrecimiento estructural y la falta de recursos económicos limitan la posibilidad de realizar tratamientos a largo plazo. El contexto de empobrecimiento también genera violencia, enfermedad y otros problemas que dificultan el proceso terapéutico.(Sierra, 2022)

A si mismo la llegada del COVID 19 aumento las situaciones de crisis circunstanciales en la población mundial, según Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, 2020, la pandemia es más que una emergencia sanitaria mundial. Es una crisis sistémica del desarrollo humano cuyo impacto sin precedentes se está haciendo ya patente en las dimensiones económicas y sociales del desarrollo.

La crisis mundial generada por la aparición de la pandemia por COVID-19 ha afectado la salud mental de los seres humanos. Las consecuencias del aislamiento social, el distanciamiento físico y el creciente miedo a enfermarse son algunos de los factores que se han considerado como causas o exacerbantes de problemas en salud mental

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

Desde la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, la salud mental de las personas ha sido impactada, el aislamiento social, el distanciamiento físico y el temor creciente a contraer la enfermedad se han identificado como factores que pueden causar o agravar problemas de salud mental, de esta forma el mundo ha sido testigo de la adopción masiva de tecnologías para abordar problemas relacionados con la salud (telesalud). Así mismo la telepsicología se ha convertido en una alternativa para brindar servicios psicológicos, especialmente, donde existen factores como el distanciamiento social, las restricciones de movimiento, las restricciones geográficas o la falta de tiempo de los consultantes que obstaculizan o limitan la atención de manera presencial. Es así como la telepsicología toma lugar como herramienta de valor para el tratamiento de la salud mental.

Para brindar una intervención psicológica de manera efectiva, oportuna y especializada, se hace conveniente realizar investigaciones de rigor científico que aporten información real del contexto de la telepsicología.

En Colombia, existe una escasez de información sobre la telepsicología. Se han realizado pocos estudios que investiguen la implementación de programas en esta modalidad y la información disponible se limita a recomendaciones para la práctica provenientes de diversas entidades como el Colegio Colombiano de Psicólogos (Colpsic) y el Ministerio de Salud y Protección Social. (Llamas, 2022)

Es por la conveniencia de esta monografía titulada Intervención en crisis por medio de la telepsicología: crisis y tecnología, que busca contribuir al desarrollo del conocimiento psicológico, realizando una investigación basada en la revisión documental científica para obtener información

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

relevante sobre la validez, eficacia, ventajas y desventajas, identificadas por los diferentes estudios científicos en el campo de la intervención en crisis por medio de la telepsicología.

### **6. OBJETIVOS**

#### **6.1. Objetivo general**

Evaluar la eficacia, de la intervención en crisis a través de la telepsicología, por medio de una revisión documental.

#### **6.2. Objetivos específicos**

Identificar guías, lineamientos y disposiciones legales que rigen la telepsicología a nivel local, por medio de una revisión documental.

Recolectar información científica, la intervención en crisis a través de la telepsicología, por medio de una revisión documental.

## 7. MARCO TEÓRICO

### 7.1. Salud Mental.

#### 7.1.1. *Concepto de Salud Mental.*

En Colombia la Ley 1616 de 2003 define la salud mental como “un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad”.

“La OMS define la salud mental como «un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad”. (OMS, 2022)

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Los conceptos de salud mental incluyen bienestar subjetivo, autonomía, competencia, dependencia intergeneracional y reconocimiento de la habilidad de realizarse intelectual y emocionalmente (OMS, 2022)

La noción de la salud mental la define así MIRANDA HIRIART, 2018. Se entiende la salud mental como un campo disciplinario de límites difusos, al cual confluyen la medicina, la salud pública, las distintas psicologías, y aproximaciones sociopolíticas. Pero también, como una condición o estado, cuya institución es fácilmente instrumentalizable. (Pag 86)

Desde hace décadas, entonces, contamos organismos del más alto nivel encargados de la salud mental, y con definiciones más o menos oficiales. Sin embargo, estas descripciones,

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

además de no estar exentas de críticas, se ven superadas por el uso que se hace diario de la noción de salud mental. Y es que en realidad: “la salud mental se presenta como un objeto genérico, bajo el cual se cobijan un conjunto disperso de discursos y prácticas sobre los trastornos mentales, los problemas psicosociales y el bienestar”; discursos y prácticas que “obedecen a racionalidades propias de los diferentes enfoques de salud y enfermedad en el ámbito de la salud pública, la filosofía, la psicología, la antropología, la psiquiatría, entre otras, y por tanto, las concepciones de salud mental dependen de estos enfoques y de las ideologías que le subyacen” (Restrepo & Jaramillo: 2012, p. 203 citado por MIRANDA HIRIART, 2018, pág. 87).

### ***7.1.2. Concepto de la Salud Mental desde la Perspectiva Psicoterapéutica.***

Aproximándose a una contextualización del término salud mental desde el área de estudio de esta investigación donde la salud mental se aborda desde una perspectiva psicoterapéutica se puede definir la salud mental como. Las rutinas médicas o de psicoeducación que tienen como objetivo principal lograr la normalización y adaptación del individuo al entorno social. Estas terapias se enfocan en el funcionamiento y la funcionalidad del individuo en relación con las demandas de la sociedad. En este caso, la salud mental se define en términos de ser útil y eficiente dentro del sistema social, político y económico existente. (MIRANDA HIRIART, 2018, pág. 88)

De esta manera podemos definir la salud mental desde la psicología como: el estado de bienestar psicológico en el cual un individuo es capaz de enfrentar y adaptarse de manera efectiva a las demandas y desafíos de la vida diaria. Se basa en un equilibrio emocional, cognitivo y social, así como en la capacidad de experimentar emociones positivas, mantener relaciones saludables, manejar el estrés de manera adecuada y tener una percepción realista de uno mismo y del entorno.

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

La salud mental también implica la ausencia de trastornos mentales diagnosticables, así como el acceso a recursos y apoyo necesarios para promover un funcionamiento psicológico óptimo.

### **7.2. Intervención en Crisis**

#### **7.2.1. Definición de Crisis.**

Y una crisis se define como: “La repercusión psicológica a situaciones vitales complejas o no, pero que son experimentadas dolorosamente por el individuo, ya sea por las características del evento o por diversos factores individuales, conscientes e inconscientes.

Para enfrentar y protegerse en esta situación la persona utiliza mecanismos que le ayudan a aliviar su molestia para, eventualmente, volver a restablecer su equilibrio emocional previo” (Guzmán, 2020, pág. 3)

También el mismo Guzmán 2020, complementa la definición de crisis con la siguiente argumentación, una crisis es una situación a la que las personas se enfrentan en diferentes momentos de sus vidas y generalmente logran superar utilizando sus propias formas personales y únicas de hacer frente a situaciones difíciles. Por lo tanto, ya sea debido a las características de eventos específicos (como una pandemia) y/o debido a las características individuales de cada persona, o una combinación de ambos, es posible que las personas se encuentren sobrepasando sus habilidades habituales y necesiten recibir apoyo psicológico.

En conclusión, una crisis emocional se refiere a un estado en el que una persona experimenta un desequilibrio significativo en su bienestar psicológico y emocional. Durante este estado, surgen emociones negativas intensas, como ansiedad, angustia, tristeza o desesperación, que pueden afectar la capacidad de afrontamiento y el funcionamiento diario de la persona.

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

Las crisis emocionales suelen ser desencadenadas por diversos factores, como la pérdida de un ser querido, dificultades en las relaciones interpersonales, problemas laborales o académicos, conflictos familiares, traumas pasados o situaciones de estrés intenso. Durante una crisis emocional, la persona puede sentirse abrumada y experimentar una sensación de incapacidad para manejar estas situaciones desafiantes.

Es importante destacar que una crisis emocional puede ser vista como una oportunidad para el crecimiento personal y el desarrollo de habilidades de afrontamiento efectivas. Sin embargo, si no se aborda adecuadamente, puede llevar a consecuencias negativas más graves, como la depresión, la ansiedad crónica o un aumento del riesgo de pensamientos o comportamientos suicidas.

Por tanto, es crucial que las personas que atraviesan una crisis emocional busquen apoyo profesional, como el de un psicólogo, para recibir el tratamiento necesario y aprender estrategias que les ayuden a manejar y superar la crisis emocional de manera saludable.

### ***7.2.2. Tipo de Crisis***

Las crisis se pueden clasificar en dos:

**Circunstanciales.** Son aquellas que están caracterizadas por ser accidentales o inesperadas, y están relacionadas con un factor ambiental; como por ejemplo la experiencia individual de la pérdida de seres queridos en desastres naturales o el ser víctima de asaltos o violaciones, estas situaciones son inducidas por situaciones circunstanciales, también pueden ser sucesos tales como cambios de residencia, divorcio y desempleo.

**Crisis de desarrollo.** Son aquellas que están relacionadas con el desplazamiento de una etapa del desarrollo a otra. (Slaikeu (2008) citado por Barrera Ballén, 2018, pág. 10)

### ***7.2.3. Proceso Intervención en Crisis***

La organización de la actividad humana en el mundo está influenciada por el tiempo y sus ciclos. Estos ciclos, que abarcan pasado, presente y futuro, son construidos a través de la educación social de las personas. El pasado representa los lazos, la conciencia, la historia y las herramientas psicológicas necesarias para la supervivencia. Las funciones psicológicas superiores y las complejas estructuras sociales se desarrollan mediante la internalización de relaciones y la resolución de problemas para enfrentar los desafíos diarios. El presente es el momento en el que las personas se mueven y enfrentan las circunstancias cotidianas utilizando las herramientas adquiridas. La perspectiva del pasado les permite utilizar comportamientos internalizados y descubrir nuevas experiencias. El futuro se configura como una perspectiva hacia la cual se dirigen. Sin embargo, cuando la vida se desorganiza y las herramientas psicológicas no son suficientes, se produce una desorganización temporal. La pérdida del pasado y la incertidumbre del futuro las llevan a un estado de inmovilidad psicológica que se manifiesta en diversos síntomas. Además, se alejan de sus propias herramientas psicológicas, lo que les impide utilizarlas en la vida diaria y las deja alienadas. El concepto de vínculo explica cómo los lazos se fragmentan durante una crisis, generando una ruptura temporal y una desconexión de sus herramientas psicológicas. Las crisis no siempre son agudas, del mismo modo también pueden cronificarse, dando lugar a manifestaciones psicopatológicas recurrentes. Estas manifestaciones reflejan el estancamiento y la fragmentación de la crisis original, esto conlleva a que las alteraciones sintomáticas a menudo clasificadas como psicopatologías representan estados de crisis resultantes de la desorganización temporal y la alienación de sus herramientas psicológicas (Sierra, 2022, págs. 23-25)

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

Las crisis son autolimitadas en el tiempo y puede durar desde unas pocas horas hasta cerca de 6 semanas, por esta razón es importante intervenir rápido y eficientemente. Normalmente una persona en crisis moviliza toda su energía y los pocos o muchos recursos de que dispone, por lo que una solución exitosa de la crisis tiene implicancias para su salud mental. La persona que ha sido capaz de utilizar sus recursos eficientemente, por sí misma o con la ayuda de un tercero, no solo ha aprendido cómo enfrentarse con la crisis familiarizándose con las formas que ha utilizado para resolverla, sino también ha descubierto maneras de anticipar futuros problemas y a evitar su recurrencia. (MÁRQUEZ, 2010)

Intervención de primera instancia: 1ra intervención (primeras horas), primeros Auxilios Psicológicos, que duran minutos o, como mucho, horas. El objetivo es restablecer el enfrentamiento inmediato al evento, otorgar apoyo, reducir el peligro de muerte (por ejemplo, en casos de maltrato infantil, violencia doméstica, suicidio, ideas autolíticas, deambulación peligrosa, agresiones). Del mismo modo enlazar con los recursos de ayuda: Informar sobre los distintos recursos, y remitir a orientación psicológica. (MÁRQUEZ, 2010)

Intervención en segunda instancia, 2da. Intervención (aplicable en consulta).Terapia para Crisis. Esta intervención puede durar semanas o meses, y su objetivo es la resolución de la crisis, Translaborar el incidente de crisis, Integrar el incidente en la trama de la vida, establecer la apertura/disposición para encarar el futuro. (MÁRQUEZ, 2010)

La intervención en crisis de segunda instancia o terapia para crisis, se refiere a un proceso terapéutico breve que va más allá de la restauración del enfrentamiento inmediato y, en se encamina a la resolución de la crisis de manera que el incidente respectivo se integre a la trama de la vida. El efecto que se desea para el individuo es que emerja listo y mejor preparado para encarar

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

el futuro. la terapia breve de urgencia con tiempo limitado, es el tratamiento que se elige en situaciones de crisis; el proceso de ayuda para que las personas puedan recuperar el equilibrio después del incidente y que puede tomar de una a seis semanas. (MÁRQUEZ, 2010)

En general se define como: “Conjunto de actuaciones inmediatas encaminadas a paliar el sufrimiento psicológico de los afectados por una situación crítica o traumática mediante la potenciación y el empleo de sus propios recursos”. Los términos aluden a una situación temporal y concreta que es resuelta por la propia persona con el soporte, apoyo o dirección de un profesional de la psicología... Así, el concepto “apoyo” contribuye al objetivo de una Intervención en Crisis: Apoyar a la persona en la recuperación de su nivel de funcionamiento equilibrado que tenía antes del incidente que precipitó la crisis, fomentando las capacidades de resistencia y enfrentamiento a las vicisitudes de la vida. (MÁRQUEZ, 2010)

### **7.3. Telepsicología**

#### **7.3.1. Definición**

La telepsicología presenta diversas denominaciones, teleterapia, telesaludmental, telepsicoterapia o telepsiquiatría) y es definida como la prestación de servicios de salud mental que utiliza como medio la tecnología a distancia y que puede llevarse a cabo de manera sincrónica (en tiempo real) o asincrónica (diferida) (Burgoyne & Cohn, 2020; Walkman et al., 2020 citado por Rojas-Jara, 2022).

“De esta manera, el servicio puede ser independiente o un complemento a la psicoterapia tradicional en resumen dichos servicios generalmente se refieren a la psicoterapia administrada de forma remota y que utiliza alguna forma de tecnología de la comunicación” (Acero, 2020).

### *7.3.2. Aplicaciones de la telepsicología en la salud mental*

La Telepsicología se relaciona con una amplia gama de servicios y modalidades entre las cuales menciona: a) Intervención de crisis u otros contactos entre sesiones presenciales; b) realizar reuniones con pacientes que no pueden asistir a las sesiones presenciales porque están confinados en casa debido a problemas físicos o de salud mental, a la distancia física, la falta de transporte, recursos, u otros; c) proveer evaluación, consulta, supervisión, prevención o tratamiento de trastornos mentales o servicios relacionados, a un individuo en un lugar diferente con o sin contacto en persona; y, d) realización de psicoterapia por teléfono o Internet de forma sincronizada (es decir, al mismo tiempo, como por teléfono o mediante videoconferencia o realidad virtual) o asincrónica (es decir, secuencial, a través de texto, correo electrónico o chat)... del mismo modo también la Telepsicología va más allá del diagnóstico, tratamiento e intervención de trastornos psicológicos desde entornos remotos, puesto que incluye el acompañamiento psicológico ante los problemas cotidianos y de estilo de vida, el autodesarrollo, la adherencia de los tratamientos médicos, y la atención preventiva, entre otros aspectos (Oliveros, 2023)

Según Rojas-Jara, 2022, la telepsicología ha sido utilizada, durante la pandemia, para el abordaje de diversos trastornos de salud mental, algunos como el trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH) es un trastorno del desarrollo neurológico que afecta el deterioro funcional y se caracteriza por la impulsividad, falta de atención e hiperactividad. En términos de evaluación e intervención Telepsicológicas para niños con TDAH, se sugiere proporcionar espacios con juguetes y hacer uso de plataformas de dibujo en línea para estimular la participación del niño mientras relata historias.

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

En cuanto al trastorno por estrés postraumático (TEPT), se ha encontrado que la telepsicología puede brindar un marco referencial efectivo para su tratamiento. Es fundamental considerar la aptitud y disposición del individuo hacia la telepsicología, así como su familiaridad con la tecnología, los aspectos éticos y la base científica que respalda su uso. (Rojas-Jara, 2022)

En el caso del trastorno de ansiedad generalizada (TAG), se ha observado que la telepsicología puede tener un impacto positivo en su abordaje. Los pacientes han reportado una experiencia menos invasiva y mayor sensación de control en comparación con la terapia presencial. Además, se ha encontrado que la comunicación a través de esta modalidad es cómoda para los pacientes. (Rojas-Jara, 2022)

Las personas con trastorno de pánico y agorafobia (TPA). Se ha demostrado la eficacia de la terapia cognitivo-conductual en línea para el tratamiento del TPA, y se sugiere combinarla con el tratamiento convencional para motivar a los pacientes a salir de su zona de confort y utilizar las tecnologías disponibles como una herramienta en su proceso terapéutico. (Rojas-Jara, 2022)

En relación a las experiencias adversas en la infancia, ante la exposición al maltrato infantil. La telepsicología puede ser una opción viable para el tratamiento del trauma infantil, aunque se deben considerar las barreras de acceso y la disponibilidad tecnológica, así como evaluar la efectividad de la terapia en cada caso. (Rojas-Jara, 2022)

Las personas con trastornos psicóticos. Esta modalidad puede ser útil para fortalecer habilidades de afrontamiento, fomentar el contacto digital, brindar psicoeducación, promover la comunicación familiar y abordar temas como el riesgo suicida y el uso problemático de sustancias.

Finalmente, la atención de personas con conducta suicida presenta desafíos adicionales, como el seguimiento y la evaluación a distancia. Se recomienda contar con un consentimiento

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

informado preparado para utilizarlo en caso de emergencias médicas. Además, se sugiere la implementación del modelo de tratamiento de evaluación colaborativa y control de tendencias suicidas (CAMS), ya para abordar adecuadamente el riesgo suicida durante la telepsicología. (Rojas-Jara, 2022)

En resumen, los trastornos mencionados, tales como el TDAH, el TEPT, el TAG, el TPA, las experiencias adversas en la infancia, los trastornos psicóticos y la conducta suicida, pueden beneficiarse de la telepsicología como una alternativa de tratamiento. Aunque se presentan desafíos y consideraciones específicas, la telepsicología ha demostrado ser eficaz y ha brindado resultados positivos en el abordaje de estos trastornos y situaciones. Es importante evaluar y adaptar las estrategias y técnicas terapéuticas a la modalidad en línea, teniendo en cuenta las necesidades individuales de cada paciente y garantizando una atención de calidad y seguridad. (Rojas-Jara, 2022)

### ***7.3.3. Ventajas y ventajas***

Según (Rojas-Jara, 2022) las ventajas de la telepsicología incluyen la reducción de la distancia geográfica, permitiendo que usuarios en zonas rurales o desatendidas accedan a terapia desde cualquier lugar. Además, facilita la intervención rápida en situaciones de crisis y aumenta la privacidad y anonimato, lo que disminuye el estigma asociado a la búsqueda de ayuda terapéutica, la telepsicología resguarda la salud al evitar la exposición al contagio viral tanto para el usuario como para el terapeuta. También brinda flexibilidad en cuanto al lugar, tiempo y privacidad de la atención. Mejora el acceso a servicios terapéuticos al eliminar barreras geográficas y físicas, y beneficiar a personas con limitaciones financieras o enfermedades que dificultan el encuentro físico.

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

La telepsicología reduce el riesgo en la atención al ofrecer un entorno más seguro para el terapeuta en situaciones potencialmente peligrosas. Además, puede ayudar a superar barreras de proximidad física y psicológica para algunos pacientes. Presenta un bajo costo de implementación, lo que es especialmente beneficioso para personas de bajos ingresos y en países con poca oferta de atención psicoterapéutica.

Sin embargo, también se han identificado desventajas en el uso de la telepsicología. Estas incluyen preocupaciones sobre la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales, así como la falta de formación en competencias necesarias por parte de los profesionales de la salud mental. La comunicación entre terapeuta y paciente puede verse afectada, ya que la información y la comunicación no verbal son limitadas, y la distancia física puede dificultar la calidez y empatía en la terapia. Además, existen barreras de accesibilidad debido a la falta de tecnología adecuada y diferencias culturales, geográficas y económicas. Las limitaciones éticas y el aumento del abuso de internet también son preocupaciones asociadas con la telepsicología. (págs. 17-21)

La oferta de servicios de telepsicología, sin embargo, ha provocado gran debate en la comunidad científica y profesional debido a las dificultades que podrían presentarse en el establecimiento de la relación terapéutica, el manejo de crisis (Varker et al., 2018; Sucala et al., 2012) y las dudas sobre la efectividad de las intervenciones (Hilty et al., 2015; Backhaus, et al., 2012). Igualmente, en la intervención asincrónica como el correo electrónico o chat, se contempla como dificultad la imposibilidad de observar la comunicación no verbal o cualidades de la voz, problemas de seguridad y privacidad sobre

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

el proceso del servicio prestado (Clinton, Silverman & Brendel, 2010; DiLillo & Gale, 2011) (Cabas-Hoyos, 2020)

La literatura demuestra, además, que mediante el uso de la tecnología es posible proporcionar intervenciones y programas de tratamiento completos, con observancia de los criterios éticos, y que resulta especialmente útil en aquellas situaciones en las que el acceso a servicios de manera oportuna está limitado debido a la ubicación geográfica, las condiciones de salud, o temores específicos asociados con el contacto personal posibilitando además un tratamiento desde la privacidad de la casa (Cabas-Hoyos, 2020)

## 8. ANTECEDENTE

Para realizar el presente trabajo investigativo de revisión documental, intervención en crisis por medio de la telepsicología, ha sido necesario reconocer que existe información previa que permite establecer un punto de partida, de tal forma en este apartado se recopilan estudios, hallazgos y reflexiones de autores que han construido el acervo que se tiene sobre la temática propuesta.

De acuerdo con Tarifa, J. M., Cerezo Carrizo, L. y Carrasco, M. Á. 2019, en España, su artículo titulado “Intervención de emergencia en formato online basado en act en un caso de Trastorno Adaptativo” la misma tiene como objetivo exponer el abordaje clínico de un usuario del Servicio de Psicología Aplicada de la UNED (en adelante SPA) atendido durante la situación de Emergencia Sanitaria COVID-19. Este estudio de caso muestra una intervención breve, y en modalidad online, de un usuario cuya sintomatología se ajusta a un trastorno adaptativo con ansiedad mixta y estado de ánimo deprimido. El motivo principal de este artículo es doble. Por una parte, mostrar la intervención realizada, así como las limitaciones y dificultades derivadas del contexto de la pandemia antes mencionada: una intervención no presencial, de carácter breve y ante una situación de emergencia; por otra parte, mostrar tanto en la evaluación como la intervención, distintos movimientos terapéuticos adaptados al contexto terapéutico particular que tuvo lugar y sus resultados. (pág. 58)

El fin último del artículo fue mostrar la adaptación de una intervención psicológica basada en ACT, pero con un formato online, breve y en un contexto de emergencia sanitaria. Atendiendo a los resultados del caso, la intervención se mostró eficaz en diversos aspectos relativos, tanto a la sintomatología general como, en lo más significativo, en lo relativo a la aparición e incremento de

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

conductas adaptativas en aquellas áreas de la vida del paciente que consideraba valiosas. (Tarifa, 2019) Los resultados de este caso sugieren la viabilidad de ACT en nuevos formatos de intervención. Aunque ACT ha obtenido clara evidencia como una tecnología eficaz para el tratamiento de diferentes alteraciones, como la depresión, el trastorno de ansiedad generalizada o el trastorno de estrés post traumático, entre otros, más investigación sería necesario para mostrar evidencias sobre la eficacia de este tipo de terapia en un formato online y breve aplicado en situaciones de emergencias. (Tarifa, 2019)

A pesar de los resultados positivos de esta intervención, la intervención realizada presentó algunas limitaciones. A saber, la ausencia de una evaluación sistematizada, con instrumentos validados, en distintas fases temporales (medidas pre- y post- tratamiento) lo que impiden contrastar el cambio en aquellas variables objeto de la intervención. El cambio de contexto social y sanitario que sucedió paralelamente al avance de la intervención, como fue el descenso del número de contagios y defunciones diarias, los cuales pudieron contribuir a la disminución del miedo y del nivel de ansiedad percibida por F, lo que impide saber con precisión si la mejora del paciente fue debido a la intervención en sí o a la mejora del contexto. Por último, al tratarse de un estudio de caso dificulta la extrapolación, interpretación y generalizaron de los resultados obtenidos en el presente trabajo. (Tarifa, 2019, pág. 67)

De acuerdo con, Bayron Javier & Corral Andy 2022 en Ecuador, su trabajo de investigación titulado “la eficacia de la telepsicología en el tratamiento de las afectaciones psicológicas”. Este trabajo se enfocó en identificar las principales afectaciones que fueron atendidas por medio de la

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

telepsicología y proponer acciones de atención en la práctica clínica para mejorar la calidad de su intervención.

Para ello, se realizó una revisión bibliográfica de nivel descriptivo con diseño transversal y enfoque cuantitativo-cualitativo. Se utilizaron 68 documentos relacionados con el tema y se aplicó el Critical Review Form Quantitative Studies CRF-QS para calificar los estudios cuantitativos y la técnica de análisis de contenido mediante el uso de fichas de recolección de datos y triangulación para analizar y comparar el contenido.

Como Objetivo General plantea el autor:

- Determinar la eficacia de la aplicabilidad de la telepsicología en personas con afectaciones psicológicas.

y como objetivos Específicos plantea:

- Identificar las afectaciones psicológicas que se han atendido a través de la telepsicología.
- Verificar los resultados de la aplicabilidad de la telepsicología en personas con afectaciones psicológicas.
- Proponer acciones de atención en la práctica clínica para mejorar la calidad de intervención en personas con afectaciones psicológicas.

De este modo Es importante destacar que este trabajo proporciona información valiosa sobre cómo la telepsicología puede mejorar el acceso a los servicios de salud mental, disminuir costos y barreras, facilitar una atención con resultados positivos, evitar el estigma social y acceder al servicio desde cualquier parte del planeta. Las afectaciones psicológicas identificadas por medio de la telepsicología que han sido atendidas son; del comportamiento, del estado de ánimo, del desarrollo, etc. Sin embargo, las que destacan son las afectaciones del estado del ánimo,

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

posesionándose en primer lugar la ansiedad y depresión. La intervención telepsicológica se valió de los formatos asincrónicos, sincrónicos y combinados para lograr su aplicabilidad. • Se estableció una clasificación en cuanto a los resultados de intervención por medio de telepsicología donde el 63% de las investigaciones hallaron que la intervención asistida por telepsicología es eficaz, el 25% hallaron una mejoría en las afectaciones psicológicas sin concluir una eficacia como tal, y el 11% refutó a los resultados anteriores mencionando que la intervención telepsicológica no es eficaz. Se considera esta nueva modalidad como una alternativa factible y viable manteniendo varios beneficios y ventajas en cuanto a los costes y tiempo empleado por el terapeuta y los pacientes. • Se enlistó acciones de atención en la práctica clínica, dirigidas a los profesionales de la salud mental, para mejorar la calidad de intervención en personas con afectaciones psicológicas. (Corral, 2022, pág. 46)

De acuerdo con, Pájaro Cavadia, M. C., & Tapias Barandica, B. 2023 en Colombia, su trabajo de investigación titulado “Guía De Intervención En Crisis Por Teleconsulta Para Las Prácticas Clínicas De Los Estudiantes De Psicología De La Universidad De La Costa.”. este artículo " es una guía que proporciona información y orientación para los profesionales de la salud mental que trabajan en la prestación de servicios de intervención en crisis por teleconsulta. Este tipo de intervención en crisis a través de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) se ha vuelto cada vez más relevante en la actualidad debido a la pandemia de COVID-19 y la necesidad de distanciamiento social.

La guía comienza con una introducción que explica el contexto en el que se desarrolla la intervención en crisis por teleconsulta y destaca la importancia de la colaboración entre el paciente

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

y el profesional de la salud mental para lograr una intervención eficaz. También se presenta la definición de crisis y se discuten los distintos tipos de crisis que pueden presentarse.

Así mismo describe el proceso de intervención en crisis, que consta de tres fases: evaluación, intervención y seguimiento. En la fase de evaluación, el profesional debe recopilar información sobre el paciente y la crisis que está experimentando para determinar la gravedad de la situación y la mejor estrategia de intervención. En la fase de intervención, el profesional debe aplicar las técnicas y estrategias adecuadas para ayudar al paciente a superar la crisis. En la fase de seguimiento, se debe evaluar la efectividad de la intervención y proporcionar el apoyo necesario para prevenir futuras crisis. El artículo también proporciona información sobre las herramientas y técnicas que pueden ser utilizadas en la intervención en crisis por teleconsulta, incluyendo la comunicación no verbal, el lenguaje corporal, la escucha activa y la empatía. Se discuten los desafíos específicos asociados con la intervención en crisis por teleconsulta, como la falta de contacto físico, la dificultad para leer las señales no verbales y la necesidad de adaptar las técnicas a la plataforma de teleconsulta utilizada. Del mismo modo presenta algunas recomendaciones prácticas para los profesionales de la salud mental que trabajan en la intervención en crisis por teleconsulta. Estas recomendaciones incluyen la importancia de establecer una buena conexión con el paciente, la necesidad de adaptar la intervención a las necesidades individuales del paciente y la importancia de la autodisciplina y la atención plena para el profesional durante la teleconsulta.

En resumen, la guía de intervención en crisis por teleconsulta es una herramienta útil para los profesionales de la salud mental que trabajan en la prestación de servicios de intervención en crisis a través de la tecnología. Proporciona información y orientación sobre el proceso de intervención en crisis, las herramientas y técnicas que pueden ser utilizadas, los desafíos asociados

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

con la teleconsulta, los aspectos éticos y legales de la práctica y las recomendaciones prácticas para los profesionales. Al seguir las recomendaciones presentadas en la guía, los profesionales pueden proporcionar servicios de intervención en crisis efectivos y de alta calidad, asegurando la seguridad y la privacidad de los pacientes y cumpliendo con los requisitos éticos y legales de la práctica.

En conclusión, la guía de intervención en crisis por teleconsulta es un recurso valioso para los profesionales de la salud mental que buscan adaptarse a la creciente demanda de servicios de teleconsulta en el contexto de la pandemia de COVID-19 y la necesidad de distanciamiento social. A través de la utilización de las herramientas y técnicas adecuadas, la teleconsulta puede ser una forma efectiva y conveniente de proporcionar intervención en crisis a los pacientes que lo necesitan, mientras se garantiza la seguridad y la privacidad de estos. (Pájaro Cavadia, 2022).

De acuerdo con, Llamas, T. C., Altare, A. E., Castro, M. F. R., Jaimes, M. E. B., Sánchez, M. C. L., & Urrego, S. G. C. 2022, en Colombia, su trabajo de Telepsicología en un centro de atención psicológica universitario durante el COVID-19: Experiencias de consultantes y estudiantes, El objetivo de este estudio fue caracterizar las experiencias de consultantes y estudiantes en práctica clínica en la modalidad de telepsicología, con el fin de ampliar el conocimiento en este campo y contribuir a la evaluación de la viabilidad de estos servicios. Se llevó a cabo un estudio descriptivo de caracterización con un diseño transversal, en el cual se aplicó un cuestionario diseñado por el equipo de investigación a 253 consultantes y 77 estudiantes. Los resultados obtenidos mostraron altos niveles de satisfacción con el tratamiento recibido mediante la telepsicología, así como la capacidad de establecer un vínculo terapéutico y el desarrollo de habilidades clínicas en los estudiantes.

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

Según Llamas, T. C., Altare, A. E., Castro, M. F. R., Jaimes, M. E. B., Sánchez, M. C. L., & Urrego, S. G. C. 2022, para el este trabajo, se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

Expectativas frente al tratamiento, se entienden las expectativas como las creencias previas con respecto a utilidad y la posibilidad de obtener beneficios de la atención por telepsicología.

Atención por telepsicología, atribuye el término “telepsicología” a la provisión de intervenciones y servicios psicológicos directos mediante la incorporación de un proceso de videollamada bidireccional, en tiempo real, para generar la interacción entre un terapeuta y un paciente.

Vínculo terapéutico, se entiende como ‘la condición necesaria para favorecer la psicoterapia, que se expresa a través del vínculo de aceptación y confianza mutua entre el consultante y el terapeuta’. Implica estar de acuerdo con metodologías y objetivos.

Desarrollo de habilidades clínicas, Se hace referencia principalmente a aspectos relacionados con el interés por las personas y su bienestar, conocimiento de sí mismo, compromiso ético y actitudes que favorecen la relación terapéutica como cordialidad, respeto, empatía, autenticidad y aceptación por el otro.

Satisfacción con el servicio, Para el estudio, la satisfacción del usuario es entendida como la percepción subjetiva que tiene el consultante de la atención por telepsicología en cuanto a aspectos logísticos, técnicos y del tratamiento recibido.

“En general, los consultantes y estudiantes se sintieron altamente satisfechos con la experiencia de atención por telepsicología, encontraron ventajas logísticas y lograron el establecimiento de un vínculo terapéutico. Los estudiantes consideraron que lograron desarrollar habilidades clínicas”. (Llamas, 2022)

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

“En el estudio, el 97.2 % de los consultantes tuvieron una percepción de cambio emocional después de la intervención terapéutica por telepsicología”. (Llamas, 2022)

La investigación demuestra que la telepsicología se convirtió en una alternativa terapéutica beneficiosa durante la emergencia de salud causada por el COVID-19. Esta modalidad permitió a los consultantes acceder a servicios de salud mental, superando barreras geográficas, económicas y de salud. Los hallazgos respaldan las posibilidades y la demanda de atención psicológica a través de la telepsicología. La satisfacción con la atención psicológica recibida en esta modalidad fue alta, pero se identificaron dificultades relacionadas con la conectividad a internet. Se destaca la necesidad de mejorar la conectividad virtual en el territorio nacional para facilitar el acceso a servicios de salud, el vínculo terapéutico pudo construirse bajo la telepsicología, se enfatiza la importancia de los encuentros presenciales siempre que sea posible, ya que evitan distorsiones y favorecen la intimidad. La implementación de la telepsicología plantea desafíos en la comprensión de las subjetividades del consultante. Las habilidades clínicas y las competencias éticas deben seguir siendo analizadas en la formación de los estudiantes. Se señala la importancia de continuar investigando en este campo para garantizar el acceso a servicios de salud mental y mejorar la formación de los psicólogos. (Llamas, 2022)

De acuerdo con, Cabas-Hoyos, K. .2020, en Santa Marta [Co], su trabajo, Eficacia de la Telepsicología en intervenciones del área clínica y de la salud: Una revisión sistemática de la literatura, el objetivo de esta revisión es determinar la eficacia de la telepsicología mediante videoconferencia, teléfono e internet en el área clínica y de la salud para el tratamiento de trastornos mentales en los últimos diez años, comparando si las intervenciones sincrónicas y

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

asincrónicas son tan eficaces como los tratamientos cara a cara y actualizando así la literatura existente tomando sólo ese rango de tiempo.

La literatura demuestra, además, que mediante el uso de la tecnología es posible proporcionar intervenciones y programas de tratamiento completos, con observancia de los criterios éticos, y que resulta especialmente útil en aquellas situaciones en las que el acceso a servicios de manera oportuna está limitado debido a la ubicación geográfica, las condiciones de salud, o temores específicos asociados con el contacto personal posibilitando además un tratamiento desde la privacidad de la casa ( Frueh, 2015; Riding-Malon & Werth Jr, 2014; Soto-Pérez & FrancoMartín, 2018; Acero et al., 2020 citado por Cabas-Hoyos, 2020).

También plantea que la oferta de servicios de telepsicología, ha provocado gran debate en la comunidad científica y profesional debido a las dificultades que podrían presentarse en el establecimiento de la relación terapéutica, el manejo de crisis como las dudas sobre la efectividad de las intervenciones. Igualmente, en la intervención asincrónica como el correo electrónico o chat, se contempla como dificultad la imposibilidad de observar la comunicación no verbal o cualidades de la voz, problemas de seguridad y privacidad sobre el proceso del servicio prestado (Clinton; Backhaus, et al., 2012 DiLillo & Gale, 2011 Hilty et al., 2015; Silverman & Brendel, 2010; Sucala et al., 2012; Varker et al., 2018 citado por Cabas-Hoyos, 2020).

Criterios de selección: Fueron incluidos en la revisión artículos originales en inglés, portugués o español publicados entre el 2010 y el 2020 con muestras caracterizadas por niños, adolescentes y/o adultos. Así mismo, se incluyeron aquellos trabajos que implementaron la telepsicología en intervenciones clínicas y de la salud a través de VC,

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

internet o mediante recursos telefónicos. Esto último quiere decir que se tomaron en cuenta intervenciones sincrónicas y asincrónicas. Fueron excluidas revisiones de literatura, validación de instrumentos, disertaciones y tesis. Igualmente, aquellos artículos publicados antes del 2010 y los que usaban intervenciones cara a cara no fueron tomados en cuenta, salvo aquellos que compararon la efectividad de dichos métodos de intervención. Tampoco fueron seleccionadas las propuestas de investigación (Cabas-Hoyos, 2020)

De esta forma la búsqueda y selección de los artículos que harían parte de la muestra final, se identificaron inicialmente 86 estudios a través de la búsqueda en las bases de datos mencionadas anteriormente incluyendo 2 registros adicionales a través de otras fuentes. Al remover 20 artículos duplicados, se revisaron 67 registros para posteriormente excluir 27 por no cumplir con los criterios de selección, de esta manera, 40 textos completos fueron evaluados para elegibilidad, de los cuales se excluyeron 25, pues: a) 8 eran artículos de revisión; b) 3 fueron disertaciones o tesis; c) 14 no eran intervenciones a través de telepsicología. Finalmente, 15 estudios cumplieron con los criterios de selección y conformaron la muestra de la presente revisión. (Cabas-Hoyos, 2020)

El propósito de esta revisión fue evaluar la eficacia de la telepsicología a través de videoconferencias, teléfono e internet en el ámbito clínico y de la salud durante la última década, para el tratamiento de trastornos mentales. La literatura examinada indica que ha habido un rápido crecimiento en la base de evidencia en esta área en los últimos diez años. En general, todos los estudios de la muestra confirmaron la alta efectividad, viabilidad y confiabilidad de estas modalidades de intervención en el ámbito clínico y de la salud. De las tres modalidades de telepsicología revisadas, la modalidad telefónica fue la que presentó menor cantidad de estudios,

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

lo que plantea la posibilidad de un sesgo de publicación en la literatura o una falta de investigación en este enfoque de tratamiento. Sin embargo, se observa que, aunque hay menos estudios, los resultados demuestran una efectividad comparable a las modalidades de videoconferencia e internet. Además, en general, se percibe una alta satisfacción de los participantes con las intervenciones psicoterapéuticas virtuales en comparación con las intervenciones cara a cara. Es importante tener en cuenta que los estudios han tenido muestras pequeñas a lo largo de los años, lo cual limita las conclusiones y plantea interrogantes sobre si los estudios que no demostraron una gran eficacia de la telepsicología están relacionados con la satisfacción o el resultado clínico independientemente de la modalidad utilizada. La mayoría de las intervenciones en los estudios incluidos en la muestra final fueron de forma sincrónica, mientras que unas pocas fueron asincrónicas. En los estudios que utilizaron videoconferencia, todas las intervenciones fueron sincrónicas, al igual que la mayoría de las intervenciones telefónicas y basadas en internet. Los resultados no solo demostraron la efectividad de la telepsicología sincrónica, sino también una gran aceptación por parte de los participantes, similar a la satisfacción obtenida en las intervenciones cara a cara. A pesar de la falta de interacción simultánea en los estudios asincrónicos, se observó eficacia con resultados clínicamente significativos en tratamientos autoaplicados y reducciones significativas en la sintomatología de trastornos psicológicos, lo que indica una alta efectividad de la telepsicología asincrónica en comparación con las intervenciones tradicionales. Es importante destacar que la tecnología utilizada en la telepsicología es relativamente nueva, especialmente en el caso de las intervenciones con videoconferencia e internet. Esto se refleja en la creciente cantidad de estudios en esta área durante la última década, lo que sugiere la importancia de continuar investigando estas modalidades de intervención, ya que

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

es probable que la evidencia siga creciendo en los próximos años. Esta revisión también destaca el potencial de la telepsicología para superar las barreras comunes de acceso al tratamiento, demostrando su eficacia y equivalencia con los tratamientos tradicionales. Además, parece ser un método prometedor que amplía el alcance de las intervenciones psicológicas basadas en evidencia, brindando acceso a terapias efectivas en comunidades rurales y remotas. (Cabas-Hoyos, 2020).

De acuerdo con, Castellanos- Lina H., 2020, en Bogota [Co], su trabajo, Acompañamiento psicológico virtual a estudiantes que solicitan apoyo en bienestar universitario por estrés académico: una sistematización de experiencias.

Plantea el siguiente problema el cual es el estrés académico en los estudiantes de UNIMINUTO de la modalidad virtual-distancia, el cual tiene como definición: El estrés académico se define como una reacción de activación fisiológica, emocional, cognitiva y conductual ante estímulos y eventos académicos (García, 2011 citado por Castellanos, 2020 págs 14-15).

El cual se ha venido presentando en los estudiantes de UNIMINUTO con más frecuencia que antes ya que el confinamiento por el COVID 19 hicieron que todos los aspectos que eran presenciales en la universidad, como las clases, las prácticas, y hasta la los eventos sociales tuvieran un transformación repentina en general, haciendo que la adaptación al cambio de la modalidad de estudio fuera muy sufrida por la mayoría de los estudiantes, ya que el aspecto social se cerró de un momento a otro y de una forma casi que definitiva por meses, llevando a que los estudiantes se sintieran más represados en trabajos entregables, clases en línea, exposiciones en las mismas, haciendo que estos estímulos estresantes

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

alterarán al estudiante con reacciones fisiológicas, emocionales, cognitiva y conductualmente. (Catellanos, 2020, pág. 12)

Del mismo modo se identificó que las problemáticas más comunes y aún más en estos momentos de pandemia han sido el estrés académico, la baja autoestima, crisis existencial que da como definición el no saber qué hacer con la vida, no se logran visualizar metas para la autorrealización personal., ansiedad por el futuro y duelo por pérdida de familiares fallecidos por la pandemia. Estamos trabajando con los estudiantes de todas las carreras que soliciten el acompañamiento y orientación psicológica la cual tiene como diferencia el acompañamiento en la cual no se llevan procesos de intervención la diferencia de estos está en que (Catellanos, 2020),

*“Es así como la ‘intervención psicosocial’ es definida como un proceso de gestión del cambio sobre los sistemas humanos, orientado a la promoción del bienestar, el desarrollo y la emancipación de las personas y las comunidades”* (Blanco & Varela, 2007 citado por Catellanos, 2020, pág. 13)

Según Catellanos, 2020 los objetivos de la intervención fueron:

Construir conjuntamente una guía del estrés académico con el personal de bienestar de la corporación universitaria minuto de Dios para el acompañamiento psicológico virtual en estudiantes de la modalidad virtual-distancia.

Identificar los motivos relacionados con el estrés académico que refieren los estudiantes cuando solicitan el acompañamiento psicológico virtual en bienestar universitario.

Comprender el proceso desarrollado por bienestar universitario a estudiantes que solicitan acompañamiento psicológico virtual por estrés académico.

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

Diseñar estrategias conjuntas con la profesional de bienestar universitario y la profesora de la práctica profesional para orientar el acompañamiento psicológico virtual en estudiantes de modalidad virtual - distancia.

Sistematizar la experiencia de acompañamiento psicológico virtual a estudiantes que solicitan apoyo en bienestar universitario por estrés académico.

Acompañamiento psicológico virtual a estudiantes universitarios de UNIMINUTO UVD que presentan estrés académico durante el confinamiento por el COVID 19. (págs. 18-19)

Durante los acompañamientos con los estudiantes, se identificaron diversos motivos de consulta, destacando el estrés académico que han experimentado muchos estudiantes de diferentes países. Las dificultades para adaptarse a las clases virtuales, debido a la ansiedad, el estrés, la timidez o el duelo por la pérdida de seres queridos, han sido evidentes. La suspensión repentina de las clases presenciales tomó por sorpresa a todos, generando ansiedad y estrés debido a la incertidumbre, el miedo al contagio y la preocupación por el futuro. (Catellanos, 2020)

De igual manera, se han utilizado técnicas de escucha activa, relajación y respiración para aliviar los síntomas de los estudiantes. Se han abordado temas como la baja autoestima, la ansiedad, el estrés y la orientación en la vida, buscando establecer metas a corto plazo para mitigar estos síntomas. Con el transcurso de las sesiones, se ha observado una disminución de los síntomas y un mejor manejo de las emociones y situaciones estresantes por parte de los estudiantes. (Catellanos, 2020)

## 9. METODOLOGÍA

En la presente monografía es una revisión a la literatura científica de orden descriptivo cualitativo, con el objetivo de recopilar, evaluar de manera crítica, analizar y presentar los resultados de estudios o investigaciones a través de un proceso sistemático orientado a abordar una pregunta problemática o un tema de interés.

Para el presente trabajo se realizó una revisión documental sobre el tema de intervención en crisis en la categoría analítica de intervención por medio de la telepsicología.

Dicha investigación se realizó en cuatro (4) fases, exploratoria.

### **9.1. Fase exploratoria.**

En esta fase se realiza búsqueda y recopilación de las fuentes, donde se utilizan instrumentos como fichas RAE, fichas Bibliográficas y Fichas de síntesis.

### **9.2. Fase de resultados.**

Se realiza búsqueda de fuentes de los últimos cinco (5) años periodo (2018-2023), dichas publicaciones cumplen con el requisito de tener dentro de sus investigaciones las palabras claves del presente trabajo (Ciber terapia, Herramientas tecnológicas, Inteligencia artificial, Psicoterapia online, Psicología, Salud Mental, Salud mental digital, Terapia en línea, Tele psicología, Terapia en crisis.), para esta búsqueda se utilizaron bases de datos como: PubMed, Scielo, Scielo, Redalyc, Dialnet, Google Scholar, Repositorios de Universidades. Dando como resultado treinta tres (33) publicaciones que cumplían con los criterios de búsqueda.

### **9.3. Fase descriptiva.**

En esta fase se realiza interpretación de las fuentes identificadas en fase anterior, para categorizar el tipo de revisión documental se asigna prioridades a las fuentes siendo la categorización de la siguiente manera.

Prioridad alta: las fuentes de los últimos cinco (5) años, cuyo contenido sean tesis y/o investigaciones de orden cualitativo, para el presente trabajo se revisaron ocho (8) trabajos que cumplieran con esta categoría.

Prioridad media: las fuentes de los últimos cinco (5) años, cuyo contenido sea, artículos de revistas científicas y fragmentos de libros para el presente trabajo se revisaron once (11) trabajos que cumplieran con esta categoría.

### **9.4. Fase de análisis.**

Se realiza análisis y comprensión crítica de las fuentes seleccionadas dando como resultado trece (13) fuentes seleccionadas que cumplen con los criterios de selección ( año de publicación, relación con la categoría analítica, investigaciones sobre la atención de crisis por medio de la teleconsulta)

## 10. RESULTADOS

### 10.1. Tarifa, 2019; en Madrid, Intervención de emergencia en formato online basado en act en un caso de Trastorno Adaptativo.

Contextualización del artículo, tiene como objetivo exponer el abordaje clínico de un usuario del Servicio de Psicología Aplicada de la de la Facultad de Psicología de la UNED atendido durante la situación de Emergencia Sanitaria COVID-19. Se trata de un estudio de caso N = 1 de un varón de 22 años (F.), cuya sintomatología se ajusta a un trastorno adaptativo con ansiedad mixta y estado de ánimo deprimido. Se realiza intervención breve de 10 sesiones de tratamiento (dos meses y medio), incluyendo dos seguimientos telefónicos. Las sesiones tuvieron una hora de duración, con una periodicidad semanal, exceptuando las sesiones de seguimiento que se espaciaron, primero de forma quincenal y después mensualmente. La modalidad en la que se realizó la terapia fue online. (Tarifa, 2019)

En conclusión, los resultados obtenidos en este estudio respaldan la eficacia de una intervención psicológica basada en Terapia de Aceptación y Compromiso (ACT) en un formato breve y en línea, en el contexto de una emergencia sanitaria. Se observó una disminución significativa en las manifestaciones de ansiedad, incluyendo pensamientos anticipatorios, alteración del ritmo cardiaco y opresión torácica, así como una mejora en el estado emocional depresivo, con una reducción en los sentimientos de inutilidad y baja autoestima. El paciente expresó una mayor capacidad para enfrentar la ansiedad y utilizar herramientas para prevenir su recurrencia. Sin embargo, es importante tener en cuenta algunas limitaciones de este estudio, como la falta de una evaluación sistemática con instrumentos validados en diferentes momentos del tratamiento, lo cual dificulta la comparación de los cambios en las variables objetivo. Además, el

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

cambio en el contexto social y sanitario durante la intervención podría haber influido en la reducción de los niveles de miedo y ansiedad del paciente, lo que impide determinar si la mejoría se debe específicamente a la intervención. Dado que este estudio se basó en un caso individual, sus resultados no pueden generalizarse con certeza a la población en general. (Tarifa, 2019).

### **10.2. De la Torre Martí, 2018; en Madrid [España], guía para la Intervención Telepsicológicas.**

La Guía ha sido desarrollada por el Centro de Psicología Aplicada de la Universidad Autónoma de Madrid en colaboración con el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (de la Torre Martí, 2018) y se ha convertido en una valiosa herramienta para los profesionales de la psicología que deseen brindar servicios de terapia en línea.

La guía está organizada en 3 partes.

En la Parte 1 de la guía se enfatiza el refuerzo del compromiso con los objetivos terapéuticos, presentando tres claves fundamentales. En primer lugar, enfatiza en la importancia de especificar y obtener el compromiso anticipado del paciente con los objetivos del tratamiento. En segundo lugar, se resalta la necesidad de llegar a un acuerdo mutuo sobre el origen del problema y quién es responsable de encontrar una solución. Por último, se enfatiza la importancia de conocer las estrategias que se utilizarán para alcanzar los objetivos terapéuticos. Del mismo modo La guía proporciona estrategias concretas para lograr estos objetivos, como la generación de informes psicológicos breves, la solicitud de autoinformes breves, el uso de información numérica o gráfica y la síntesis de tareas intersecciones, estrategias que pueden ser útiles para mantener al paciente comprometido y lograr los objetivos terapéuticos de manera efectiva. (de la Torre Martí, 2018)

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

En la Parte 2, la guía se centra en los aspectos técnicos y prácticos de la terapia en línea. Se describen los elementos necesarios para adaptar y rediseñar el proceso terapéutico al contexto online. Se propone un modelo de trabajo práctico y protocolizado que abarca desde el inicio hasta la terminación de las intervenciones Telepsicológicas. Se recomienda realizar una evaluación inicial exhaustiva, establecer objetivos terapéuticos claros y utilizar herramientas y técnicas específicas para la intervención Telepsicológicas, como plataformas seguras de videoconferencia o aplicaciones móviles. Además, se presentan estrategias para mantener una buena relación terapéutica, como fomentar la comunicación abierta y honesta, proporcionar retroalimentación positiva sobre el progreso del paciente y establecer límites claros en las expectativas del tratamiento y los roles del psicólogo y el paciente. En resumen, esta parte proporciona información detallada sobre cómo llevar a cabo una terapia en línea efectiva y ofrece herramientas útiles para los profesionales que deseen brindar servicios Telepsicológicas éticos y efectivos. (de la Torre Martí, 2018)

En la Parte 3, se abordan los aspectos éticos y legales de la terapia en línea. Se describen las normas éticas y deontológicas que los psicólogos deben seguir al ofrecer servicios Telepsicológicas, como la confidencialidad, el consentimiento informado y la privacidad del paciente. También se mencionan las leyes y regulaciones pertinentes, como aquellas relacionadas con la protección de datos personales y la seguridad de las comunicaciones, entre las normas éticas específicas destacan el respeto a la dignidad y los derechos del paciente, el mantenimiento de una relación profesional adecuada y la garantía de la confidencialidad y privacidad del paciente. Asimismo, se mencionan normas deontológicas como la obtención del consentimiento informado

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

antes del inicio del tratamiento y el mantenimiento de registros precisos y completos. (de la Torre Martí, 2018)

En resumen, la Guía para la Intervención Telepsicológicas es una herramienta valiosa y completa que proporciona información esencial para los profesionales de la salud mental que proporcionan servicios de terapia en línea. En sus tres partes, la guía aborda aspectos fundamentales como el refuerzo del compromiso con los objetivos terapéuticos, los aspectos técnicos y prácticos de la terapia en línea, y los aspectos éticos y legales que deben ser considerados. Con estas recomendaciones y estrategias, se pueden ofrecer servicios de Telepsicológicas éticos y efectivos, garantizando la seguridad y el bienestar en los pacientes.

### **10.3. Pierce B. P., 2021; en Estados Unidos de Norteamérica, La revolución de la telepsicología COVID-19: un estudio nacional de los cambios basados en la pandemia en la prestación de atención de salud mental en los EE. UU.**

El estudio publicado en la revista "Mental Health Care Delivery" analizó el impacto de la pandemia de COVID-19 en la prestación de servicios de salud mental, centrándose en el uso de la telepsicología por parte de los psicólogos. Se reclutaron 2,619 psicólogos con licencia en los Estados Unidos, y se observó que antes de la pandemia, solo el 7.07% de su trabajo clínico se realizaba a través de telepsicología. Durante la pandemia, este porcentaje aumentó drásticamente a un 85.53%, con el 67.32% de los psicólogos realizando todo su trabajo clínico de forma remota. Se proyecta que después de la pandemia, aproximadamente el 34.96% del trabajo clínico se seguirá realizando a través de la telepsicología. (Pierce B. P., 2021)

Los resultados también indican que hubo diferencias en el uso de la telepsicología según el entorno de práctica, género y políticas de apoyo. Los psicólogos en prácticas individuales y

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

grupales tuvieron un mayor uso de la telepsicología, mientras que aquellos en hospitales o prácticas médicas tuvieron un menor uso. Además, se encontró que los problemas terapéuticos y diagnósticos relacionados con las relaciones, la ansiedad y los problemas de las mujeres tuvieron aumentos más altos en el uso de la telepsicología, mientras que los trastornos de personalidad antisocial, las pruebas y evaluaciones, y las terapias de rehabilitación tuvieron aumentos más bajos. (Pierce B. P., 2021)

En general, este estudio destaca el cambio significativo hacia el uso de la telepsicología durante la pandemia, con una amplia adopción por parte de los psicólogos. Se espera que esta modalidad de prestación de servicios de salud mental continúe incluso después de que la pandemia termine, ya que permite satisfacer las necesidades de los pacientes y limitar la propagación del virus. (Pierce B. P., 2021)

### **10.4. Zumárraga, 2020; en Ecuador, Ecuador ante la Covid-19: salud mental y teleasistencia mediante primeros-auxilios-psicológicos.**

Proponer estrategias para el cuidado y autocuidado de la salud mental en Ecuador, mediante la aplicación de primeros auxilios psicológicos por medio de teleasistencia para promover una adecuada contención emocional en la población afectada y los equipos de primera respuesta. La intervención se desarrolló bajo el contexto de los niveles primario y secundario de atención en salud, con el uso de estrategias de apoyo psicosocial. El alcance de esta intervención fue de 5260 personas beneficiadas de abril a julio de 2020. Los resultados permitieron determinar características sintomatológicas de rasgos asociados a alteraciones anímicas, ansiedad generalizada, miedo, hostilidad, estrés, duelo y pérdida. En cuanto al soporte psicológico por teleasistencia y a través de la codificación de los casos atendidos (verde, amarillo y rojo), se realizó

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

seguimiento de estos, en que se recogió la percepción de mejoría y, en los casos de atención especializada (tratamiento farmacológico, tratamiento de trastornos mentales graves y cuadros clínicos crónicos), se realizaron derivaciones al MSP. (Zumárraga, 2020).

Varios estudios en España y Ecuador indican diferencias en la prevalencia de trastornos mentales durante la pandemia. Mientras que las mujeres presentaron prevalencia hacia la depresión, ansiedad, estrés e insomnio en España, esta investigación encontró mayor prevalencia en hombres con sintomatología asociada a ansiedad generalizada, miedo, estrés y depresión. Los ecuatorianos que solicitaron teleasistencia mostraron incidencia de ansiedad, miedo, estrés, depresión y otros síntomas psicósomáticos. Estos resultados coinciden con estudios en Perú y China que identificaron ansiedad, depresión y estrés en la población durante la fase inicial de la pandemia, en todos los casos los servicios de teleasistencia han sido bien valorados y han demostrado mejoras en el estado psicoemocional de los consultantes. Del mismo modo el uso de la tecnología ha permitido una mayor accesibilidad y alcance en la práctica clínica, y ha sido bien aceptado por los participantes. (Zumárraga, 2020)

### **10.5. Vizcaino-Escobar, 2021 en la Habana [Cuba], Proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis por COVID-19.**

En el contexto del proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis por COVID-19, se ha implementado la Telepsicología como herramienta que tenido resultado de avances significativos. Se han utilizado métodos como la entrevista psicológica a distancia, el análisis de contenido y encuestas específicas para evaluar las necesidades de la población en crisis. Asimismo, se han determinado los recursos informáticos y de comunicación a utilizar, como sitios web, redes sociales, grupos de WhatsApp, mensajes de texto, correo electrónico, telefonía fija y

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

móvil, prensa, televisión y radio. Además, se diseñaron instrumentos de evaluación psicológica, como cuestionarios y encuestas, para abordar diversas áreas de preocupación, a través de la encuesta realizada, se identificaron emociones y estados de ánimo asociados al aislamiento sanitario, como miedo, irritabilidad, aburrimiento, nostalgia y tristeza, del mismo modo las entrevistas a distancia y correos electrónicos confirmaron estas emociones, además de revelar otras como depresión, estrés y preocupación excesiva por noticias relacionadas con la pandemia. También se observaron dificultades en la comunicación y el funcionamiento familiar y de pareja. De esta forma en base en los resultados obtenidos y las particularidades sanitarias del país, se decidió utilizar el escenario virtual para desarrollar intervenciones necesarias. se implementaron diversas estrategias, como la creación de una página oficial en Facebook, grupos de WhatsApp, participaciones en programas de radio y televisión, y una línea de ayuda para brindar orientación psicológica en áreas como la gestión emocional, la ampliación de redes de apoyo y la realización de ejercicios de relajación. Además, se desarrolló una aplicación móvil para autoevaluación y orientaciones psicológicas personalizadas, así como boletines de autoayuda sobre diferentes temas relacionados con la gestión emocional y el autocuidado, también se llevaron a cabo acciones de difusión en medios de comunicación masiva, como artículos, programas de radio y televisión, para ofrecer información relevante, orientaciones y contrarrestar la propagación de noticias falsas. La difusión de recursos de autoayuda se realizó a través de redes sociales y se aprovechó el proceso de informatización de la sociedad. (Vizcaino-Escobar, 2021)

En conclusión, se implementaron diversas estrategias de intervención telepsicológica durante la pandemia de la COVID-19, utilizando medios como redes sociales, grupos de WhatsApp, programas de radio y televisión, y recursos de autoayuda. Estas acciones tenían como objetivo

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

brindar orientación, apoyo emocional y promover el bienestar personal y familiar en tiempos de crisis. (Vizcaino-Escobar, 2021)

La difusión de estas iniciativas a través de diversos canales de comunicación posibilitó alcanzar una amplia audiencia y promover modificaciones en el entendimiento y comportamiento de las personas, evidenciando una notable aceptación por parte de los usuarios y logrando resultados efectivos.

### **10.6. Argüero Fonseca, 2020; en México, guía de atención psicológica virtual para personas de grupos vulnerables en crisis por la pandemia covid-19**

Durante el estudio se identificaron que los síntomas más frecuentes tratados por la telepsicología fueron, de ansiedad generalizada, miedo, estrés, depresión, síntomas psicosomáticos, hostilidad, riesgo suicida y duelo-pérdida en la población. Se utilizaron técnicas de primeros auxilios psicológicos (PAP) y tecnología para mitigar los síntomas, mejorar la comunicación, resolver conflictos y regular las emociones. Se brindó apoyo especializado al personal sanitario y de primera respuesta, fomentando el cuidado de la salud mental y la mitigación de la sintomatología asociada. Además, se fortalecieron las capacidades del personal voluntario a través de la ofimática, se implementaron diversas estrategias de promoción y prevención de salud. Los componentes principales de esta intervención son la comunicación empática, el fortalecimiento de la autoeficacia, las metas concretas y la responsabilidad para el cambio. A través de estos componentes se retroalimenta y se evalúa la disposición para realizar cambios, así mismo se formulan estrategias de acción, se negocian objetivos y se da seguimiento al progreso de la intervención. La atención psicológica basada en el modelo breve cognitivo-conductual, es de 4 sesiones adicional a la sesión de contacto y la duración oscila entre 45 y 60 minutos. En lo sucesivo

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

se explican las cartas descriptivas de todos los niveles y el desarrollo de éstas, para determinar mediante la Guía “GAPV\_COVID-19” el manejo en cada uno de los niveles descritos. mental, como infografías, talleres y actividades recreativas, y se fomentó el uso de herramientas personales para enfrentar situaciones difíciles, demostrado que la atención en crisis por telepsicología puede ser exitosa si no esta en niveles altos de emergencia ni en alteraciones psicomotoras (Zumárraga, 2020)

El presente artículo se centra en la telepsicología, que es la prestación de servicios psicológicos a distancia utilizando tecnología digital como teléfonos inteligentes, correo electrónico, Internet y redes sociales. En los últimos diez años, la telepsicología ha experimentado un crecimiento significativo en Europa y se reconoce como una herramienta útil para brindar asistencia en momentos de tensión, crisis y necesidad sin necesidad de generar cercanía física, sin embargo, se destaca la falta de estudios empíricos en Latinoamérica sobre la eficacia y competencia profesional de la telepsicología, por lo tanto, los autores proponen una guía desarrollada bajo el enfoque teórico cognitivo-conductual, que ha demostrado ser efectivo en intervenciones en crisis. (Argüero Fonseca, 2020)

La guía consta de cuatro niveles de atención: canalización, psicoeducación y orientación, primeros auxilios psicológicos (PAP) e intervención breve cognitivo-conductual. Se menciona que la guía fue diseñada para ser implementada por psicólogos, aunque los primeros tres niveles de atención pueden ser facilitados por alumnos de los últimos semestres de la licenciatura en Psicología. El nivel 4 debe ser llevado a cabo por profesionales voluntarios con título de licenciatura en Psicología y permiso para ejercer profesionalmente. (Argüero Fonseca, 2020)

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

El propósito de esta guía es prevenir las posibles afectaciones psicológicas derivadas de la contingencia sanitaria por COVID-19 a través de la orientación, psicoeducación, primeros auxilios psicológicos e intervención breve. Se busca coadyuvar al restablecimiento del equilibrio emocional y desarrollar factores protectores, cada nivel de intervención tiene características específicas. El nivel 1, canalización, se enfoca en dirigir a los usuarios hacia los servicios adecuados según las necesidades evaluadas. El nivel 2, psicoeducación y orientación, proporciona información relevante y confiable sobre el problema y aborda situaciones o malestares menores asociados al contexto, el nivel 3, primeros auxilios psicológicos, se centra en situaciones de emergencia, crisis y demandas elevadas, aquí se proporciona un ambiente adecuado, se genera confianza y empatía, se identifican las necesidades inmediatas y se utilizan técnicas para el manejo de la ansiedad. Se busca construir posibles soluciones, establecer acciones y brindar apoyo, finalmente, el nivel 4, intervención breve cognitivo-conductual, se dirige a usuarios que requieren seguimiento para fortalecer los malestares o crisis presentadas. Se enfoca en déficits conductuales y desajustes emocionales específicos o transitorios, utilizando el modelo cognitivo-conductual y fomentando la motivación para el cambio. (Argüero Fonseca, 2020)

En resumen, la guía propuesta busca proporcionar un marco de intervención en telepsicología para brindar apoyo psicológico a distancia de manera efectiva, considerando las necesidades y características de cada nivel de atención. (Argüero Fonseca, 2020)

### **10.7. Corral, 2022 en Ecuador, Aplicabilidad de la telepsicología como opción de atención a pacientes con afectaciones psicológicas.**

Esta investigación se realizó con la finalidad de determinar la eficacia de la aplicabilidad de la telepsicología en personas con afectaciones psicológicas, así mismo identificar las principales

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

afectaciones que fueron atendidas por medio de la telepsicología y proponer acciones de atención en la práctica clínica para mejorar la calidad de su intervención. Esto se logró mediante un estudio de tipo revisión bibliográfica de nivel descriptivo con diseño transversal y enfoque cuantitativo – cualitativo (Corral, 2022).

Para la revisión bibliográfica se realizó una selección definitiva de la muestra se desarrolló un muestreo no probabilístico de tipo intencional basado en criterios de inclusión y exclusión propuestos por el investigador, siendo así que se seleccionaron 68 documentos. (Corral, 2022)

Resultados frente a las afectaciones psicológicas abordadas desde la aplicación de la telepsicología haciendo uso de formatos asincrónicos y sincrónicos, como aplicaciones móviles, videoconferencias y llamadas telefónicas. Estos enfoques han sido eficaces para tratar condiciones como la depresión y la ansiedad, que se han manifestado con mayor prevalencia durante la pandemia de COVID-19. Además, se ha observado un aumento de trastornos emocionales en pacientes oncológicos y en la infancia, debido a las circunstancias de aislamiento social y adaptación a una nueva realidad. Asimismo, el trastorno por estrés postraumático ha aumentado en niños y adolescentes, especialmente aquellos expuestos a situaciones traumáticas como el aislamiento y la exposición a eventos catastróficos. Por otro lado, las personas con síndrome de Down, Asperger, trastorno de déficit de atención e hiperactividad, y discapacidad cognitiva han experimentado cambios conductuales y emocionales durante la pandemia, y han recurrido a la terapia virtual para contrarrestar los efectos psicológicos asociados. El duelo, los problemas de pareja, la sintomatología obsesiva, el miedo al contagio y la ideación suicida también han sido identificados como afectaciones psicológicas derivadas del impacto de la pandemia en la salud

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

mental de la población. Estas alteraciones han sido agravadas por las medidas restrictivas impuestas durante el confinamiento, dificultando el acceso a la atención presencial. (Corral, 2022)

La investigación también examinó la aplicabilidad de la telepsicología en personas con afectaciones psicológicas y se verificaron los resultados obtenidos. Diecinueve autores investigaron la eficacia de las intervenciones Telepsicológicas, y la mayoría encontró resultados positivos, respaldando su eficacia en el tratamiento de trastornos psicológicos. Estos hallazgos se basaron en medidas cuantitativas y cualitativas que demostraron mejoras clínicamente significativas en el bienestar y funcionamiento de los pacientes. La telepsicología se presenta como una alternativa eficiente y factible, proporcionando beneficios tanto para los pacientes como para los terapeutas, especialmente en áreas remotas con limitado acceso a la atención psicológica. Sin embargo, algunos autores sugieren que se requieren estudios con muestras más grandes para generalizar los resultados y establecer la eficacia de estas intervenciones. Otros investigadores también encontraron mejoras en las afectaciones psicológicas a través de la telepsicología, pero no concluyeron de manera definitiva sobre su eficacia. Algunos autores refutan los resultados positivos y sugieren que las intervenciones tradicionales pueden ser más eficaces, aunque reconocen las ventajas de las intervenciones online en términos de costos y alcance. En resumen, la telepsicología muestra promesa como una opción viable en el tratamiento de afectaciones psicológicas, pero se requiere una mayor investigación para establecer su eficacia y compararla con las intervenciones tradicionales. (Corral, 2022)

**10.8. Catellanos, 2020; en Colombia acompañamiento psicológico virtual a estudiantes que solicitan apoyo en bienestar universitario por estrés académico: una sistematización de experiencias.**

El autor realiza una sistematización de la experiencia de realizar acompañamientos psicológicos virtuales a estudiantes que solicitaron apoyo debido al estrés académico. El objetivo de esta sistematización es dar a conocer el proceso de acompañamiento psicológico virtual realizado en UNIMINUTO UVD, identificando las situaciones que generan estrés académico, comprendiendo el tipo de estrés experimentado por los estudiantes, analizando las respuestas y estrategias de afrontamiento utilizadas durante la pandemia del COVID-19, y brindando estrategias adecuadas de afrontamiento para este fenómeno. (Catellanos, 2020)

Durante el periodo de pandemia y confinamiento los estudiantes se encontraban cada vez más estresados, ansiosos y temerosos debido a esta situación desconocida para muchos. Las emociones negativas y los pensamientos amenazantes han afectado la salud mental de la población en general, incluyendo a los pacientes y al personal de salud. Durante los acompañamientos a los estudiantes, se identificaron diversos motivos de consulta, centrándose especialmente en el estrés académico experimentado por muchos estudiantes de diferentes países. Las dificultades en la adaptación a las clases virtuales, la ansiedad, el estrés y el duelo por la pérdida de familiares debido al COVID-19 fueron temas recurrentes. La suspensión repentina de las clases presenciales generó ansiedad y estrés en un escenario de incertidumbre y miedo al contagio. (Catellanos, 2020)

Se implementaron diferentes estrategias para abordar estas dificultades, incluyendo la escucha activa por parte de los psicólogos en formación y técnicas de relajación y respiración. Se trabajaron tareas relacionadas con la baja autoestima, ansiedad, estrés y orientación de vida, con

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

el objetivo de establecer metas a corto plazo y disminuir los síntomas. A medida que avanzaban las sesiones con los estudiantes, se observó un alivio en el manejo de sus emociones y las situaciones estresantes, lo que contribuyó a fortalecer su resiliencia frente a este evento traumático. (Catellanos, 2020).

### **10.9. Cabas-Hoyos, 2020) en Santa Marta [Co], Eficacia de la Telepsicología en intervenciones del área clínica y de la salud: una revisión sistemática de la literatura.**

El autor realiza una búsqueda sistemática en bases de datos con el objetivo de revisar la evidencia sobre la eficacia en intervenciones de telepsicología en el área clínica y de la salud en los últimos 10 años. De un total de 86 registros identificados, 15 estudios empíricos cumplieron con los criterios de selección y fueron incluidos en la revisión, de los cuales, 6 investigaron la efectividad de la telepsicología mediante videoconferencia; 3 mediante intervención telefónica, y 6 estudios por la modalidad vía internet. (Cabas-Hoyos, 2020) Los resultados concluyeron que la telepsicología fue eficaz en todos los estudios revisados, En los estudios de telepsicología realizado en países considerados de renta alta, como España, Canadá, Australia y Estados Unidos. Los resultados de los ensayos controlados aleatorizados indicaron que la telepsicología fue igual de efectiva que la modalidad cara a cara, tanto en la evaluación como en el tratamiento neuropsicológico, mostrando resultados significativos y válidos.

En los estudios que utilizaron intervención telefónica, se emplearon diseños pre-post tratamiento y ensayos controlados aleatorizados. En el caso de la esquizofrenia, se observaron reducciones significativas en los síntomas psicóticos y en la psicopatología general después de un mes de uso. En el trastorno de depresión mayor, tanto la intervención telefónica como la cara a

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

cara redujeron significativamente los síntomas depresivos, siendo igualmente eficaces y generando menor desgaste en los participantes en comparación con la modalidad tradicional de intervención.

En los estudios de telepsicología vía internet, se realizaron en países de renta alta, excepto en México que es considerado de renta media alta. El trastorno de ansiedad social fue el más tratado en esta modalidad, y los resultados de los ensayos controlados aleatorizados mostraron que tanto las condiciones de tratamiento sincrónico como asincrónico fueron igualmente eficaces, aunque las puntuaciones fueron inferiores en el grupo de control.

En el caso de la fobia social, se evidenció una reducción significativa de la sintomatología y una mejoría en el funcionamiento psicosocial y en los síntomas depresivos con la intervención vía internet, demostrando su viabilidad, aceptabilidad y alta eficacia. (Cabas-Hoyos, 2020)

En términos generales, los estudios sobre telepsicología a través de internet revelaron que esta forma de intervención es equiparable en eficacia a las terapias presenciales. No obstante, en el caso específico de la terapia de exposición para veteranos con trastorno de estrés postraumático, se encontró que la teleterapia resultó ser menos efectiva que el enfoque terapéutico tradicional. Por ende, podemos concluir que, si bien la telepsicología basada en internet ha demostrado su valía en numerosos trastornos y condiciones, es importante considerar cuidadosamente su aplicabilidad en casos específicos como el mencionado anteriormente.

### **10.10. Llamas, 2022; en Colombia, Telepsicología en un centro de atención psicológica universitario durante el COVID-19: Experiencias de consultantes y estudiantes.**

Este estudio examinó la satisfacción y las expectativas de consultantes y estudiantes en relación con la telepsicología. Se encontró que los consultantes y estudiantes mostraron altos

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

niveles de satisfacción y consideraron la telepsicología como una alternativa viable para la atención en salud mental. Los consultantes valoraron la capacidad de establecer un vínculo terapéutico y el desarrollo de habilidades clínicas en los estudiantes. Los resultados respaldan la utilidad de la telepsicología para superar barreras en la atención en salud mental y destacan la importancia de la formación de los estudiantes en esta modalidad. Se recomienda realizar más investigaciones para respaldar y ampliar estos hallazgos, considerando diferentes momentos y percepciones de los usuarios. (Llamas, 2022)

En conclusión, este estudio contribuye al conocimiento científico en el campo de la telepsicología al caracterizar las experiencias de consultantes y estudiantes en práctica clínica. Los resultados muestran la viabilidad y utilidad de este enfoque en la atención en salud mental, destacando altos niveles de satisfacción y el desarrollo de habilidades clínicas. Se recomienda realizar más investigaciones de seguimiento para respaldar y ampliar estos hallazgos. (Llamas, 2022)

### **10.11. Acero, 2020; en Colombia; sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable.**

En la guía se mencionan las leyes colombianas que regulan la práctica de la psicología en línea. En Colombia, la práctica de la psicología en línea está regulada por la Ley 1090 de 2006, que establece los requisitos y las normas éticas para la práctica de la psicología en general, incluyendo la telepsicología. Además, el documento menciona la Resolución 4243 de 018, e establece los requisitos técnicos y tecnológicos para la atención psicológica en línea en Colombia. En resumen, es importante que los profesionales de la psicología en Colombia estén familiarizados

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

con estas leyes y regulaciones para asegurarse de que su práctica de la telepsicología se ajuste a los estándares éticos y técnicos requeridos (Acero, 2020)

Del mismo modo describen las diferentes herramientas digitales que se pueden utilizar para la atención en línea en psicología. Algunas de estas herramientas son: Plataformas de videoconferencia: como Zoom, Skype, Google Meet, entre otras, correo electrónico: el correo electrónico es una herramienta útil para la comunicación asincrónica con el paciente, chat y mensajería instantánea: plataformas como WhatsApp o Messenger pueden ser utilizadas para la comunicación síncrona o asincrónica con el paciente, y son útiles para comunicaciones breves, plataformas de terapia en línea: existen varias plataformas especializadas en terapia en línea, como BetterHelp, Talkspace, entre otras. Estas plataformas proporcionan un espacio seguro y confidencial para la terapia en línea. (Acero, 2020)

Según (Acero, 2020); la ciberterapia, o terapia psicológica realizada a través de medios electrónicos, ofrece varias ventajas y desventajas. En términos de ventajas, se destaca la accesibilidad que brinda a los pacientes, ya que pueden acceder a la atención psicológica desde cualquier lugar y en cualquier momento, siempre y cuando tengan conexión a Internet. Esto es especialmente beneficioso para personas que residen en áreas remotas o que tienen dificultades para asistir a sesiones presenciales. Además, la ciberterapia proporciona comodidad y flexibilidad, ya que los pacientes pueden recibir tratamiento desde la comodidad de sus propios hogares y las sesiones pueden programarse según sus horarios ocupados. Otra ventaja importante es el mayor anonimato que ofrece la terapia en línea, lo cual puede hacer que algunas personas se sientan más cómodas al abordar temas personales o sensibles. Sin embargo, también existen desventajas asociadas a la ciberterapia. Los problemas técnicos son una de ellas, ya que la conexión a Internet

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

puede fallar, la señal de video y audio puede interrumpirse y pueden surgir problemas con las plataformas utilizadas para la terapia en línea. Estos problemas técnicos pueden afectar la continuidad y calidad de las sesiones, otra limitación es la falta de comunicación no verbal, lo que dificulta la comprensión de ciertos aspectos de las emociones del paciente. La comunicación no verbal desempeña un papel crucial en la terapia, y su ausencia puede ser una limitación importante en el proceso terapéutico. Además, la falta de interacción física entre el terapeuta y el paciente puede impactar negativamente la calidad de la alianza terapéutica y la confianza del paciente en la relación terapéutica.

“En resumen, la ciberterapia ofrece ventajas como la accesibilidad, la comodidad y flexibilidad, y el anonimato, pero también presenta desventajas relacionadas con problemas técnicos, limitaciones en la comunicación no verbal y la falta de interacción física” (Acero, 2020)

De la misma manera la guía presenta recomendaciones detalladas en cuatro categorías principales para garantizar una práctica ética y responsable en la telepsicología y ciberterapia. En primer lugar, se destaca la importancia del marco ético-legal, haciendo hincapié en el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes, la obtención del consentimiento informado del paciente, la protección de la privacidad y confidencialidad de los datos del paciente, el mantenimiento de registros precisos y la seguridad de los datos personales. (Acero, 2020)

En segundo lugar, se aborda la selección y preparación adecuada de las herramientas tecnológicas. Es crucial seleccionar plataformas seguras y confiables para la telepsicología y ciberterapia, realizar pruebas técnicas previas para asegurar la calidad de la conexión y capacitar al paciente en el uso de la tecnología. (Acero, 2020)

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

La tercera categoría se centra en la comunicación y relación terapéutica. Se resalta la importancia de establecer una conexión emocional y empática con el paciente, adaptar el lenguaje y la comunicación no verbal a la plataforma tecnológica utilizada, y fomentar la participación activa del paciente en el proceso terapéutico. (Acero, 2020)

Finalmente, se enfatiza el autocuidado y la supervisión de los profesionales. Es fundamental cuidar la salud mental y emocional de los terapeutas, establecer límites claros, buscar supervisión y apoyo, y mantenerse actualizado en el uso de las herramientas tecnológicas. (Acero, 2020)

En resumen, las siguientes recomendaciones proporcionan una orientación práctica y exhaustiva para asegurar una prestación de servicios en línea responsable y ética en el ámbito de la telepsicología y ciberterapia, fundamentada en principios éticos, legales y profesionales. Seguir estas guías, facilita a los profesionales de la salud mental ofrecer servicios de calidad, respetando los derechos y la privacidad de los pacientes y al tiempo que cuidar del propio bienestar emocional.

### **10.12. Soache, 2022; en Colombia; Diseño de una aplicación de apoyo a la intervención psicológica de la ansiedad social.**

El Trabajo de Grado tuvo como objetivo diseñar una aplicación móvil llamada "Sin Miedo" dirigida a jóvenes de 12 a 17 años con fobia social y en proceso terapéutico. La aplicación proporciona contenido concreto e interactivo para orientar la psicoeducación de los usuarios, incluyendo herramientas para la regulación emocional y momentos de crisis. Además, brinda un acompañamiento adicional al tratamiento psicológico y es accesible económicamente. "Sin Miedo" busca acercar a los usuarios a la experiencia de la fobia social y se basa en un estudio de

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

mercado para su desarrollo. En el diseño de aplicaciones similares, se recomienda enfocarse en contenido y módulos de intervención para un proceso terapéutico óptimo. El objetivo general del trabajo fue identificar las necesidades de las personas con ansiedad social y ofrecerles un mejor servicio. "Sin Miedo" se presenta como una herramienta de apoyo para el proceso psicológico, no como un sustituto, brindando contenido teórico-práctico, personalización, descuentos y talleres. Los resultados muestran que la aplicación ofrece aclaraciones, registro de usuarios, personalización de avatares, listas de síntomas, módulos de regulación emocional, prevención y psicoeducación, desafíos opcionales y rutas de atención. El uso de dispositivos móviles ha permitido desarrollar herramientas que pueden ayudar a adquirir habilidades en el mercado objetivo. La aplicación diseñada buscaba brindar acompañamiento psicológico a jóvenes con ansiedad social, y logró este objetivo mediante características del producto. (Soache, 2022)

La aplicación se destaca por proporcionar información pertinente y concreta, incluyendo datos de contacto de servicios de acompañamiento psicológico gratuito a nivel nacional para aquellos que no puedan acceder a atención privada. Además, la aplicación limita el tiempo de interacción diaria a 30 minutos, lo que permite a los usuarios seleccionar los módulos más relevantes para su tratamiento psicológico y fomentar su autonomía y compromiso. Se sugiere investigar más sobre la ansiedad social y desarrollar herramientas específicas para abordar situaciones identificadas. También se destaca la importancia de promover la salud mental en instituciones públicas y privadas mediante capacitación. (Soache, 2022).

Aunque este trabajo no entrega resultados frente a la eficacia de la aplicación "Sin Miedo" se puede deducir a la luz de las conclusiones y los resultados que si ha sido utilizado por pacientes que tiene el perfil para interactuar con la aplicación, además se presenta como herramienta de

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

atención asincrónica para intervención en crisis, generando interés en el autor de la presente monografía intervención en crisis por medio de la telepsicología.

### **10.13. Castillo Parra, 2020; en Colombia, Protocolo de Atención en Emergencia Psicológica Telefónica.**

Esta guía técnica tiene como objetivo principal es determinar los procesos para la atención telefónica y proporcionar primeros auxilios psicológicos a los consultantes. El protocolo incluye una clasificación de crisis, un diagrama de flujo que explica los pasos de atención y orientación, procedimientos detallados sobre cómo actuar en diferentes emergencias psicológicas y fichas de registro de información. Además, busca prevenir y mitigar los factores de riesgo que puedan agravar los síntomas emocionales o desencadenar problemas psíquicos más complejos. De la misma manera la creación de este protocolo se justifica por la necesidad de abordar las crisis emocionales de manera flexible y personalizada, considerando que muchas personas no pueden acceder a asistencia presencial debido a limitaciones como el temor a la falta de comprensión, recursos económicos limitados, falta de tiempo o vergüenza de mostrarse vulnerables. (Castillo Parra, 2020)

“Los criterios de inclusión abarcan a cualquier persona que requiera ayuda psicológica, y se establecen criterios para derivar a servicios de urgencias o a otros profesionales de la salud en casos específicos”. (Castillo Parra, 2020)

Así mismo establece la valoración de factores de riesgo como un proceso fundamental en el campo de la psicología para determinar el nivel de riesgo en el que se encuentra una persona. Se clasifican tres niveles de riesgo: alto, medio y bajo, cada uno con características específicas.

En el nivel de riesgo alto, la situación representa un peligro inminente tanto para la vida de la persona como para la de otros. Se observan varios indicadores de riesgo, como la presencia de

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

ideación o intento suicida, la ingesta de sustancias tóxicas que puedan poner en peligro la vida, la autolesión mediante cortes o golpes, el riesgo de caída al vacío, comportamientos agresivos que puedan afectar a terceros, signos de extrañamiento del cuerpo o pérdida del sentido de realidad, y ataques de pánico. Estos factores requieren una intervención inmediata y profesional para prevenir daños mayores. (Castillo Parra, 2020)

En el nivel de riesgo medio, la persona muestra una elevada activación emocional, que se manifiesta a través de síntomas como llanto, dificultad respiratoria o estado de shock. Además, puede experimentar diferentes manifestaciones como paralización, incertidumbre sobre qué hacer, risa nerviosa, taquicardia o una inexpresividad incoherente con la situación. Aunque no existe un riesgo inminente para la vida propia y de otros, es importante brindar apoyo y asistencia psicológica para manejar la intensidad emocional y evitar posibles consecuencias negativas. (Castillo Parra, 2020)

Por último, en el nivel de riesgo bajo, la persona muestra activación emocional expresada principalmente a través del llanto. Sin embargo, no se identifican indicadores de un riesgo inminente para la vida propia ni para la de otros. Además, no se presentan alteraciones de conciencia ni ideación suicida. (Castillo Parra, 2020)

Los niveles de riesgo alto, medio y bajo se diferencian por la presencia y gravedad de indicadores como ideación suicida, ingestión de sustancias tóxicas, comportamientos agresivos, alteraciones de conciencia y disponibilidad de una red de apoyo. Es fundamental ofrecer intervenciones adecuadas en cada nivel para garantizar la seguridad y el bienestar emocional de la persona evaluada. (Castillo Parra, 2020)

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

De mismo modo (Castillo Parra, 2020) expone que para garantizar una atención eficaz, se describe el perfil del orientador telefónico, resaltando la importancia de la aceptación, la escucha activa, la empatía y la capacidad de evaluación de la situación. Se enfatiza en la necesidad de entrenamiento en primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis, así como en la autoevaluación y preparación previa del orientador. Se destaca la importancia de establecer un ambiente seguro y confiable durante la llamada, recopilando información relevante sobre el consultante y realizando una valoración de los factores de riesgo.

Dentro de las tareas inmediatas del orientador telefónico incluyen identificar el evento desencadenante de la crisis, comprender el malestar emocional del consultante, evaluar el impacto en su vida y ayudar a la persona a aceptar la situación y explorar sus sentimientos. Se busca facilitar la identificación de mecanismos de afrontamiento y establecer redes de apoyo. Asimismo, se mencionan técnicas para estabilizar a personas agitadas, como el enraizamiento, y se recomiendan ejercicios de relajación y respiración para reducir la tensión física y mejorar el bienestar emocional. (Castillo Parra, 2020)

En resumen, el Protocolo de Atención en Emergencia Psicológica Telefónica es una estrategia completa diseñada para ofrecer atención psicológica de manera rápida y eficaz a través de un servicio telefónico. Con un enfoque individualizado y basado en primeros auxilios psicológicos, tiene como objetivo prevenir riesgos y proporcionar apoyo emocional en situaciones de emergencia.

## 11. DISCUSIÓN

Los resultados frente a la revisión documental realizada coinciden con los trabajos de varios autores como Cabas-Hoyos, K. (2020) y Catellanos, L. M. (2020), donde se considera que la telepsicología es una alternativa viable y factible en intervenciones para afectaciones psicológicas. Del mismo modo, la investigación también concluyó que la ciberterapia brinda resultados positivos para el tratamiento de psicopatologías que requieren un mayor número de sesiones, como la depresión grave, los trastornos de ansiedad generalizada y el TDAH en niños. Sin embargo, los autores recomiendan alternar con terapias presenciales siempre y cuando las condiciones lo permitan.

Aunque algunas investigaciones revisadas, como las de Guzmán, C. M. (2020), Llamas, T. C. (2022), Pierce, B. S. (2020), Tarifa, J. M. (2019) entre otras, las afectaciones psicológicas atendidas por medio de telepsicología en los tiempos de la pandemia no son escritas textualmente en sus páginas como intervención en crisis, pero conceptualmente tienen las mismas características de una crisis circunstancial y son tratadas con intervenciones de primera instancia. Donde se realiza una sola intervención breve con la finalidad de devolver al individuo a un estado de calma emocional para después ser remitido a terapia si es necesario.

Por medio de la revisión documental se busca evaluar la efectividad de la telepsicología mediante el uso de las tecnologías (teléfono e internet) para la intervención en crisis en los últimos cinco años. La literatura revisada sugiere que existe una base de evidencia con un rápido crecimiento en el área de la telepsicología para la atención de la salud mental y el tratamiento de trastornos mentales. En términos generales, todos los estudios de la muestra confirmaron no solo

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

la alta efectividad de la telepsicología, sino también la viabilidad y confiabilidad de estas en el área clínica y de la salud mental.

Frente a los resultados encontrados, se evidencia una falta de estudios referentes a la categoría de intervención en crisis por medio de la telepsicología. Si bien se encuentran una cantidad considerable de investigaciones que abordan los temas de la telepsicología desde diferentes contextos, como las afectaciones psicológicas, la terapia y los seguimientos, frente a la categoría de intervención en crisis se encontró solamente una guía del autor Argüero Fonseca (2020) que proporciona orientaciones sobre cómo intervenir en momentos de crisis por medio de la telepsicología, y un estudio del autor Zumárraga (2020) el cual tuvo un alcance de 5260 personas que recibieron intervención de primera instancia utilizando la técnica de los primeros auxilios psicológicos por medio de la telepsicología. Este último evidencia que los usuarios que recibieron intervención presentaron mejorías en sus afectaciones y motivos de consulta, demostrando que puede llegar a ser eficaz la intervención en crisis por medio de la telepsicología.

Como dato de análisis, la mayoría de las investigaciones, artículos, guías y manuales de telepsicología se encuentran realizadas entre los años 2019-2021, periodo de tiempo en el que el mundo pasaba por la pandemia y el confinamiento, lapso en el cual las atenciones psicológicas por medio de la telepsicología tuvieron un incremento debido a las afectaciones de salud mental derivadas de este contexto global. Hay poca evidencia pre y post pandemia sobre las categorías de análisis de la monografía investigativa realizada.

En general, los estudios han demostrado una alta efectividad de la telepsicología en intervenciones psicoterapéuticas, muy similar a las sesiones presenciales. Sin embargo, es

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

importante tener en cuenta que muchos de estos estudios han tenido un tamaño de muestra reducido, lo que limita las conclusiones que se pueden obtener.

Por otro lado, es necesario realizar investigaciones adicionales con muestras más grandes y metodologías sólidas para comprender mejor la eficacia de la intervención en crisis por medio de la telepsicología, porque a la luz de esta investigación de orden documental quedan incógnitas por resolver, como si la intervención en crisis de triaje psicológico de emergencia o urgencia es viable de intervenir por medio de la telepsicología, o cuántas intervenciones de primera o segunda instancia son efectivas por medio de la telepsicología.

Otro aspecto relevante encontrado en la revisión documental el desarrollo de guías y directrices para garantizar una práctica ética y segura de la telepsicología. La Asociación Americana de Psicología (APA) ha desarrollado pautas éticas específicas para la prestación de servicios psicológicos a través de medios electrónicos. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha publicado directrices para el uso de la telepsicología en la prestación de servicios de salud mental. Además, la Asociación Británica de Psicología (BPS) ha desarrollado una serie de directrices para la práctica de la telepsicología, y la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos (EFPA) ha publicado directrices éticas y deontológicas para su uso en Europa.

Así mismo en Colombia, existen guías y regulaciones específicas para el uso de la telepsicología. La Resolución 2378 de 2008, emitida por el Ministerio de la Protección Social, establece las condiciones y requisitos para la prestación de servicios de salud a través de medios electrónicos, incluyendo la telepsicología. Esta resolución aborda aspectos como la confidencialidad, el consentimiento informado, la calidad de la atención, la responsabilidad profesional y la supervisión adecuada.

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

El Colegio Colombiano de Psicólogos ha desarrollado una guía para la prestación de servicios de telepsicología en Colombia. Esta guía proporciona recomendaciones y orientaciones para garantizar la calidad y seguridad de los servicios, abordando aspectos éticos, técnicos y legales. Además, el Ministerio de Salud y Protección Social ha publicado lineamientos específicos para el uso de la telepsicología en situaciones de emergencia, como desastres naturales o crisis sanitarias. Estos lineamientos incluyen recomendaciones para la atención de salud mental a distancia y la coordinación de los servicios en dichas situaciones.

## 12. CONCLUSIONES

De manera general, en los estudios analizados se verificó la eficacia de las intervenciones por telepsicología, obteniendo resultados positivos en la mayoría de los casos. Por lo tanto, se considera esta nueva modalidad de atención como una alternativa viable y factible para las intervenciones de las afectaciones psicológicas.

Con respecto a la intervención en crisis por medio de la telepsicología, no se encontró una cantidad significativa de material bibliográfico. En base a los dos autores evidenciados (Argüero Fonseca, 2020; Zumárraga, 2020), se concluye que la intervención en crisis por medio de la telepsicología puede llegar a ser efectiva. Aunque en una opinión personal del autor del presente trabajo, probablemente en referentes bibliográficos como Catellanos (2020), Llamas (2022), Corral (2022) y Soache (2022), los pacientes referenciados en estos trabajos probablemente están pasando por un momento de crisis, ya sea evolutiva o circunstancial, del mismo modo en los trabajos analizados se puede concluir que fueron atendidos con técnicas similares a las propuestas por los primeros auxilios psicológicos.

Durante la revisión documental, también se evidenció que existe una cantidad significativa de guías, manuales, lineamientos, códigos éticos y deontológicos que regulan y orientan el uso de la telepsicología en afectaciones psicológicas. Algunos de los autores referenciados son Acero (2020), Tarifa (2019), Livella-López (2020), entre otros. Estos autores realizan aportes de valor científico para proporcionar herramientas útiles en la implementación de la telepsicología en el campo de acción de los profesionales de la salud mental. Asimismo, las entidades encargadas de regular el accionar de la telepsicología desarrollan manuales y guías que sirven como orientación

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

para una mejor implementación de los servicios psicológicos a través de la tecnología (Acero, 2020; De la Torre Martí, 2018). Lo concerniente a la categoría de intervención en crisis por medio de telepsicología, hay tres autores que realizaron protocolos y guías para la atención psicológica en momentos de crisis (Castillo Parra, 2020; Argüero Fonseca, 2020; Ortiz Florez, 2022;).

Resulta importante realizar futuras investigaciones que aborden el tema de esta monografía, para dar claridad frente a si la telepsicología es eficaz en el uso de intervención en crisis. Se debe tener en cuenta que las crisis se presentan de maneras diferentes de acuerdo con cada sujeto, por lo tanto, no se debe esperar el mismo resultado al realizar una intervención por teleconsulta a un paciente que se encuentra en agitación psicomotora y descompensado emocionalmente, que al realizar una intervención a un paciente con una crisis de menor intensidad.

### 13. REFERENCIAS

- Abrams, Z. (2020). ¿Qué tan bien está funcionando la telepsicología? *Monitor de Psicología*, 51 (5). .  
Obtenido de <https://www.apa.org/monitor/2020/07/cover-telepsicologia>
- Acero, P. C. (2020). *Telepsicología: sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable*. Bogota : Obtenido de Colpsic.
- Argüero Fonseca, A. C. (2020). Guía de Atención Psicológica Virtual para personas de grupos vulnerables en crisis por la pandemia COVID-19. *Guía de Atención Psicológica Virtual para personas de grupos vulnerables en crisis por la pandemia COVID-19*. Mexico. Obtenido de <http://dspace.uan.mx:8080/bitstream/123456789/2335/1/WEB-Gui%cc%81a%20Covid.pdf>
- Barrera Ballén, D. A. (2018). Intervención en primeros auxilios psicológicos en emergencias por desastres naturales para no psicólogos en Villavicencio. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Psicología. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/6796>
- Cabas-Hoyos, K. .. (2020). *Eficacia de la Telepsicología en intervenciones del área clínica y de la salud: Una*. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 13 (3) pág. 91-101. Obtenido de : <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/1891>
- Castillo Parra, D. M. (2020). protocolo de atención en emergencias psicológicas telefónicas. *protocolo de atención en emergencias psicológicas telefónicas*. San Gil: Universidad autónoma de Bucaramanga.
- Catellanos, L. M. (2020). ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO VIRTUAL A ESTUDIANTES QUE SOLICITAN APOYO EN BIENESTAR UNIVERSITARIO POR ESTRÉS ACADÉMICO: UNA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS. CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS. Obtenido de [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12869/5/UVDT.P\\_CastellanosHernandezLinaMayerly\\_2020.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12869/5/UVDT.P_CastellanosHernandezLinaMayerly_2020.pdf)
- Corral, B. J. (2022). Apliapplicabilidad de la telepsicología como opción de atención a pacientes con afectaciones psicológicas. *Apliapplicabilidad de la telepsicología como opción de atención a pacientes con afectaciones psicológicas*. Riobamba: (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9297>
- de la Torre Martí, M. &. (2018). *Guía para la intervención telepsicológica*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Guzmán, C. M. (2020). Intervención y Psicoterapia en crisis en tiempos del coronavirus. *Intervención y Psicoterapia en crisis en tiempos del coronavirus*. Santiago: Centro de estudio en psicología

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

clínica y psicoterapia. Obtenido de <https://psicologia.udp.cl/wp-content/uploads/2020/04/IC-en-Tiempos-de-Coronavirus.pdf>

livella-López, G. C.-T.-P. (2020). *La telepsicología: una perspectiva teórica desde la psicología contemporánea*. Desbordes, 11(1), 96–112.

Llamas, T. C. (2022). *Telepsicología en un centro de atención psicológica universitario durante el COVID-19: Experiencias de consultantes y estudiantes*. Universitas Psychologica, 21, 1-18. Obtenido de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/UPSY/21\(2022\)/64772074003/index.html](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/UPSY/21(2022)/64772074003/index.html)

MÁRQUEZ, L. M. (2010). *Modelo de Intervención en Crisis*. madrid: Grupo Luria.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2022). *minsalud. Salud mental: asunto de todos*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Salud-mental-asunto-de-todos.aspx>

minsalud. (2021). [www.minsalud.gov.co/](http://www.minsalud.gov.co/). Obtenido de [www.minsalud.gov.co/](http://www.minsalud.gov.co/): <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Mas-de-18-mil-atenciones-en-salud-mental-en-opcion-4-de-Linea-192.aspx>

MIRANDA HIRIART, G. (2018). *¿De qué hablamos cuando hablamos de salud mental?* Utopía y Praxis Latinoamericana.

Oliveros, J. E. (2023). Presencialidad o teleconsulta?: Buenas prácticas clínicas en estudiantes de psicología durante el Covid-19. *Presencialidad o teleconsulta?: Buenas prácticas clínicas en estudiantes de psicología durante el Covid-19.*, 406-420. Revista de Ciencias Sociales, Vol. XXIX, No. 2. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>

OMS. (2022). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de Acceso/Comunicados de prensa/Por qué la salud mental debe ser una prioridad al adoptar medidas relacionadas con el cambio climático: <https://www.who.int/es/news/item/03-06-2022-why-mental-health-is-a-priority-for-action-on-climate-change#:~:text=La%20OMS%20define%20la%20salud,aportar%20algo%20a%20su%20comunidad%20%BB>.

OMS, O. M. (05 de 10 de 2020). *los servicios de salud mental se están viendo perturbados por la COVID-19 en la mayoría de los países, según un estudio de la OMS*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>

OPS. (2019). *iris.paho*. Obtenido de [iris.paho](http://iris.paho.org/handle/10665.2/51543): <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51543>

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Informe mundial sobre salud mental: transformar la salud mental para todos. Panorama general*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

- Ortiz Florez, J. S. (2022). *Estrategias de intervención en crisis según enfoques de la psicología: revisión documental desde 2015 al 2021*. Barrancabermeja: Universidad Cooperativa de Colombia, programa de psicología. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/43536>
- Pájaro Cavadia, M. C. (2022). *Guía de Intervención en Crisis por Teleconsulta para las Prácticas Clínicas de los*. [trabajo de Grado]: universidad de la costa. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/9970/GU%C3%8DA%20DE%20INTERVENCI%C3%93N%20EN%20CRISIS%20POR%20TELECONSULTA.pdf?sequence=1>
- Pierce, B. P. (2021). The COVID-19 Telepsychology Revolution: A National Study of. *The COVID-19 Telepsychology Revolution: A National Study of*. E.E.U.U.: American Psychologist, 76(1), 14. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/2020-61592-001>
- Pierce, B. S. (2020). Pre-COVID-19 deterrents to practicing with videoconferencing telepsychology among psychologists who didn't. *Pre-COVID-19 deterrents to practicing with videoconferencing telepsychology among psychologists who didn't*, 157–166. Psychological Services, 19(1). Obtenido de <https://doi.org/10.1037/ser0000435>
- Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. (2020). *COVID-19 - Nuevas tablas de datos del PNUD revelan enormes diferencias en las capacidades de los países para hacer frente a la crisis y recuperarse de ella*. PNUD. Obtenido de <https://www.undp.org/es/press-releases/covid-19-nuevas-tablas-de-datos-del-pnud-revelan-enormes-diferencias-en-las-capacidades-de-los-paises-para-hacer-frente-la-crisis-y>
- Rojas-Jara, C. P.-C.-R.-V.-M.-G.-T. (2022). telepsicología para psicoterapeutas: lecciones aprendidas en tiempos del Covid-19. *telepsicología para psicoterapeutas: lecciones aprendidas en tiempos del Covid-19*. Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology , 56(2). Obtenido de <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1733/1097>
- Sierra, E. F. (2022). *Psicología popular de la intervención en crisis*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=859655>
- Soache, J. T. (2022). Diseño de una aplicación de apoyo a la intervención psicológica de la ansiedad socia. *Diseño de una aplicación de apoyo a la intervención psicológica de la ansiedad socia*. Bogota: Facultad de Psicología, Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/77a289c2-9215-4486-b01c-5f7815ec0d0a/content>
- Tarifa, J. M. (2019). Intervención de emergencia en formato online basado. *Intervención de emergencia en formato online basado*. MADRID: [Emergency Intervention on Online Format based on Act used in a Case of Adapative Disorder] . Acción Psicológica, 18(1), 57–68. Obtenido de <https://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/view/29043>

## INTERVENCIÓN EN CRISIS POR MEDIO DE LA TELEPSICOLOGÍA: CRISIS Y TECNOLOGÍA.

Vizcaino-Escobar, A. E.-C.-R.-G.-R. (2021). Proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis por COVID-19. *Proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis por COVID-19*. cubq: Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 9(1).

Zumárraga, E. A. (2020). Ecuador ante la Covid-19: salud mental y teleasistencia mediante primeros-auxilios-psicológicos. *Ecuador ante la Covid-19: salud mental y teleasistencia mediante primeros-auxilios-psicológicos*. In Memorias científicas del II Congreso en Salud Mental Digital (p. 84).  
Obtenido de  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8668/6/IV\\_UC\\_LI\\_Memorias\\_cientificas\\_del\\_II\\_Congreso\\_en\\_Salud\\_Mental\\_Digital\\_2021.pdf#page=84](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8668/6/IV_UC_LI_Memorias_cientificas_del_II_Congreso_en_Salud_Mental_Digital_2021.pdf#page=84)